



TITKÁRNŐ

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



TITKÁRNÓ

Feladatok és tevékenységek

A titkárnő tevékenységét tekintve sokkal összetettebb feladatkörnek kell, hogy megfeleljen, mint pl. a gyors- és gépiró vagy a szövegszerkesztő. Természetesen minden olyan feladatot el kell látnia, amely az említett foglalkozásokra jellemző, de ezen túl a tevékenysége még sok egyébre is kiterjed. Az elmúlt évtizedekben ezt a tevékenységet még szinte csak az adminisztratív feladatok végrehajtása jelentette, azonban a technika fejlődése (számítógép, fénymásoló, telefax stb. megjelenése) nagymértékben tehermentesítette a titkárnő munkáját. Kialakult viszont egy nagyon erős szervezési-menedzselési feladatkör, amely ma már elképzelhetetlen részét képezi ennek a foglalkozásnak. A vezetők irányítási funkciója megköveteli a jó és pontos adminisztrációt, szervezést, egyeztetést, amely csak pontos és összehangolt munkafolyamatban lehet sikeres. Tehát szükség van egy titkárra/titkárnőre, aki ezeket a feladatokat ellátja, és minden pillanatban tudja főnöke éppen aktuális programját, későbbi időbeosztását és folyamatosan informálja a tárgyalópartnereket erről. Természetesen lényeges, hogy minden információs anyag (írásos dokumentum, javaslattétel, levelek stb.) szintén a vezető rendelkezésére álljon a kellő pillanatban. Ezt is a titkárnőnek kell biztosítani és gondoskodnia kell arról, hogy minden a lehető legnagyobb rendben történjen. A feladat tehát összetett, a foglalkozást csak azoknak ajánljuk, akik szereti a feladatokat utasítások alapján végrehajtani és képesek arra, hogy vezetőjük/főnökük munkáját maximálisan kiszolgálják.

Mit csinál a titkárnő?

Az előszobában lévő hölgynek nemcsak a látogatók barátságos fogadása tartozik a feladatkörébe, hanem - mint az irodai kommunikációs eszközök kezelőjének - minden felmerülő irodai munkát el kell végeznie. Telefonüzeneteket kell átvennie, intéznie kell a levelezést, valamint megbeszélést és tárgyalásokat kell szerveznie. Egy tárgyalási időpont telefaxon történő megerősítésétől a szobafoglaláson át, a vezető számára fontos okmányok elkészítéséig minden a titkárnő feladatkörébe tartozik.

A jó titkárnő pontos és precíz nyilvántartás vezet főnöke minden tárgyalási időpontjáról, levelezéséről, határidős feladatairól és egyéb tevékenységéről. Munkájának lényege elsősorban abban rejlik, hogy kiszolgálja és elintézza vezetője adminisztrációs ügyeit.

A feladatokat általában önállóan végzi, kivéve, ha diktálás során kell szöveget rögzítenie.

Munkája megköveteli, hogy ismerje a vállalati összefüggéseket, munkafolyamatokat és ha kell, időben informálja az illetékes vezetőt a tudomására jutott információkról.

Sokan állítják - és nem véletlenül - hogy egy jó titkárnő nagy hatalommal rendelkezik a vállalatnál. Ez abból adódik, hogy minden információ és adat rajta keresztül jut el a megfelelő személyhez, vagy egységhez. Mindannyian tudjuk, hogy ma az információ a legnagyobb hatalom és aki rendelkezik vele, az a hatalom birtokosa. Ezért nagyon fontos követelmény ebben a foglalkozásban, hogy megfelelő diszkrécióval bánjon a titkárnő a hozzá került információkkal és kizárólag az illetékes személlyel tudassa azt.

A megjelenés és öltözködés meghatározó ebben a munkakörben. Mivel rendkívül sok emberrel kerül személyes kapcsolatba és tárgyalásokon is részt vesz, fontos hogy jó benyomást keltsen az emberekben.

A következőkben felsoroljuk a legfontosabb tevékenységeket, eszközöket és környezeti jellemzőket e foglalkozási területen.

Tevékenységek részletesen:

- ◆ begyűjti és rendszerezi a vezető által igényelt információkat,
- ◆ szóbeli jelentést, tájékoztatást ad,
- ◆ felveszi és továbbítja a telefonüzeneteket,
- ◆ továbbítja az információkat, ügyelve annak időbeni, pontos átadására,
- ◆ ütemezi a hivatalos megbeszélések időpontjait,
- ◆ telefonos érdeklődésekre felvilágosítást nyújt,

- ◆ szervezi és előkészíti a vezető által elrendelt értekezleteket, tanácskozásokat (pl. meghívók intézése, reprezentáció, stb.),
- ◆ beszerzi az értekezlethez szükséges anyagokat, operatív jelentéseket, ügyiratokat,
- ◆ az értekezletről, tanácskozásról jegyzőkönyvet készít,
- ◆ átnézi, szortírozza és továbbítja a bejövő postát,
- ◆ átnézi és ellenőrzi a kimenő postát olyan szempontból, hogy minden szükséges példányt aláírtak-e az illetékes vezetők, majd továbbítja azt,
- ◆ emlékezteti vezetőjét (főnökét) a soron következő megbeszélések korábban rögzített időpontjaira,
- ◆ a vezető által az egyes egységeknek, személyeknek adott végrehajtási határidőket nyilvántartja és a határidő letelte előtt figyelmeztet a kötelezettség teljesítésére,
- ◆ fogadja az érkező hivatalos látogatókat, tisztázza velük jövetelük célját és főnökéhez, illetve a megfelelő személyhez kíséri őket,
- ◆ gondoskodik a bélyegzők előírás szerinti használatáról,
- ◆ ügyel a jelenléti ívek, távozási naplók vezetésére,
- ◆ nyilvántartást vezet a szabadságigények kiírásáról, statisztikai jelentésekről és gépelésekről.

A munkavégzés során használt eszközök:

- ◆ számítógép (szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok),
- ◆ írógép,
- ◆ telefon, telefax,
- ◆ fénymásoló,
- ◆ számológép,
- ◆ diktafon, magnetofon,
- ◆ határidőnapló, postai irattartó,
- ◆ iratok, akták, postai küldemények,
- ◆ bizonylatok, számlák,
- ◆ úti-okmányok, értekezletek és tárgyalások okmányai.

Munkahely, munkakörnyezet

Munkájának nagy részét zárt helyen (irodában) tölti, amely átlagos munkahelyi környezetet biztosít. Egyedi esetekben külső helyszínre is elkísérheti vezetőjét, ahol a megbeszélések, tárgyalások tartalmát gyorsírással vagy diktafonnal rögzíti.

Közvetlen baleseti veszélyek nincsenek.

Kapcsolat

Munkája során a következőkkel kerülhet kapcsolatba:

- ◆ vezetővel (főnökkel),
- ◆ munkatársakkal,
- ◆ hivatalos látogatókkal.

Követelmények

A titkárnő munkája, főleg ülő vagy könnyű munka. Tevékenysége során sok olyan követelménynek kell megfelelnie, amelyek elsősorban a személyes tulajdonságokon alapulnak. Ilyen például a jó kommunikációs készség, amellyel rendelkeznie kell, hiszen naponta többször ad információt és felvilágosítást munkatársainak. Meghatározó a pontosság és a precizitás is, mivel elsősorban vezetője (főnöke) munkáját kell kiszolgálnia.

Lényeges a különböző irodagépek (számítógép, telefon, telefax, stb.) használatának ismerete, hiszen ezek ma már alapvető segédeszközei munkájának.

Az alábbiakban azokat a legfontosabb fizikai, pszichikai és egészségügyi követelményeket soroljuk fel, amelyek meghatározóak ebben a foglalkozásban.

Fizikai és pszichikai alkalmassági feltételek:

- ◆ tartós ülőmunka,
- ◆ fokozott figyelem,
- ◆ ép hallás,
- ◆ jó látás,
- ◆ karok, kezek, ujjak használata.

Egészségügyi kizáró okok:

- ◆ a statikai rendszer alaki és működési rendellenességei,
- ◆ a szív és a keringési rendszer bármilyen állandó betegsége vagy rendellenessége,
- ◆ szívműtét utáni állapot a szívbeteggondozó javaslata szerint,
- ◆ reumás láz utáni állapot,
- ◆ nagyothallás.

Egyéb tulajdonságok:

- ◆ jó beszélő és kommunikációs képesség,
- ◆ jó kapcsolatteremtő képesség,
- ◆ pontosság, precizitás,
- ◆ szervező készség,
- ◆ együttműködés másokkal.

Milyen tantárgyakban kell jó teljesítményt elérni?

- ◆ anyanyelv,
- ◆ idegen nyelv,
- ◆ irodai/titkári ismeretek,
- ◆ számítástechnika.

Érdeklődés

Senki sem tud elégedett lenni a munkájával, ha az nem találkozik valamilyen mértékben az érdeklődési körével. A szakemberek szerint a titkárnő foglalkozáshoz az alábbi 17 érdeklődési irányból a legfontosabbak a következő ábrán bejelöltek.

Szabadban végzett munka	Nővérvényekkel, állatokkal foglalkozni	Emberek között dolgozni	Testi erő kell hozzá	Formákkal, vonalakkal végzett munka	Kézi erővel, szerszámokkal végzett munka	Technikai feladatokat ellátni	Irodában dolgozni	Embereken segíteni	Élvegni, vásárolni	Tiszta környezetben dolgozni	Gépeket összeszerelni és javítani	Automata gépekkel dolgozni	Fémekkel dolgozni	Elektronics készülékekkel dolgozni	Építőiparban dolgozni	Laboratóriumban dolgozni
		X				X				X						

Szakképzés

A képzés célja

Olyan szakemberek képzése, akik megfelelő számítógép-kezelési és szövegszerkesztési, gépírási, titkári, gazdasági, jogi és idegennyelvtudás birtokában hazai és idegen érdekeltségű cégeknél ügyintéző és titkári feladatokat képesek ellátni közép és felső szintű vezetők mellett.

A szakképzés során a tanulók elsajátítják:

- ◆ a magyar helyesírás rendszerét,
- ◆ magyar és idegen nyelvű szövegek, levelek másolását,
- ◆ az alapvető szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok használatát,
- ◆ az alapvető gazdasági összefüggéseket,
- ◆ az alapvető jogi ismereteket,
- ◆ adminisztrációs, ügyviteli ismereteket,

- ◆ idegen nyelvi ismeretet.

A képzés során oktatott szakmai és vizsgatárgyak:

- ◆ nyelvművelés, beszédtechnika,
- ◆ gépírás,
- ◆ számítástechnika,
- ◆ közgazdaságtan,
- ◆ jog,
- ◆ titkári ismeretek.

A szakképesítés megszerzésének módja

A képesítést középfokú végzettség (érettségi bizonyítvány) megszerzését követően 1 éves szakosító továbbképzéssel lehet megszerezni.

Ezen kívül esti, vagy levelező tagozaton és tanfolyami képzésen is mód van a képesítés megszerzésére.

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: 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

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

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

A titkár / titkárnö foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat www.afsz.hu, valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ www.npk.hu, továbbá az e-pálya www.epalya.hu internetes elérhetőségeken.

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

Készült 1999-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.

A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.