

## FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

### 1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Irodai üzemeltető

### b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Irodai üzemeltető

|  |                            |
|--|----------------------------|
| Szakmai programkövetelmény azonosító száma:        | SzPk-00137-16-19 4 04 3 /1 |
| Szakmai programkövetelmény érvényességének kezdete | 2016-11-24                 |

### 2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

### 3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

nem

### 4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

19 - Egyéb szolgáltatások

### 5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELÖLÉSE

4 - szint

### 6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

**Iskolai előképzettség**

gimnáziumi érettségi végzettség

**Szakmai előképzettség**

szakmai előképzettséghez nem kötött

### **Egészségügyi alkalmassági követelmények**

nem szükséges

### **Előírt gyakorlati idő**

nem szükséges

### **Egyéb feltételek**

szükséges, éspedig:

|   |
|---|
| Előzetes elvárt ismeretek: Alapkompetenciák: alapfokú számítástechnikai ismeretek |
|---|

## **7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA**

Az irodai üzemeltető kis, közepes és nagy létszámú vállalatoknál irodai üzemeltetési és fenntartási feladatokat lát el. Az iroda üzemeltetésért felelős vezető szakmai irányítása alatt biztosítja az iroda megfelelő működését, részt vesz az üzemeléssel kapcsolatos feladatok végrehajtásában. Feladata az iroda által használt terület bérbevételének előkészítése, a már kibérelt terület kiépítésének megszervezése és lebonyolításának felügyelete, költözések tervezése és szervezése, az iroda takarításának megszervezése, az iroda fenntartásához szükséges beszerzések előkészítése és lebonyolítása. Ismeri a biztonságos üzemeléssel kapcsolatos törvényi előírásokat és belső rendszabályokat és ezek betartásával gondoskodik az iroda biztonságos üzemeléséről. Az irodaüzemeltetésért felelős vezető szakmai irányítása alatt feladata az irodai működéshez szükséges tárgyi eszközök és a szolgáltatások beszerzésének előkészítése és lebonyolítása. Az irodai üzemeltető, szakmai irányítás mellett gondoskodik az iroda elsődleges tevékenységét segítő háttérfeladatok úgy, mint recepció, dokumentumkezelés, sokszorosítás és postázás, irattárolás, irodai vendéglátás megszervezéséről és felügyeletéről. Az irodai üzemeltető szakmai irányítás mellett és alkalmazva a szükséges számítástechnikai ismereteket, részt vesz az iroda működési költségeinek megtervezésében és a kiadások folyamatos ellenőrzésében valamint jelentések készítésében.

## **8. SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA**

| FEOR főcsoport megnevezése                              | FEOR száma | Foglalkozás megnevezése                                    | A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület |
|---|------------|--|---|
| 4. Irodai és ügyviteli (ügyfélkapcsolati) foglalkozások | 4190       | Egyéb, máshova nem sorolható irodai, ügyviteli foglalkozás | Irodai üzemeltető   |

## **9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA**

A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

| Csoportos felkészítés            | Minimum | Maximum |
|----------------------------------|---------|---------|
| A képzés óraszám                 | 160     | 200     |
| Elméleti képzés idő aránya (%)   | 30      |         |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 70      |         |

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

## 10. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

| Tudás  | Képesség   | Attitűd  | Felelősség, autonómia   |
|--|--|--|---|
| Ismeri az irodaüzemeltetés helyét, szerepét, feladatait a vállalati kultúrában.  | Képes megérteni az irodaüzemeltetés fontosságát, céljait és működési rendszerét.   | Törekszik a vállalat életében, működésében betöltött szerepét elfogadni. Betartja a szabályokat, a vállalati kultúrában kialakult szokás-rendszereket. | Önállóan látja el a vállalati működési struktúrában felállított felelősségi körök szerint a feladatait.   |
| Ismeri a saját határvonalait, felelősségi köreit, esetleges párhuzamosságokat más szolgáltató egységek által nyújtott szolgáltatások (pl. pénzügy, informatika, marketing, stb.) tekintetében.                       | Képes a vállalat szervezetében pozicionálni saját szerepét, működési határait.   | Pozitív hozzáállással, nyitottan és megoldásra törekvően fogadja a tevékenységéből fakadó kihívásokat, nehézségeket.                                   | Önállóan tájékozódik a felmerülő kérdésekről, a megoldás keresésében törekszik a kompromisszumokra a megbízó érdekeinek/megbízó számára előnyösebb megoldások előtérbe helyezésével |
| Ismeri az irodai üzemeltetésben alkalmazott és általánosan elfogadott környezetvédelmi előírásokat, kockázatokat és a helyi gyakorlatokat/belső irányelveket (szelektív hulladékgyűjtés, veszélyes hulladékgyűjtés). | Képes felismerni és alkalmazni mind a létesítménygazdálkodásban, mind az irodai üzemeltetésben fontos környezetvédelmi szempontokat.       | Törekszik a feladatai elvégzésekor, lehetőség szerint a "zöld" megoldásokra.   | A környezetvédelemre megfelelő hangsúlyt helyezve, környezettudatosan, felelősséggel végzi feladatait a szervezet ökológiai lábnyomát csökkentve.                                   |
| Ismeri az irodaterület takarításával kapcsolatos feladatokat, a munkafolyamatok szervezésének fázisait, sorrendiségét, a takarítási folyamat humán és tárgyi szükségleteit, kockázatait, a normákat.                 | Képes az irodaterület takarítási szolgáltatását előkészíteni, a folyamatokat az iroda igényeihez igazítani és a takarítócéget ellenőrizni. | Törekszik a határozott és udvarias kommunikációra, együttműködésre a szolgáltató és a vállalat között.   | Önállóan és precízen látja el a feladatait, képes bekapcsolódni a különböző folyamatokba.   |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Ismeri a karbantartási, üzemeltetési feladatok ellátásához szükséges humán és tárgyi szükségleteket, előírásokat, normákat, kockázatokat.   | Képes az irodaterület karbantartási és üzemeltetési szolgáltatásokat megszervezni. A folyamatokat az irodaház igényeihez igazítja.                       | Törekszik a határozott és udvarias kommunikációra, együttműködésre a szolgáltató és a vállalat között.                                  | Önállóan és precízen látja el a feladatait, képes bekapcsolódni a különböző folyamatokba.   |
| Ismeri az irodabérleti szerződések előkészítésének folyamatát. Ismeri a bérleti szerződés kötelező és formai elemeit.   | Képes az irodaterület bérletével és biztosításával kapcsolatos tevékenységeket előkészíteni, megszervezni.   | Tisztában van a normákkal, törekszik a határozott és udvarias kommunikációra, együttműködésre a szolgáltató és a vállalat között.       | Precízen látja el a feladatait, képes bekapcsolódni a különböző folyamatokba. Szükség esetén szakmai irányítás mellett részt vesz a szerződés előkészítésében.  |
| Ismeri az irodai tér kialakítására vonatkozó céges irányelveket. Ismeri és alkalmazza költöztetéssel kapcsolatos tervezési és szervezési feladatokat  | Képes ismeretei alapján irányítani a tervezőket az elrendezési tervek elkészítésében. Képes egy költöztetés megszervezésére és lebonyolítására.          | Tisztában van a feladatok bonyolultságával, azokat jól kommunikálja és ügyesen kezeli a változásokkal járó munkahelyi problémákat,      | Precízen látja el a feladatait, optimális megoldásokra törekszik  |
| Ismeri, alkalmazza és létrehozza a kapcsolattartás rendszerét az épülettulajdonos és a cégvezetés között.   | Képes adekvátan használni a különböző kommunikációs csatornákat (email, sms, telefon, személyes találkozó).  | Törekszik a kommunikáció rendszerének fenntartására, fejlesztésére.   | A megbízó érdekeit szem előtt tartva vesz részt a felek kapcsolattartásában. Önállóan, eredményesen, hatékonyan kommunikál, a hatékonyságot ellenőrzi, szükség esetén korrigál, új csatornákat keres. |
| Ismeri a tárgyi eszközök és szolgáltatások beszerzésének és lebonyolításának módját.  | Képes a beszállítói szerződések megkötésére.   | Törekszik a minőségi eszközök és szolgáltatások beszerzésére.   | Optimális megoldásra törekszik. A cégvezetés érdekeit képviseli.  |
| Ismeri az iroda üzemeltetésével kapcsolatos költségelemeket, ezeket rendszeresen gyűjti, elemzi és keresi az összefüggéseket. Tisztában van az irodaüzemeltetés költségeivel.                                   | Képes elemezni a különböző költségelemeket. Az irodai költségeket folyamatos kontrolljára.   | Törekszik a költségek csökkentésére, optimalizálására.  | Szakmai iránymutatás mellett részt vesz az irodai üzemeltetési költségek költségvetésének elkészítésében.   |
| Ismeri a vállalat biztonságos és folyamatos üzemeléséhez szükséges feltételrendszert és a vonatkozó törvényi előírásokat, úgy mint tűz- és munkavédelmi ill. környezetvédelmi előírásokat és ezeket alkalmazza. | Képes a különböző folyamatokat megérteni és használni az adott témákra vonatkozó szabályrendszereket. Az üzemeltetéssel kapcsolatos feladatokat átlátja. | Esetleges havária, katasztrófa bekövetkezése esetén a cselekvési folyamatra gyorsan képes reagálni és ezeket betartatni, lebonyolítani. | Saját felelősségi körén belül a szabályoknak megfelelően ellátja a feladatát.   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Ismeri a szakmai működéséhez szükséges segítő szolgáltatásokat (recepció, dokumentumkezelés, irattárolás megszervezése és felügyelete) | Képes az megszervezni a szolgáltatásokat, a folyamatokat az iroda igényeihez igazítani.                               | Tisztában van az elvárás szintjével, normákkal, törekszik a határozott és udvarias kommunikációra. | Önállóan és precízen látja el a feladatait, képes bekapcsolódni a különböző folyamatokba.   |
| Ismeri az irodaüzemeltetés terén alkalmazott információs rendszerek felépítését és alkalmazhatóságát.                                  | Képes az irodaüzemeltetés terén alkalmazott informatikai rendszereket alkalmazni, használni.                          | Nyitott új információk megismerésére és ezek alkalmazására a munkájában.                           | Önállóan és precízen látja el a feladatait, képes bekapcsolódni a különböző folyamatokba.   |
| Ismeri az irodaüzemeltetés terén alkalmazott angol terminológiákat.  | Képes alkalmazni a mindennapi munkájában, ill. a vállalatvezetéssel való kapcsolattartásban az angol terminológiákat. | Nyitottan, pozitívan áll hozzá a vállalati kultúrához.   | A vállalati működési struktúrában felállított felelősségi körök szerint önállóan, a szabályoknak megfelelően látja el a feladatait. |

#### A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Az irodai üzemeltetés azokat a széles körű és egymástól nagyon eltérő tevékenységeket és szolgáltatásokat takarja, amelyek egy gazdálkodó szervezet fő tevékenységi körén kívül esnek, azonban működéséhez elengedhetetlenül szükségesek. Ahhoz, hogy a vállalatok, cégek az általuk használt irodaterületeket megfelelő színvonalon üzemeltethessék, nemcsak minőségi munkaerőt, hanem a már ezen a területen dolgozók szélesebb körű szakmai rálátását, fejlesztését is biztosítani kell. Az irodai üzemeltető képzés a résztvevők számára nyújt szakmai végzettséget. A tanfolyamon olyan ismereteket szereznek a résztvevők az irodai üzemeltetésről, az ehhez kapcsolódó folyamatokról és rendszerekről, hogy feladataikat megfelelően ellássák. A kis, közepes és nagyvállalatoknak, multinacionális cégeknek szükségük van olyan munkaerőre, aki szakmai irányítás mellett képes a vállalat irodájának üzemeltetésére. A képzésben résztvevő a képzés során megfelelő alapokat tanulhatnak ahhoz, hogy hatékony munkatársként illeszkedhessenek be a vállalati folyamatokba és megfelelően végrehajtsák az iroda üzemeltetéséért felelős vezető által kijelölt feladatokat. Az irodai üzemeltetés, mint általános tevékenység végzése során munkájukkal, hozzáállásukkal, szaktudásukkal alapvetően befolyásolják a szervezetek működését, a munkatársak közérzetére közvetlenül hatnak, és ezáltal a vállalat működési-hatékonyaságára is lényeges hatást gyakorolnak. Ezáltal hozzáadott értéként javíthatja a vállalatok eredményességét. Ezért fontos, hogy már a vállalati hierarchia alap-szintjein is (mint például asszisztens, vezető asszisztens, irodavezető) megfelelő szaktudással rendelkezzenek a munkatársak. A szakmai képzés célcsoportja az idegen nyelvtudással rendelkező, de szakismeretek hiányában elhelyezkedni nem tudó minimum érettségivel rendelkezők, illetve pályamódosítók és szakmai fejlődést igénylők.

#### 11. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése