



# ÜZLETI ÜGYINTÉZŐ

---

## SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program  
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



# ÜZLETI ÜGYINTÉZŐ

## Feladatok és tevékenységek

A hazai gazdasági szerkezet megváltozott, számtalan kisvállalkozás alakult. A kisvállalkozások egy része életképes volt, mert jól mérte fel a piaci lehetőségeket, ezek, azóta is működnek, sőt bővültek. Egy részük ma már középvállalkozásnak is minősíthető. Ez azt jelenti, hogy 1-2 fős vállalkozásokból akár 10-50 főt is foglalkoztató cégek lettek. Egy gazdasági szervezetet nagymértékben meghatároz, hogy a különböző munkaköröket mennyire képes elválasztani egymástól. Kisvállalkozásoknál gyakran előfordul, hogy ügyintézői munkakörben 4-5 munkaterületet is ellát a dolgozó. Középvállalkozásoknál már a feladatok egy teljes munkakört kitöltenek, nem beszélve az ún. multinacionális cégekről, ahol az adminisztrációs tevékenység szigorúan munkakörökre bontott. Az üzleti élet megköveteli, hogy az ötletesség és a hatékonyság mellett világos, áttekinthető nyilvántartás is legyen. Az a szakember, aki ezeket az adminisztrációs feladatokat képes ellátni, az üzleti ügyintéző.

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

Minden vállalkozás vállalat, meghatározott gazdasági könyvelési szabályok szerint működik. Ezekhez a szabályokhoz alkalmazkodva dolgozik az üzleti ügyintéző is. Feladata azonban a cég és az üzleti partnerek kapcsolatának dokumentálása, illetve az üzleti tevékenységhez kapcsolódó levelezések lebonyolítása, nyilvántartások vezetése. Ha a vállalkozás a termelői területen működik, akkor a megrendelések és a teljesítések nyilvántartása a fő feladata. A megrendelésekhez kapcsolódóan a határidők figyelemmel kísérése nélkül egy vállalkozás nem működhet sikeresen.

A megrendeléseket azonban tartalmuk szerint is nyilván kell tartani, különösen a több terméket gyártó cégek esetében. Ha a vállalkozás a kereskedelem, értékesítés, szolgáltatás területén működik, akkor a nyilvántartások bővülnek a feladatokat elvégző személyek bevonásával, illetve az értesítés és a kapcsolattartás feladatával is. Bármely területen működik a cég, igen fontos a külső, üzleti partnerekkel való kapcsolattartás, amely a levelezésen kívül a telefon, fax, e-mail-váltásokat is magában foglalja. Az üzleti ügyintéző

feladata a közvetlen főnökével való napi kapcsolattartás, amelyben jelzi a következő határidőket és előkészíti a kísérő leveleket, amelyet jóváhagyat. Nagyobb vállalkozások esetén a tárgyalások szervezésében való részvétel is feladata lehet. A tárgyalásokon és megbeszéléseken jegyzőkönyvet készít, amelyet igény szerint aláírat, illetve láttamoztat, sok esetben csak emlékeztetőt ír, amely a témákra vonatkozó legfontosabb információt tartalmazza. Az üzleti ügyintéző feladata még a külső kapcsolatok címlistájának felfrissítése (telefonszámok, e-mail címek stb.), valamint a cég imáget erősítő szóróanyagok, ajándéktárgyak, naptárak, karácsonyi üdvözlő tárgyak eljuttatása is.

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

Az üzleti ügyintéző munkájához, az irodai tevékenységhez szükséges anyagok és eszközök tartoznak. Az adminisztrációs feladatok nagy része ma már számítógépen történik, az internet használat mindennapos. Az érintkezés e-mailen és telefonon is történik, valamint egyre gyakrabban internetes telefonkapcsolat révén (skype-al). E mellett természetesen dolgozik papír alapú nyomtatványokkal, különböző minőségű levélpapírral stb.

### **Hol végzi a munkáját?**

Az üzleti ügyintéző elsősorban irodai környezetben, többnyire állandó helyen, a vállalkozás székhelyén dolgozik. A zárt környezetben végzett munka során dolgozhat egyedül egy irodahelyiségben, de nagyobb cégek esetén a terem rendszerű elhelyezés is gyakori. A tárgyalások színhelye is irodai jellegű, az ott használt eszközök bővíthetnek a diktafon használatával.

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

Munkája jelentős részét a kapcsolattartás jelenti. Ez azonban sok esetben nem személyes találkozást, hanem írásos vagy telekommunikációs eszközök alkalmazásával történő együttműködést jelent. Közvetlen személyes kapcsolatban főnökével, pl.: irodai vezető, kereskedelmi igazgató, cégvezető stb., van, míg a szélesebb értelemben vett kapcsolattartás az üzleti partnerekre vonatkozik. Gyakran azonos munkakörben dolgozó alkalmazottakkal

tart kapcsolatot telefonon, míg a levelezés – kivéve a szórólapokat – a cég vezetői között történik, ahol az üzleti ügyintéző csak lebonyolítóként vesz részt.

## **Követelmények**

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

Az üzleti ügyintéző munkája ülő munka, amely a számítógéppel történő munkavégzéssel egészül ki. A megterhelés kevésbé fizikai, inkább szellemi jellegű. A pszichés terhelést a kapcsolattartás és az információk áramlása jelenti. A számítógéppel történő munkavégzés erősen igénybe veszi a szemet, különösen, ha a feladatok halmozódása miatt napi 8 órát meghaladó időben kell dolgozni.

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

A folyamatos ülés miatt mozgásszervi és izületi fájdalmak léphetnek fel, míg a szem átlagosnál nagyobb mértékű terhelése látáskárosodást okozhat. A pszichés terhelés következményeképpen túlfáradás léphet fel, amely csökkentheti a munkakedvet és a munkavégzés hatékonyságát is.

### **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 hallás,
- ép látás,
- karok, kezek, ujjak fokozott használata,
- fokozott figyelem,
- együttműködés.

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

Az üzleti ügyintéző számára fontos, hogy rendelkezzen jó kommunikációs képességgel, jól számoljon és szeressen számokkal összefüggéseket kifejezni. Segíti munkáját, ha pontos és fontos számára, hogy az adatok egyezzenek. A jó emlékezetkészség, a határidők fejbentartását segíti. A tárgyalásokon sikerességet elősegíti a kellemes megjelenés és az udvarias viselkedés.

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

Az általános képzésben a magyar nyelv és irodalom tantárgyban kell kiváló teljesítményt elérnie. Jó, ha matematika és számítástechnika tantárgyakból is megfelelőek az eredményei. A szakmai képzésben jelentős a pénzügyi ismeretek, valamint a közgazdaságtani ismeretek szerepe és segít a gazdaságföldrajzban meglévő tájékozottság is.

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

Az üzleti ügyintézőnek érdeklődnie kell a társadalmi, gazdasági folyamatok iránt, különösen a pénzügyi élet adataira és változásaira kell nyitottnak lennie. A szakma kommunikatív jellege miatt jó, ha érdeklődik az emberek problémái iránt, szívesen ad felvilágosítást és információt. Az adminisztrációs tevékenység szabályokhoz kötött, jó, ha kedveli az utasítás szerinti munkavégzést.

## **Szakképzés**

Az üzleti ügyintéző **szakképesítés célja** olyan szakembereket képezni, akik a meghatározott tevékenységi körben bel- és külkereskedelmi ügyletek (üzletek) lebonyolításával foglalkoznak. Fő feladatuk, hogy az üzletkötő által megkötött ügyletek realizálásában aktívan közreműködjenek.

## **Előképzettség**

A képzésben való részvétel előfeltétele középiskolai érettségi.

## **Képzési idő**

A képzés 30 százalékában gyakorlati oktatás folyik. A képzés időtartama 1 év.

A szakképzés elméleti és gyakorlati tárgyai

Közgazdasági ismeretek, Jogi ismeretek, Vállalkozási alapismeretek, Irodai, levelezési ismeretek, Idegen nyelv, Marketing,

A szakképesítés vizsgakövetelménye

Írásbeli vizsga: a vizsgázó komplex vizsgafeladatot old meg a szakmai, illetve a szakmai alapozó és kiegészítő ismeretek tárgyköreiből, továbbá a választott idegen nyelvből.

Gyakorlati vizsga: szakmai, irodatechnikai és üzleti levelezési ismeretekből áll.

Szakképesítés OKJ azonosító száma: 52 3433 03

### *Kapcsolódó foglalkozások*

Vállalkozási ügyintéző,

Pénzügyi- számviteli ügyintéző,

Kereskedelmi, áruforgalmi, értékesítési ügyintéző.

### **A szakképesítéssel betölthető munkakörök**

Gazdasági asszisztens,

Üzleti asszisztens,

Gazdasági előadó.

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.

**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.

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.