

A versenyképességet támogató kompetenciák fejlesztése

3. modul

Kommunikáció és viselkedéskultúra

Az egész életen át tartó tanulás fejlesztése az
intézmények közötti nemzetközi együttműködéssel

TÁMOP-2.2.4.-08/1-2009-0012



The poster features the 'INTER-Studium' logo at the top, with 'INTER' in blue and '-Studium' in green script. Below the logo is a horizontal strip of three small photos: a group of people on a stage, a person working at a computer, and a group of people in a workshop. The central part of the poster is a large photograph of several young people with their arms raised in a celebratory gesture. At the bottom, there are logos for Hungary, the European Union, and the flags of Hungary, Germany, Romania, and Slovakia. Text at the bottom identifies the project as 'Szemere Bertalan Szakközépiskola, Szakiskola és Kollégium' and provides the website 'www.inter-studium.hu'.

INTER-Studium

Magyarország

Szemere Bertalan Szakközépiskola, Szakiskola és Kollégium
TÁMOP-2.2.4.-08/1-2009-0012

www.inter-studium.hu

Szemere Bertalan Szakközépiskola, Szakiskola és Kollégium



Szerkesztette: HOGYA Orsolya

Letorálta: Dr. Szakály Dezső

A kiadvány az „INTER-STUDIUM - Az egész életen át tartó tanulás fejlesztése az intézmények közötti nemzetközi együttműködéssel” című, TÁMOP-2.2.4.-08/1-2009-0012 számú projekt keretében készült



A projekt az Európai Unió támogatásával, a Társadalmi Megújulás Operatív Program társfinanszírozásával valósul meg

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Kommunikáció.....	4
2.	Életmód történet	10
2.1	Az asztali örömök illemtana	10
2.2	Illemhely-tan.....	11
2.3	A középkor mindennapjai	13
2.4	Gyerekek helyzete a középkorban	15
3.	Köszönés, bemutatkozás	16
4.	Üzleti levelezés.....	19
4.1	A címzés	20
4.2	A megszólítás	20
4.3	A szöveg tagolása	21
4.4	A záradék	21
4.5	A levél tartalmi jellemzői	22
5.	Önéletrajzírás.....	24
5.1	Az európai önéletrajz	27
5.2	Motivációs levél	28
6.	A telefonálás	35
6.1	A vezetékes telefon	35
6.2	Az üzenetrögzítő	36
6.3	A mobiltelefon	37
7.	Rendezvények szervezése	39
7.1	Meghívás, meghívók	42
7.2	A feladatterv, forgatókönyv	43
7.3	A pontosság	44
8.	Kommunikációs terv	46
8.1	Rádióreklám	50

1. Kommunikáció

„Csak akkor szólj, ha a csendet gazdagítod.”

Ebben a fejezetben megismerkedhetünk a kommunikáció fogalmával, folyamatával, típusaival, illetve részletesen tárgyaljuk azokat a tipikus hibákat, melyek egymás meg nem értéséhez vagy félreértésekhez vezethetnek.



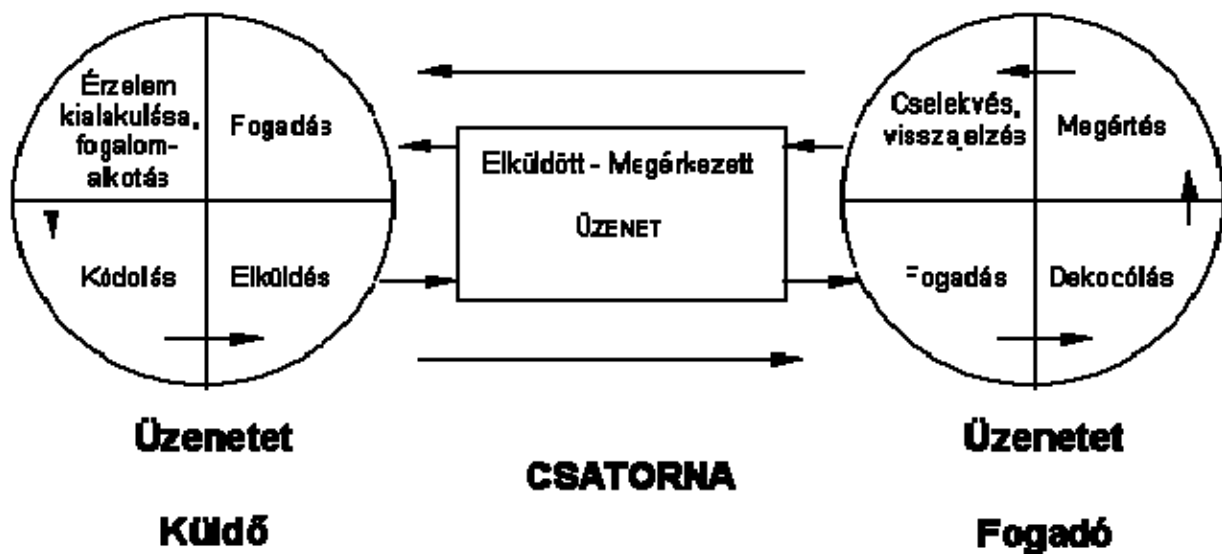
A kommunikáció szó a latin "communicare" igéből származik, jelentése: valamit közössé tenni, közösen tanácskozni, valamit átadni egymásnak. Az újkori nyelvekben a szó internacionális kifejezéssé vált, jelentése gazdagodott, több értelemben is használják. A kommunikáció annak a két alapvető folyamatnak az egyike, amely minden élő rendszerre jellemző. Az egyik a táplálék átalakítása energiává, a másik a valóságról szerzett adatok információ-feldolgozásával kapcsolatos. Ez a két folyamat létfontosságú minden élő szervezet számára.

A kommunikáció legegyszerűbb meghatározása: kommunikáció minden, amelyben információ továbbítása történik. Az emberek vonatkozásában ez információk, gondolatok, érzelmek továbbítását jelenti. Úgy is mondhatnánk: a kommunikáció segítségével, megfelelő szimbólumok, szimbólum-rendszerek használata mellett az emberek információk, érzések, gondolatok közös értelmezésére törekszenek.

Legegyszerűbb megfogalmazásban a kommunikáció az a folyamat, amikor a küldő információt közvetít a címzettnek. Ebből következik az, hogy a kommunikációs folyamatnak hat fontos lépése van. A **feladó** az **üzenetet** megfogalmazza, **kódolja**, ami valamilyen **csatornán** eljut a **vevőhöz**, aki értelmezi, **dekódolja** azt. A feladó az a személy, aki valamilyen érzést, gondolatot közölni szeretne, és ezt üzenet formájába önti. A közlendőnket valamilyen kódrendszer segítségével (nyelv, testbeszéd) formába öntjük,

majd ezt valamilyen üzenethordozón, csatornán keresztül eljuttatjuk a vevőhöz, aki dekódolja, értelmezi a kapott üzenetet.

Tévedés azonban azt hinni, hogy a kommunikáció ennyire egyszerű, egyirányú folyamat. A valós életben a kommunikáció egy kétirányú, dinamikus folyamat, ahol a szereplők gyakran szerepet cserélnek, azaz a feladóból vevő lesz és fordítva. A következő ábra ezt a kétirányú folyamatot szemlélteti.



Az **üzenetek** lehetnek szándékosak és akaratlanok, tudatosak és tudattalanok. A szóbeli üzenetek, amelyek a kommunikáció tudatos részét jelentik, csak kis részét képezik a teljes kommunikációs folyamatnak. A kimondott szavaknak bár súlya van, a nem verbális, azaz nem nyelvi jelek, amelyek a szavakat és a mondatokat kísérik, gyakran alátámasztják, megerősítik, módosítják, vagy éppen teljesen felváltják a kimondott üzenetet. Sokszor nem az lényeg, hogy mit mondunk, hanem az, ahogyan mondjuk. A hanglejtés, az arc kifejezés, a gesztusok, azaz a nem verbális jelek, sokszor sokkal több jelentést hordoznak, mint a szavak. Gondoljunk csak bele, néha, amikor megbántunk valakit, számtalanszor megkérdezzük, hogy minden rendben van-e, nem haragszik-e, és a válasz „nem”, azonban ahogyan mondja, ahogyan viselkedik a másik, az teljesen más üzenetet hordoz. Szavakkal hazudhatunk, de az azt kísérő jelekkel sokkal nehezebb átverni a másikat,

hiszen a testbeszéd, a non-verbális kommunikáció egy tudatalatti, akaratlan reakció, kommunikációs forma.

A szándékolt, tudatos, és az akaratlan, tudatalatti közlés összhangja adja a kommunikáció hitelességét, vagyis a közlés akkor hiteles, ha nézésünk, testtartásunk, hanglejtésünk ugyanazt az üzenetet hordozzák, mint szavaink.

A nem verbális kommunikációnak az a sajátossága a verbális kommunikációval szemben, hogy a nem verbális jeleket sokkal gyorsabban küldjük és fogadjuk, és sokkal hatásosabban közvetítenek érzelmeket, mint a nyelv, éppen ezért a társas életben, valamint az érzelmek kifejezésében nagy jelentőséggel bírnak.



A **kódolás** mindig valamilyen nyelvre történik. Lehet ez maga a nyelv, a testbeszéd, vagy éppen a leírt üzenet. A kommunikációs folyamatban egyszerre több kód használata is jelen van, így a beszéd, a beszélő testtartása, hanglejtése, öltözéke, stb.

A **csatorna** az a közeg, amelyen keresztül a kódolt üzenet eljut a vevőhöz, a fogadóhoz, a csatorna az üzenethordozó. A beszéd esetében a levegő az a közeg, melyen keresztül az üzenet eljut a vevőhöz, de

csatornaként használhatjuk a telefont, a televíziót, az internetet. A megfelelő kommunikációs csatorna kiválasztása fontos a sikeres kommunikáció érdekében, hiszen mindegyik csatornának megvan a maga sajátos jellemzője, előnye, hátránya. A beszéd, és így a levegő, mint csatorna lehetővé teszi, hogy egyszerre több személy is részt vegyen a kommunikációban, ugyanakkor, ha egy ország lakosságát szeretnénk megszólítani, akkor a média hatékonyabb közegnek bizonyul, hiszen több emberhez jut el üzenetünk. A kommunikációs csatorna megválasztása alapkérdés az eredményes és hatékony kommunikáció megvalósítása érdekében. Ha késünk valahonnan elég „dobni egy sms-t”, ugyanakkor sms-ben nem szakítunk párunkkal, tartja egy mai illemtani mondás.

A **dekódolás** során a vevő veszi és saját értelmezési rendszerében értelmezi a felé küldött és vett jeleket.

A közlési folyamat végbemenetele szempontjából a kommunikáció lehet:

teljes - amikor a fogadótól értékelhető válasz érkezik

részleges - amikor a közlő észleli, hogy a fogadó "vette" az üzenetet, de válasz nem érkezik;

egyoldalú: - amikor a közlő nem tudja, hogy üzenete eljutott-e a fogadóhoz.

A teljes, részleges, illetve egyoldalú kommunikáció függ a küldő céljától, illetve attól is függ, hogy van-e a csatornában zaj, s ha van, milyen mértékben akadályozza az üzenet továbbjutását? A kommunikációs folyamat megvalósulása szempontjából az is zajnak minősül, ha a fogadó nem akar válaszolni.

Megkülönböztetjük továbbá az **egyirányú és a kétirányú kommunikációs** formákat. Az egyoldalú kommunikációs folyamatban visszacsatolás nem érkezik a vevőtől, a küldő megfogalmazza és közli üzenetét, a visszacsatolás vagy nem szükséges, vagy nincsen rá lehetőség. Ilyen egyirányú kommunikáció egy sajtóközlemény kiadása, egy plakát elhelyezése, vagy egy meghívó kiküldése. Kétirányú kommunikáció esetében egy dinamikus folyamat jön létre, ahol a küldő és a vevő gyakran szerepet cserélnek, válaszreakciók érkeznek a küldött

üzentre. A kommunikáció e két típusa között a legfőbb különbség a kommunikáció sebességében van, hiszen az egyirányú kommunikáció sokkal gyorsabb, mint a kétirányú, azonban visszacsatolás hiányában nem tudhatjuk, hogy üzenetünk célba ért-e, így a kétirányú kommunikáció lehetővé teszi a pontosabb megértést (hiszen akár meg nem értés esetén a vevő visszakérdezhet), és magabiztosabbá teszi mind a küldőt, mind a fogadót.

A kommunikáció-nak négy alapfunkciója, célja van mind személyközi, mind társadalmi vonatkozásban:

- **Információs funkció:** a kommunikációs folyamat résztvevői között tájékoztatás történik, mely során tényeket, ezek magyarázatát közöljük. A közléshez fűződő érzések, illetve az érzések magyarázata is ide tartozik.
- **Érzelmi funkció:** a közlő személyiség belső feszültségeinek feloldására kerül sor az érzelmek kifejezésével. Elégedettség, öröm, bosszúság, aggodalom, bánat, lelkesedés stb. egyaránt ide tartozik, ugyanis a ki nem fejezett, visszafojtott pozitív érzelmek éppúgy feszültséget okoznak, mint a negatívak.
- **Motivációs funkció:** a kommunikációs folyamatokban a közlő fél a legtöbbször a fogadót rá akarja bírni valamire: cselekvésre, magatartásváltoztatásra, közös vélemény kialakítására, valamilyen körülmény, esemény, jelenség elkerülésére stb. E funkció leginkább a meggyőzés, a bátorítás révén jut kifejezésre.
- **Ellenőrzési funkció:** újabb kommunikációs kapcsolatfelvétel segítségével tudjuk meg, hogy az eredeti elérte-e célját? Ehhez azonban kommunikációs céljainknak nagymértékben tudatosnak kell lenniük. A funkció segítségével tárjuk fel kommunikációs partnereink indítékait.

A kommunikációs gyakorlatban az alapfunkciók mellé továbbiak társulhatnak, illetve egy-egy folyamat az esetek többségében többfunkciós. (Pl.: egy tájékoztatásnak egyszerre lehet célja a cselekvésre történő ösztönzés, a közlő érzelmi viszonyának kifejezése a szituáció egészéhez stb.)

Láthatjuk, hogy a kommunikáció egy bonyolult folyamat, és ha bármelyik pontján hiba csúszik a rendszerbe, az félreértéseket, egymás melletti elbeszéléseket eredményezhet.

Sok esetben már a kódolás szakaszában rosszul fogalmazhatja meg üzenetét a küldő. Tipikus hibák a kódolás során a túl sok idegen szó használata, a szakzsargon, a túl terjedelmes fogalmazás, vagy éppen a szűkszavúság. Sok embernek gondot okoz érzelmeik szavakba öntése, vagy éppen saját magunk előtt is eltitkoljuk valós érzelmeinket, így már az üzenet megfogalmazása során sem azt az információt küldjük, amit valóban szeretnénk.

A csatorna megválasztásának fontosságáról már szóltunk az előzőekben, de fontos még egyszer hangsúlyozni, hogy a csatorna kiválasztása vagy annak nem megfelelőse is okozhat fennakadást a kommunikációs folyamatban. Zajhatások zavarhatják a beszédet, elmehet a térerő, vagy éppen ritmuszavarok jellemezhetik a küldő beszédét.

Azonban nem csak a küldő követhet el hibákat a kommunikáció során, hanem a vevő oldaláról is jelentkezhettek olyan tényezők, amelyek félreértésekhez vezethetnek. Ilyen lehet a szelektív hallás, csak azt halljuk meg, amit szeretnénk, vagy éppen az aktív figyelem hiánya, vagy éppen a küldővel szemben fennálló előítéletek. Komoly problémát okozhat a szavak eltérő jelentése, amely nem feltétlenül az eltérő nyelvből, vagy az idegen szavakból ered. Sok esetben még a „barát” szó sem ugyanazt jelenti mindenkinek, van aki könnyebben használja ezt a kifejezést egy olyan ismerősére, akit más esetnek csak „havernak” titulálna.

Fontos tehát, hogy a kommunikáció egy tudatos folyamat legyen, és a fenn felsorolt hibákat szem előtt tartva igyekezzünk világosan fogalmazni, érthetően beszélni, és odafigyelni a másokra.



- A közvetlen személyes kommunikációban milyen kódok és jelek fordulhatnak elő?
- Melyek a kommunikációs folyamat elemei?
- Melyek az egy- és a kétirányú kommunikáció jellemzői?
- Milyen kommunikációs hibák fordulhatnak elő a kommunikáció során?



Gondolkozz! Szerinted milyen zajforrások akadályozhatják, vagy lassíthatják az emberi kommunikációt?

Írj példamondatokat a kommunikáció 4 alapfunkciójához!

A többfunkciós mondatoknál gondold át és rögzítsd, hogy mely funkciókat valósítja meg a példamondat üzenete?

2. Életmód történet

„A történelem az élet tanítómestere”

Ebben a fejezetben megismerkedhetünk őseink hagyományaival, életviteli és viselkedési szokásaikkal, továbbá megvizsgáljuk, hogy ezek a régi értékek, szokások hogyan jelennek meg a mai életben, a napi gyakorlatban.

Minden történelmi korszaknak megvoltak a maga szokásai, értékei, melyek az évszázadok során folyamatosan változtak. Az egyes korszakok nagy technikai újításai hatással voltak a meglévő szokások, viselkedésminták alakulására is. Ezek a mai kor embere számára sokszor meghökkentő érdekességek, azonban a múltbeli értékek, életszokások ismerete szükséges a jelenkor szokásainak megértéséhez is, vagy éppen a ma már életünk szerves részét képező eszközök, szokások meglétének értékeléséhez is hozzájárulnak.

2.1 Az asztali örömök illemtana

Az asztali illemszabályok gyakori változásának az volt a fő oka, hogy a ma használatos evőeszközök többsége, valamint az egyéb "asztali kellékek" (pl. szalvéta, tányér) bevezetése több évszázadot vett igénybe. Magyarországon a középkorban még a legtöbb ember az ujjait használta evőeszköz helyett és vagy szolgája, vagy a saját haját vagy szakállát vette igénybe szalvéta gyanánt. Mátyás király uralkodásának idején (1458-1490) a kanál és kés használata már megszokott volt, de a tálban

felhordott ételekből az étkezők még akkor is az ujjaikkal vették ki az ételdarabokat. Tették ezt annak ellenére, hogy a villa ekkor Olaszországban már ismert evőeszköz volt, bár az is igaz, hogy használata Nyugat Európában csak a XVII. században vált általánossá. Mátyáson kívül még sok koronás fő részesítette a tíz ujját előnyben az étkezéseknél. XIV. Lajos, a Napkirály (1638-1715) például szintén az ujjaival halásztta ki a mártásból a csirkehúst és a burgundi fejedelemnek és kíséretének megtiltotta, hogy az asztalánál villát használjanak. Idetartozó érdekesség, hogy Kínában és a Távol-Keleten már Kr.e. 1200-ban használták a kést és villát helyettesítő evőpálcikát. A kezükről és a húsról lecsepegő lé ellen kenyérszeletkével védekeztek, ezt rakták a hús alá, mialatt a szájukhoz vették. Bár a szalvéta is XV. századi találmány, mindenhol nehezen honosodott meg. Rendeltetészerű használatával is gondok voltak, mert a fennmaradt kultúrtörténeti feljegyzések szerint a francia papok a szószékről prédikáltak a hívőknek, hogy kezet, száját szabad törölni a szalvétába, de orrot belefújni illetlenség. Ebben az időben még csak vászonszalvéták voltak, a papírszalvéták csak a XIX. században jöttek divatba. Mátyás udvarában az egyes fogások végén az étkezők tálakban illatos vizet hordtak körül és ebben mosták le ujjaikat.

Az ételek készítése és feltalálásának módja elütött a mai és részben az akkori európai divattól is. Bonfini szerint: "Legelőször a husneműeket adták asztalra, magyar szokás szerint bő lére eresztve. Feltűnő mennyiségben használják ezek készítésénél a különféle fűszereket: a szegfűt, a fahajat, gyömbért s főleg a borsot és sáfrányt, mely utóbbit kiváló gonddal már termelni is kezdtek." A hatalmas tálak ekkor még egymást váltották az asztalnál, mivel az egy tálból való étkezést csak a század végén kezdte kiszorítani a tányér használata. A terítéket később - a XVII. században - a franciák vezették be, ami hét darabból állt: tányér, kés, villa, kanál, szalvéta, pohár és fogvájó.

2.2 Illemhely-tan

Az emberi széket sok helyen tabunak számít, és nagyon sokfajta viszonyulást alakított ki az emberiség történetében. Vannak kultúrák, ahol úgy gondolják, gondosan el kell földelni, különben rosszakaróink

felhasználhatják rontásunkra, a földművelő népek viszont teljesen természetes módon használják fel trágyaként a mezőgazdaságban.

S mi a helyzet az európai kultúrákban? Európában összességében elmondható, hogy az emberi ürülékhez a szenny, piszok és tisztatlanság képzetei kapcsolódnak, amitől valamilyen módon igyekszünk megszabadulni.

A korábbi korszakok sokféle, ámbár többnyire gusztustalan és egészségtelen alternatívát kínáltak fel elődeinknek ürüléküktől való megszabadulásukhoz. Pedig az ókori Rómában már nyilvános latrinákat használtak (sós vízzel telt edényeket), a magánházakban pedig vízöblítéses, zárt illemhelyek is voltak; bár a köznép továbbra is különféle éjjeliedények mellett tette le a voksát. A Birodalom bukásával azonban befellegzett a kulturált illemhelyeknek is, s kissé szagosabb korszakok köszöntöttek be.

A középkorban elsősorban kübliket, biliket használtak (volt, hogy egy egész család ugyanazt), melyek tartalma nemes egyszerűséggel landolt az utcára az ott csordogáló szemét közé, vagy rosszabb esetben az arra sétálók nyakába.

Az első konszolidált wc-előd szintén a középkor találmánya volt, egy falba mélyesztett egyszemélyes gardrób, ahol a kíváncsi szemek elől némileg intim maradt az intimnek szánt művelet. A folyóügyek azonban továbbra is elsősorban az utcán, és a városfalak mentén bonyolódtak; vidéken némileg kulturáltabban, emésztőgödrök segítségével (latrina).

Ám ne legyenek illúzióink afelől, hogy az úri népség kényes ízlése más megoldások felé terelte volna a kastélyok és paloták lakóit. A 17. században az itt élők ki sem mentek a lakosztályukról, hanem a folyósón és ajtók mögötti zugokban könnyítettek magukon, ha pedig elviselhetetlen volt már a bűz, akkor pár szobával odébb költöztek. Egy kis illatosító és parfüm egyébként is elnyomta az orrfacsaró szagokat.

Az igazi áttörést azonban a 18. század nagy, halálos járványai hozták, amelyek már arra figyelmeztettek: sürgős megoldást kell találni az áldatlan higiéniai állapotokra. S bár a vízöblítéses wc prototípusát már 1596-ban felfedezte Sir John Harrington, az angol királyi udvar nem igazán érdeklődött találmánya iránt egészen a 19. század elejéig. Lassanként azonban, a csatornarendszerek korszerűsítésével, polgárjogot

nyert e forradalmi találmány, először Angliában (innen a magyar nyelvben használt elnevezés is: wc -water closet azaz vízöblítéses toalett), később Európaszerte mindenütt.

2.3 A középkor mindennapjai

Lovagi kultúra

A lovagok elsősorban a hűbéres viszonyban kialakult magatartásformákból merítették eszményeiket. A hűbérúr bőkezősége, oltalmazásra mindig kész viselkedése, az uradalom igazgatásában kiérlelt bölcsessége példaként lebegett mindannyiuk szeme előtt. A hűbéres alázata, készsége a segítségnyújtásra úgyszintén befolyásolta gondolkozásukat.

A lovagok jellemzői közé tartozott a fájdalom, az esetleges elgyengülés álcázása is.

Mindezek mellett termékeny hatást gyakorolt a lovagi jellemre a szerzetesi élet is. Az egyházi tanítás azt sugallta, hogy a szerzetesek és a lovagok tevékenysége sok rokon vonást mutat: a szerzetesek imájukkal, a lovagok a gyengék és a védtelenek gyámolításával és a hittérítéssel küzdenek a társadalom fennmaradásáért. Azaz mindannyian harcosok.

A francia, német, spanyol nagyúri központokban, a lovagi tornák légkörében alakult ki a lovagi eszmény, mely a harcosok erényein, az erő, a bátorságon, ügyességen kívül (elsősorban egyházi indíttatásra) kiegészült a gyengék, a nők (Mária-kultusz), az elesettek védelmével. A „lovagias viselkedés” szabályai, ha csak ideálként is, nagy előrelépést jelentettek a kora középkori katonai eszmény, a nyers erő-kultuszához képest.

A középkorban az egyház újjáalakította a házasság intézményét. A XIII. század végén befejeződő folyamat során a papoknak megtiltották, a világiaknak viszont előírták a házasságot. A papokat viszonylag könnyen rászorították a nőtlenségre. A lovagok azonban nem egykönnyen adták fel régi szokásukat, mely szerint szabadon váltogathatták feleségüket. A

keresztény házasság ugyanis az egyház törvénye szerint felbonthatatlan volt („Amit Isten megkötött, azt ember el ne válassa.” Mát. 19,6.).

A férjnek a házasságtól kezdve jogában állt a feleségét szigorú ellenőrzés alatt tartani és testét birtokolni. Fontos tudni azonban, hogy mind a férjnek, mind pedig a feleségnek tilos volt imádatával „föllángolni” egymás iránt. Igazi szerelem nem létezhetett közöttük, mert a szerelem, szeretet – az egyházi gondolkodók szerint – csak Istent illethette meg.

A nő a középkor felfogása szerint gyenge teremtmény, aki arra született, hogy a férfit szolgálja a házasságban. A nőt ezért az egyháziak és a világiak a mielőbbi eljegyzésre és lehetőleg még a tizenéves korban történő házasságkötésre ösztönözték. A nő bűnéül rótták fel a férfi visszautasítását. A kikoszarozást csak akkor fogadták el egy nőtől, ha szüzességét megőrzendő mondott nemet, s apácának állt. A nő számára – minden más esetben – előrelépést, élete értelmének megvalósulását jelentette a házasság.

A középkor sajátos szereposztása szerint a férfi feladata a külvilággal való kapcsolattartás volt, míg a nők elszigetelve éltek a külvilágtól: gyermekeket szültek, háztartást vezettek, kultikus tevékenységet végeztek: megmosdatták az újszülöttet és a halottakat. Alávetett helyzetükből csak a késő középkorban tudtak valamennyire felemelkedni. A Mária-kultusz terjedése maga után vonta az anyaság, az anya nevelő szerepének fölértékelődését.

A házasságon kívüli szerelem a középkori lovagi irodalomban az „udvari szerelem” elnevezést kapta. Az udvari szerelemben a nő a tanár szerepében jelent meg. Ő volt az, aki az ifjaknak föladott leckéivel, fejtörőjátékaival hűségre, szeretetre, barátságra oktatott. Ugyancsak ő értékelte a versengő ifjak erkölcsét, s végül a jobbik felet megkoronázta.

2.4 Gyerekek helyzete a középkorban

Irodalmi, történelmi ismereteink számos példával szolgálnak arra, hogy a múltban egy-egy – mai fogalmaink szerinti – gyermek a felnőttek módjára viselkedett, vagy a többiek felnőttként kezelték. Ez azért lehetett így, mert a középkorban nem tekintették külön életszakasznak a gyermekkort. Attól kezdve, hogy egy gyermek megélt az anyja vagy a dajkája nélkül, felnőttnek számított. Ezt tükrözi az is, hogy a gyermekek a felnőttekhez hasonló ruhákba öltözködtek.

Az is eltért a mai viszonyoktól, hogy a gyermek az első, sőt a másodunokatestvérét is a testvérének tekintette. Mindez arra vezethető vissza, hogy a középkorban a legtávolabbi vérségi rokont is „családtagnak” tartották. (A gyermek, szülők, nagyszülők alkotta család fogalma az újkorban alakult ki.) A gyerekek játécai szigorúan igazodtak a felnőttek magatartásformáihoz, s éppen az volt a szerepük, hogy gyorsan rászoktassák a gyermekeket a felnőtt életre.



Mely értékekről érzed úgy, hogy kivesztek a mai kor emberéből, és jó lenne visszahozni?

A régi és a mai kor értékeit és viselkedéseit figyelembe véve, alkossd meg az ideális ember képét!

3. Köszönés, bemutatkozás

„Egy mozdulat, egy szó, egy cselekedet végül is elárulja igazi jellemünket...”

Ebben a fejezetben megismerkedhetünk a bemutatkozás szabályaival, melyhez szorosan kapcsolódik a köszönés, megszólítás témaköre. Sokszor elmulasztjuk a köszöntést, mivel bizonytalanok vagyunk a téren, hogyan is szólítsuk meg az illető személyt. A fejezet segítséget nyújt a köszönés és a bemutatkozás, bemutatás illemtanának, szabályainak eligazodásában.

A bemutatkozásnak, az ismerkedésnek megvannak a maga szabályai, amelyeket a közösségi élet alakított ki. Az egyik ilyen szabály, hogy az ismerkedést lehetőleg egy közös ismerős közvetíti. Akár férfivel akár nővel akarunk megismerkedni, mindig valamelyik közös ismerősünket kérjük meg, hogy mutasson be az illetőnek. Ez gyerekeknél is így lenne illendő. Az udvariasság követelménye úgy kívánja, hogy a férfit mutassuk be a nőnek, a fiatalabbat az idősebbnek, az új beosztottat a főnöknek. Ennek megfelelően a bemutatott nevét mondjuk.

Fontos, hogy bemutatkozásnál a teljes nevünket mondjuk, férjezett nők esetében a keresztnévet is. Amennyiben nem értettük a másik nevét, nyugodtan kérdezzünk vissza, hiszen később jóval kellemetlenebb lehet, ha meg szeretnénk szólítani ügyfelünket, de nem hallottuk, vagy nem értettük a nevét. A későbbiek során pedig ügyeljünk arra, hogy beszélgetés közben többször is mondjuk ki az illető nevét, hiszen mindenkinek jó érzés hallani a saját nevét - eltéveszteni, vagy elfelejteni azonban ezzel szemben az egyik legilletlenebb dolog, amit tehetünk.

Társaságban a bemutatás a házigazdának, vagy közeli rokonának a dolga. Nem kell szertartást rendezni a bemutatáskor, elegendő néhány közvetlen szó: "Engedje meg, hogy bemutassam", "Bemutatom kedves barátomat....", "Bemutatom az osztálytársamat...."

Bemutatkozásnál illik egyenesen állni, ha ült, álljunk fel, - felnőttekre ez nem vonatkozik - illik a bemutatottra nézni és hangosan érthetően a saját nevet megmondani.

Bemutatkozás során illik kezet fogni és egy kicsit meghajolni. A bemutatott emberek ismerőseiddé válnak és ezután illik köszönteni őket és fogadni az üdvözlésüket.

Ha a társaságban sokan vannak a meghívottakat, külön-külön ismertetjük össze egymással. Ha nagyobb társaságba vacsoraközben, tehát elkésve érkezik valaki, csak a közvetlenül mellette ülőknek kell bemutatni. A többiekkel való ismerkedés a vacsora utánra marad.

Előadódhat olyan helyzet, hogy nincs közös ismerősünk. Ekkor sem ismerkedhetünk utcán, moziban, színházban. Jó kiindulópont lehet az ismerkedésre egy felsegített kabát a ruhatárban, egy udvariasan kinyitott ajtó, segítség a fel- és leszállásnál valamilyen járműről...stb. Ekkor sem lehetünk tolakodóak. Ha az illető egy "köszönöm"-mel lezártnak tekinti az ügyet, ne zaklassuk tovább.

Vannak azonban, akik már a kapcsolatteremtés elemi formájánál, a **köszönésnél** elakadnak. Jóllehet ismerik, tudják az általánosan elfogadott szabályokat, mégis vannak, akik inkább átmennek az utca túloldalára, csak hogy köszönni ne kelljen. Mások mormognak ugyan valamit, de az is érthetetlen. A motyogás, mint a köszönés elkerülését szolgáló trükk főleg fiataloknál jellemző, ilyenkor az édesanya megrántja általában a gyermeke kezét és rászól: köszönjél!

Általánosságban egyre tipikusabb az "uram", "hölgyem", "asszonyom", "kisasszony" megszólítás, aminek eleganciájából persze sokat levon túlzott és nem helyénvaló használata. Külföldön a kisasszony megszólítás nem is mindenhol megfelelő, például Ausztriában udvariatlanság, hiszen azt feltételeznék, hogy nem sikerült férjhez mennie az illető hölgynek. Máshol fordítva, az emancipált szingli kéri ki magának az asszonyom-megszólítást, mondván, nincsen férjné. Szóval, ezzel a szóval legyünk óvatosak.

Sokan nem érzik a különbséget az emelkedett és tiszteletet kifejező "Ön" és az általánosabb "maga" megszólítás között sem. Valójában a "maga" udvariatlan, ha magában áll, tehát kérdésként "Ön is itt száll le" a helyénvaló. Más esetekben, általánosan használva marad a "maga" szó.

A tegezésben vagy magázásban további káosz uralkodik. A régi etikett szabály szerint a legfontosabb kritérium az udvariasság és tiszteletadás szempontjából, hogy ki milyen korú, aztán a neme, majd legutolsó sorban a státusa következik. Magázódó formáról akkor válthatunk tegezésre, ha az idősebb, vagy a hölgy felajánlja a tegeződést, mindaddig udvariatlanság letegezni a másik felet. A tinédzser kishölgynek is tisztában kell lennie azzal, hogy nekik, az urak előre köszönnek! A magánéletben az idős embereknek (azaz fiatalabbtól annak, aki majdnem nagyszülő korú, gyermekek esetén a középkorú embereknek) kijár nemtől függetlenül az előre köszönés! Megközelítően azonos korúaknál a nem is számít, tehát az ifjú férfiember köszöntse előre leány társait!



Melyek a köszönés és a bemutatkozás szabályai?



Tervezd meg egy állásinterjúval való bemutatkozásod, a beszélgetés menetét, felépítését!

4. Üzleti levelezés

„Ha az ember meg akar győzni valakit, ne a megfelelő érvekben bízson, hanem a megfelelő szavakban.”

Ebben a fejezetben az üzleti levelezés formai követelményeivel ismerkedünk meg. A mindennapi életben hivatalos ügyek intézése során gyakran kényszerülünk hivatalos levél megfogalmazására és megírására, ahol a formalitásoknak különös szerepe van az eredményes ügyintézés, eljárás érdekében.

Levelet írni mindannyian szoktunk, még ha mára inkább már az elektronikus levelezés terjedt is el, azonban, ha hivatalos levél megfogalmazására kerül sor, kicsit elbizonytalanodunk. Az üzleti levelezésnek valóban megvannak a tartalmi követelményeken túl a formai szabályai is, melyeket be kell tartani. Hova írjam a címzettet? Milyen legyen a megszólítás? Ilyen és ezekhez hasonló formai kérdések keringenek a fejünkben a levél megfelelő tartalommal való feltöltésén túl. Van azonban egy jó hírem! Ezeket a szabályokat meg lehet tanulni, és ha egyszer elsajátítottuk az üzleti levelezés formai szabályait, utána elég már „csak” a levél tartalmán törni a fejünket.



A levél részei a levél tartalmát kivéve formulák közé tartoznak. A formulák megfogalmazása, alkalmazása általánosan elfogadott szabályokhoz kötött, és minden levélben azonos módon fordulnak elő. A címzés, a megszólítás is ilyen formulák, azonban bizonyos nyelvi fordulatok is gyakran szinte kötelező elemei az üzleti levélnek, ilyenek főleg a levél elkezdése, lezárása, válasz kérése.

Minden levél három fő részből áll: bevezetés, tárgyalás, befejezés. A bevezetés és a befejezés tartalma általában kötött, a tárgyalási rész tartalmát az üzenet célja szabja meg. A tárgyalási szakasz kb. a levéltörzs

70-80%-át teszi ki, míg a maradék 20-30% egyenlő arányban oszlik meg a bevezetés és a befejezés között.

4.1 A címzés

A levél megcímzése az egyik legfontosabb kérdés, hiszen ez a legszembeötlőbb része a levélnek, és sokan, joggal, kikérik maguknak a pontos titulus vagy beosztás megnevezését. Ha a feladó egy intézmény vezetője, vagy beosztottja, és a cég nevében, képviselőként írja levelét, sorrendben először az intézmény nevét tüntetjük fel. A küldő személyneve és beosztása ezután kerül a fejlécbe.

A címzésben nem mindegy, hogy a címzett nevét, vagy a címzett intézményét írjuk előre, ugyanis más-más jelentéstartalommal bírnak az eltérő sorrendű címzések. Ha a címzésben a cég neve után írjuk a címzett nevét, a sorrenddel azt akarjuk kifejezni, hogy a levél a cégnek szól. Ellenben, ha megfordítjuk a sorrendet, és előre vesszük a címzett személy nevét, ő kapja kézhez a levelet, és azt annak elolvasása után továbbadja iktatásra.

Amennyiben cégünk rendelkezik külföldi kapcsolatokkal, célszerű két nyelven írni a fejléctet.

A gyors ügymenetet és a levél nyomon követhetőségét szolgálja a levél tárgyának megnevezése, valamint az ügyirat azonosítására szolgáló iktatószám.

4.2 A megszólítás

A levélíró és a címzett kapcsolata nemcsak a levél, hanem a megszólítás stílusára is hatással van. Ez a kapcsolat lehet személyes vagy személytelen, egyenrangú vagy egyenlőtlen. A magánszemély és az intézmény, valamint az intézmény és intézmény közötti kapcsolatrendszer többnyire személytelen. Hivatalos levelezésben a megszólítás jelzős eleme mindig a „Tisztelt”, esetleg az „Igen tisztelt” szókapcsolat. A „Kedves” melléknévi jelző személyes szférában használható, azt jelzi, hogy a címzettet közeli ismerősünknek, esetleg barátunknak tekintjük. A megszólítás változatai közé tartoznak a személynév elemeinek és a megszólító neveknek a kombinációi is. A teljes névvel történő megszólítás

a levélben ritka, de nem helytelen és nem sértő. Használata általában a hivatalos levelezésben lehet indokolt: olyan esetekben, amelyekben a címzett és a feladó viszonya hagyományosan egyenlőtlen az utóbbi javára.

Férfiak megszólítására a Tisztelt Uram! csak akkor szokásos, ha az illető vezetéknevét nem ismerjük, vagy a címzett és a feladó viszonya személytelen. Nők esetében viszont a Tisztelt Asszonyom! megszólítás szélesebb körben használható: elmondhatjuk, hogy ez a Tisztelt Kovács Úr! „női megfelelője” is. Nők megszólítására az asszonyom alakot tekinthetjük általánosnak.

A címzéssel szemben a legfontosabb követelmény a pontosság. A címváltozásról kapott értesítést vagy információt azonnal dolgozzuk fel, az elavult adatokat pedig haladéktalanul töröljük a nyilvántartásból! A levél elküldése előtt minden esetben ellenőrizzük a címzés helyességét! A címzésben ne halmozzuk a tiszteleti jeleket! A pontosság mellett fontos, hogy a cím udvarias és nyelvileg szabatos is legyen. Az udvariasság azonban nem azonos a túlzással.

4.3 A szöveg tagolása

Bármelyik írott szöveg, vagy annak gondolatmenete bekezdésekre van tagolva. A bekezdések elválasztására alkalmazhatunk bekezdést (tabulátort) vagy kihagyhatunk egy-egy sorközt a bekezdések elkülönítésére. Napjainkra a sorköz kihagyása vált elterjedtebb gyakorlattá.

4.4 A záradék

A záradék a levél érdemi részét követő, azt és az egész írást lezáró formula. A címzett és a feladó között egyenrangúságot sugalló levelekben a záradék a következő lehet: „Üdvözlettel” vagy „Üdvözli Szívélyes üdvözlettel”, vagy „Szívélyesen üdvözli”. Ha a viszony a címzett javára egyenlőtlen, a záradék a tisztelettel szó. A „Maradok tisztelettel”/Maradtam tisztelettel-féle szerkezetek ma már nem szokásosak. A tulajdonképpeni záradék előtt állhat egyéb befejező formula, modul is. Ez vagy visszautal a levél tartalmára: „Kérem, szíveskedjék tájékoztatásunkat elfogadni” vagy azt jelzi, hogy a feladó

lehetőleg gyors választ vár. „Várom szíves válaszát.” vagy „A közeli válasz reményében ...”. A záradékot írásjellel (kettősponttal) vagy írásjel nélkül választhatjuk el az aláírástól.

Ha a levelet bélyegzővel is el kell látnunk, ügyeljünk arra, hogy a bélyegzőt ne az aláírásra helyezzük el, mert akkor az olvashatatlanná, s így azonosíthatatlanná válik.

4.5 A levél tartalmi jellemzői

A hivatalos levél alaphangneme mindig az alkalomhoz és a szándékhoz illő visszafogott udvariasság legyen: sem bizalmaskodásnak, sem gorombaságnak, de még ingerültségnek sem szabad benne megnyilvánulnia. Aktuális lelkiállapotunk, érzelmeink és indulataink semmiképp sem tükröződhetnek benne. A magázást kifejező megszólító névmások közül - annak ellenére, hogy a magyar nyelvközösség egészében még nem alakult ki, illetőleg nem terjedt el a világos funkciókülönbség a maga/maguk és az ön/önök között ez utóbbi javára-a hivatalos levelekben egyértelműen ennek használatát javasoljuk.

Személyeskedésnek sem pozitív, sem negatív vonatkozásban nincs helye sem az üzleti, sem pedig más hivatalos levélben. Az előbbi gyanút kelt, az utóbbi pedig sérthet. A nyíltság és az őszinteség azonban nem egyenlő a tapintatlansággal, a durvasággal vagy az indulatossággal. Haragból vagy sértő szándékkal soha ne írjunk levelet, mert biztos, hogy nem érünk célt vele. Ám a túlzott udvariasság, az alázatosság látszatát keltő kifejezések és hangnem is célt téveszthet: gyakran ellenkező hatást érünk el vele. Mindig törekedjünk világos fogalmazásra. A célratörő, egyértelmű kifejezésmódot - ha jól választjuk meg a nyelvi elemeket - senki sem tartja udvariatlannak. Ugyanakkor kerüljük a nyelvhasználatból fakadó félreértéseket! Ezt azzal érhetjük el, hogy jól választjuk meg a nyelvi elemeket, betartjuk a mondatszerkesztési szabályokat, mondanivalónkat pedig tervszerű, logikus gondolatmenetben, a lényeges elemek kiemelésével és a gondolatok világos tagolásával adjuk elő. Az információkat jól áttekinthetően rendezzük el! A lényegkiemelésnek fontos és célszerű eszköze a világos, könnyen áttekinthető elrendezés. Lehetőleg röviden írjunk, a meggyőzés eszközeként ne a terjengősséget, hanem a leginkább odaillő kifejezésmódot válasszuk. A terjedelmes vagy többféle

információt csatoljuk inkább mellékletként. Ha a szükséges adatok mennyisége vagy jellege olyan, hogy a világos tájékoztatás nem építhető be a levélbe, akkor csatoljuk hozzá mellékletként. Több melléklet esetén készítsünk jegyzéket is! Ez a hivatalos iratok túlnyomó részében kötelező, de célravezető is lehet, különösen akkor, ha az információ a levél többi részétől függetlenül is használható.

A levélírásnak etikai szabályai is vannak. Az elküldött levél feladója felelős azért, amit a levél tartalmaz. Ez alól a felelősség alól kibújni vagy felmentést várni nem lehet. A cél ezen a területen sem szentesíti az eszközt.



- Melyek a címzés szabályai?
- Mi a záradék, és készítésének milyen szabályai vannak?
- Foglalja össze a levél tartalmi követelményeit?



- Készítsen hivatalos levélhez borítékcímzést!
- Készítsen hivatalos levélhez fejléces papírt!
- Írjon hivatalos levelet az igazgatónak, melyben felmentését kéri az órák látogatása alól!

5. Önéletrajzírás

„A szerencse nem más, mint a felkészültség találkozása a lehetőséggel.”

(Darrell Royal)

A fenti idézetet alapul véve egy jó állás megszerzéséhez igen is szükség van egy nagy kalappal a szerencséből. Tudjuk azonban, hogy a szerencsénket ilyenkor mi is alakítjuk azzal, hogy egy jól összeállított, az adott munkakör betöltéséhez szükséges képességeinket és alkalmasságunkat bizonyító önéletrajzot állítunk össze, mely az első lépés, a „beugró” egy adott állás elnyeréséhez. A jó önéletrajz a siker 50%-a.



Számos különböző formája létezik az önéletrajzoknak, azonban a formától függetlenül minden önéletrajz a következő kritériumoknak kell, hogy megfeleljen:

- **Átláthatóság:** Rendkívül fontos, hogy a kívánt munkáltató könnyen és gyorsan nyomon tudja követni az önéletrajzot és a kísérőlevelet, s abban megtalálja minden lényeges részletet.
- **Tömörség:** A munkáltatók általában nem szeretnek hosszú és terjedelmes önéletrajzokat olvasni, hacsak az nem részletezi az Ön, a megpályázott pozícióhoz kapcsolódó szakmai tapasztalatát.
- **Pontosság:** Rendkívül fontos kiemelni a főbb pontokat és hangsúlyozni a tényeket.
- **Gépelte változat:** Önéletrajzunkat és az ehhez kapcsolódó kísérőlevelet mindig gépelve küldjük el. (A legtöbb vállalat ilyen formában, precízen és elegánsan kéri a pályázati anyagokat.) A kézzel írott önéletrajz már a múlté!

- **Hibátlan:** Lényeges, hogy pályázatunk ne tartalmazzon sem gépelési, sem helyesírási hibákat (beleértve a személy-, és tulajdonneveket is). – Mindenképp ellenőrizzük önéletrajzunkat és kísérőlevelünket, mielőtt elküldjük azokat egy vállalathoz.

Az önéletrajznak vagy kísérő levélnek nem kell tartalmaznia a fizetési igényt. Az önéletrajznak tartalmaznia kell azonban a következőket (a sorrend is fontos):

- **Személyes adatok:**

név, születési dátum, lakcím, telefonszám, e-mail cím, családi állapot

- **Tanulmányok:**

A felsorolást kezdjük mindig a legutolsó, azaz a legfrissebb adattal. Tüntessük fel a dátumokat (kezdés, végzés vagy a befejezés várható ideje) Használjuk az iskolák hivatalos nevét, a szakok és képzések pontos megnevezését. Amennyiben esetleg ez nem áll rendelkezésére, akkor a végzettség pontos megnevezését használjuk.

- **Különleges képzések és tudományos munkák:**

Soroljuk fel azokat az elvégzett tanfolyamokat és képzéseket, amelyek a megpályázni kívánt pozícióhoz kapcsolódnak.

- **Munkatapasztalat: munkahelyek / szakmai tapasztalatok / gyakorlatok:**

A munkahelyek sorrendjét is a legutóbbi / jelenlegi munkahelyünkkel kezdjük. Ennél a pontnál is lényeges az egyes munkahelyek és betöltött pozíciók helyes megnevezését használjuk. Bizonyosodjunk meg arról minden esetben, hogy a pontos kezdési és befejezési dátumokat tüntette fel. Fejtsük ki a pozíciókhoz kapcsolódó főbb felelősségi területeket és

feladatokat, ugyanis az egyes pozíciók nevei nem feltétlenül takarják ugyanazt a feladatkört a különböző vállalatoknál.

➤ **Nyelvismeret:**

Soroljuk fel idegen nyelvi ismereteinket és jelezzük az adott nyelv vonatkozásában tudásszintünket. (Kiegészíthetjük ezt a megszerzett nyelvvizsgák típusaival is.)

➤ **Számítógépes ismeretek:**

Soroljuk fel azokat a szoftverprogramokat, amelyeket magabiztosan tudunk használni.

➤ **Vezetői engedély:**

Ismertessük a kategóriát és azt, hogy mennyire vagyunk gyakorlottak a vezetésben. Ezt leggyakrabban a jogosítvány megszerzésének évével szoktuk jelezni.

➤ **Egyéb:**

Bármely egyéb ismeret, képesség vagy tudás ismertetése. (például: gépírás, hobbik, stb.)

Természetesen az önéletrajz összeállítására, és a felsorolt adatok megjelenítésére léteznek önéletrajzformák, azaz sablonok.

Önéletrajz típusok

Hazánkban a közelmúltig az un. **magyar típusú** önéletrajz volt az elterjedt, amely az iskolából ismert fogalmazásokhoz hasonlóan bevezetésből, tárgyalásból és befejezésből állt, ömlesztve tárta az olvasó elé az információkat (a munkásmozgalmi múlttól a családfáig).

Ezt mára jobbra felváltotta az **amerikai típusú** önéletrajz, amely jól átláthatóan, tagoltan tartalmazza karriertörténetünket és tanulmányainkat, jó esetben csak azokat az információkat tartalmazva, amelyek szükségesek a munkáltató számára döntése meghozásában.

Felépítését tekintve alapvetően kétféle formát különböztethetünk meg, a **kronologikus** illetve a **funkcionális** önéletrajzot.

Kronologikus önéletrajz: Az eddig betöltött munkaköröket illetve elvégzett iskolákat fordított időrendben bemutató forma. A munkaadók ezt kedvelik leginkább, mert könnyen áttekinthető. Akinek a karriertörténete, eddig betöltött munkakörei megfelelnek a megpályázott állásnak, feltétlenül ez a követendő forma. Azoknak viszont, akik pályát változtatnak vagy frissen végeztek, meglehetősen nehéz kronologikus önéletrajzot írni. **Funkcionális önéletrajz:** A funkcionális önéletrajz nem a betöltött munkakörök hanem inkább egyes képességeink, elért eredményeink köré szerveződik.

5.1 Az európai önéletrajz

Ahhoz, hogy az uniós tagállamok területén eséllyel pályázzunk a meghirdetett állásokra, fontos az Európai Unióban megszokott és elvárt önéletrajzforma alkalmazása.

Az unió területén használatos önéletrajzok jellemzően az úgynevezett amerikai típusú, azaz időrendben fordított felépítést követik. A munkatapasztalatok, valamint az iskolai végzettségek és a kiegészítő tanulmányok, tréningek tekintetében mindig a legfrissebb, leginkább alkalmazható tudástól kell elindulnunk, és az időben legelső munkahelyünk vagy szakmai iskolánk szerepel a lista utolsó sorában.

A munkaadók a nagyszámú és eltérő minőséget képviselő szakképző iskola, egyetem, tréningcég miatt elvárják a jelentkező munkahelyi és iskolai tevékenységeinek projektszerű ismertetését. Ezen az egyetemen, a szakközépiskolában vagy a munkahelyen végzett főbb tevékenységek rövid, maximum egy-két soros ismertetését értik.

A személyes készségek (skills) felsorolása meglehetősen szokatlan és nehezen teljesíthető a legtöbb kelet-közép-európai jelölt számára. A

munkaadó ugyanis elvárja, hogy a hozzá jelentkező tisztában legyen saját, az uniós piacon számított munkaerő-piaci értékével. Ebben a szellemiségben kell felsorolni az önéletrajzban a személyes készségeinket és kompetenciáinkat, azaz mindazon munkaterületeket, amelyekben naprakészek és azonnal alkalmazhatóak vagyunk.

Külön kiemelt, hangsúlyos szerepet kap a nyelvtudásunkat bemutató rész. Itt az olvasási, írási, szóbeli kifejezés, megértés elemeket általában külön, egy négyfokozatú skálán szükséges önértékelni. A megadott tudásszintet a cég e-mailen, telefoninterjúján keresztül is ellenőrizheti, csupán rövid távú előnyt jelent tehát, ha füllentünk a valós helyzetről.

Az összefoglaló nevén szociális kompetenciáink részben arra kíváncsi a vállalat, hogy éltünk-e már külföldön, milyen gyorsan tudunk alkalmazkodni idegen emberekhez, jövőbeli munkatársainkhoz. Ebben a részben felsorolható minden olyan tapasztalatunk, amelyből arra következtethetnek, hogy alkalmasak vagyunk az együttműködésre, a multikulturális környezetben való munkára.

A szervezeti kompetenciák között előtérbe kerülnek a projekt típusú munkavégzésben szerzett jártasságok. Ilyen lehet például egy több hónapos nyári gyakorlat is, vagy akár a rendszeresen végzett önálló diákmunka keretében elsajátított szervezési készség. Ahogyan az iskolák sorában a különórákat, itt is nyugodtan szerepeltethetjük az önkéntes munkáinkat is.

5.2 Motivációs levél

Az önéletrajzírás témaköréhez szorosan kapcsolódik a motivációs levél, hiszen a munkáltatók gyakran kérik, hogy az önéletrajz mellé motivációs levelet is csatoljunk.

Milyen célt szolgálhat a motivációs levél?

- Összefoglalja az önéletrajzban csak vázlatosan leírt szakmai pályafutásunkat.
- Felkelti a figyelmet, és ösztönzi az olvasót az önéletrajz elolvasására valamint annak részletesebb áttanulmányozására!

- A motivációs levél világít rá a fontos dolgokra, melyek a megpályázott pozíció szempontjából hangsúlyosak lehetnek.
- Mutat valamit a személyiségünkből, céljainkból, elért eredményünkből.

A motivációs levél / kísérőlevél külalakja és tartalma:

Legfeljebb egy oldalas legyen a motivációs levél, négy fő részből és maximum négy-öt bekezdésből álljon!

Hivatkozással vezessük be motivációs levelünket, melyben térjünk ki a jelentkezés indoklására, illetve hivatkozzuk meg, hogy honnan szereztünk információt a megpályázott álláslehetőségről. A következő részben foglaljuk össze az önéletrajzban leírtakat. Ez a motiváció levél lényegi része, melyben a munka elnyeréséhez szükséges tapasztalatok, tanulmányok, és az elért eredmények találhatóak. Ahogy a levél nevéből is kitűnik, egy következő fejezetben részletezzük motivációnkat, határozzuk meg az állás megszerzésével kapcsolatos céljainkat. (Miért jelentkezik? Miért szeretné betölteni az állást?) A záró részben térjünk ki személyiségünk jellemzésére, emeljük ki azon tulajdonságaikat, melyek alkalmassá tesznek minket a meghirdetett állás betöltésére.



Melyek az önéletrajz kötelező tartalmi elemei?

Milyen típusait különböztetjük meg az önéletrajzoknak?

Mi a motivációs levél készítésének célja?



Készítse el önéletrajzát az alábbi Europass minta szerint!

Írjon motivációs levelet az alábbi álláshirdetésre: üzletkötőt keres a Borsodi Sörgyár Miskolc területére. Az állásajánlatról a helyi sajtóban olvasott!



Europass Fénykép helye (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.:
Önéletrajz kitöltési útmutató.)

Személyi adatok

Vezetéknév / **Utónév Vezetéknév** (Törölje a rovatot, ha nem szükséges,
Utónév(ek) ld.: kitöltési útmutató.)

Cím(ek) Házzám, utca, irányítószám, város (község), ország (Törölje
a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)

Telefonszám(ok)	(Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)	Mobil:	(Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
-----------------	--	--------	--

Fax(ok) (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)

E-mail(ek) (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)

Állampolgárság (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)

Születési dátum (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)

Neme (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)

Betölteni kívánt munkakör / foglalkozási terület **(Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)**

Szakmai tapasztalat

Időtartam Külön tüntessen fel minden – a pályázat szempontjából fontos – betöltött állást, a legutóbbtól kezdve és visszafelé haladva.
(Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)

Foglalkozás /
beosztás

Hogya Orsolya: Kommunikáció és viselkedéskultúra

Főbb tevékenységek és feladatkörök	
------------------------------------	--

A munkáltató neve és címe

Tevékenység típusa, ágazat	
----------------------------	--

Tanulmányok	
--------------------	--

Időtartam	Külön tüntesse fel – a pályázat szempontjából fontos – tanulmányait, a legutóbbitól kezdve és visszafelé haladva. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
-----------	---

Végzettség / képesítés

Főbb tárgyak / gyakorlati képzés	
----------------------------------	--

Oktatást / képzést nyújtó intézmény neve és típusa

Országos / nemzetközi besorolás	(Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
---------------------------------	---

Egyéni készségek és kompetenciák	
---	--

Anyanyelv(ek)	Nevezze meg anyanyelvét (ha több van, mindet sorolja fel, ld.: kitöltési útmutató.)
---------------	--

Egyéb nyelv(ek)	
-----------------	--

Önértékelés

Szövegértés

Beszéd

Írás

<i>Európai szint (*)</i>	Hallás utáni értés	Olvasás	Társalgás	Folyamatos beszéd	
--------------------------	--------------------	---------	-----------	-------------------	--

Nyelv

Nyelv					
--------------	--	--	--	--	--

(*) Közös Európai Referenciakeret (KER) szintjei

--	--

- Társas készségek és kompetenciák Ismertesse ezeket a kompetenciákat és jelezze, hol sajátította el őket. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
- Szervezési készségek és kompetenciák Ismertesse ezeket a kompetenciákat és jelezze, hol sajátította el őket. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
- Műszaki készségek és kompetenciák Ismertesse ezeket a kompetenciákat és jelezze, hol sajátította el őket. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
- Számítógép-felhasználói készségek és kompetenciák Ismertesse ezeket a kompetenciákat és jelezze, hol sajátította el őket. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
- Művészi készségek és kompetenciák Ismertesse ezeket a kompetenciákat és jelezze, hol sajátította el őket. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
- Egyéb készségek és kompetenciák Ismertesse ezeket a kompetenciákat és jelezze, hol sajátította el őket. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
- Járművezetői engedély(ek) Itt tüntesse fel, rendelkezik-e járművezetői engedéllyel, és ha igen, nevezze meg a kategóriáját. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
- Kiegészítő információk** Itt tüntesse fel az egyéb fontos információkat, pl. kontaktszemélyek, referenciák, stb. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)
- Melléletek** Sorolja fel a csatolt melléleteket. (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kitöltési útmutató.)

Tisztelt Hölgem/Uram!

Ezúton szeretném az X napilapban újságnév, vagy internetes cím meghirdetett csoportvezetői pozíciójukat megpályázni. Amennyiben konkrét pozíciót pályázol meg, feltétlenül tüntesd fel, hogy hol leltél rá a hirdetésre, és mi a pozíció pontos neve, esetleg hivatkozási száma.

Mint ahogyan önéletrajzomból is kitűnik, több mint X éves tapasztalattal rendelkezem, és nagy gyakorlatot szereztem pénzügyi vonalon. Összefoglalva írd le a tapasztalatodat, összesen hány év vezetői-, vagy ugyanazon pozícióban eltöltött évet tudsz magad mögött, vagy összesen hány évig volt részed egy-egy tevékenységben.

Számomra nem gond 10-20 fős csoport irányítása, és összefogása, az esetleges munkatársi konfliktusok kezelése, szem előtt tartva a minőségi csolatot.

Tanulmányaim során átfogó ismereteket szereztem a pénzügyi, gazdasági vonalon, és készen állok arra, hogy tovább képezsem magam amennyiben szükséges. Foglald össze tanulmányaidat, és esetleg írd le, mért választottad ezt a területet, mi miatt áll közel hozzád.

Több mint X éves pénzügyetnél eltöltött vezetői gyakorlatom után családi – férjem –építőipari vállalkozásában tettem próbára magam. Sokrétű sikereket értünk el, mind munkaerőfejlesztés, mind forgalomnövekedés szempontjából. Írd le az elért eredményeidet!

Jelenleg szeretnék visszatérni újra a pénzügyi a területre, hiszen ezt a területet érzem igazán testhezálló munkakörnek. Miért szeretnél váltani, és miért tetszene számodra a megpályázott állás.

Munkatársaim kitartó, lelkiismeretes, segítőkész embernek ismertek meg. Írd le néhány (max 3-4) pozitív tulajdonságodat, add a szavakat

munkatársaid szájába, hogy hitelesebb legyen, kerüld az elcsépett jellemzőket, mint pl. megbízható, jó kommunikációs képességű. Célom egy olyan stabil munkahelyen, hosszútávon, fiatalos környezetben dolgozni, ahol munkámmal hozzájárulhatok a cég sikereihez. Végül vázold fel céljaidat.

Terjedelmét tekintve egy „szellős” oldal legyen.

SOK SIKERT!!!!

Miskolc, 2010-02-14

Üdvözlettel:

Fehér Virág

6. A telefonálás

A régi illemtan könyvek még nem foglalkoztak a telefonálás szabályaival és illemtanával, azonban mára már elkerülhetetlen téma a telefonálás etikettje. Most, hogy mindennapi életünk részévé vált a vezetékes és a mobiltelefonon, vannak olyan íratlan szabályok, melyek betartása kötelező érvényű mind az üzleti, mind a magán beszélgetések során.



Telefonon keresni valakit munkaidőben, vagy reggel 9 órától este 9 óráig lehet. Természetesen ez nem vonatkozik a magánügyekre! Ellenben ilyenkor is tapintatosnak illik lenni!

Ne csapjuk le, ha téves számot hívtunk, inkább kérjünk elnézést, és kérdezzünk rá a hívott telefonszámra!

6.1 A vezetékes telefon

Ha a telefon csöng, legkésőbb az ötödik csengésre a készüléket fel kell venni. Akinek az a munkája (vagy része a munkájának az), hogy másokhoz hívást kapcsol át, köteles arra is figyelni, hogy visszavegye a hívót, ha a kapcsolt melléken az ötödik csöngetésig nem veszik fel a telefont. Az udvariasság (és a félreértések elkerülésének) minimális követelménye az, hogy aki a kagylót felveszi, azonosítja magát. Ez az alapszabály még az otthon bonyolított beszélgetésekre is érvényes - hacsak nem titkos valakinek a telefonja. Az udvarias telefonálás megkezdéséhez a Halló! indulatszó kimondása nem elég.

A legszabályosabb bejelentkezés az, ha a készülék kezelője a napszaknak megfelelően köszön, majd bemondja a cége, részlege vagy a saját nevét. Aki telefonál, az is mindig köszön, és bemutatkozik. Még házon belüli hívásoknál sem hagyatkozhatunk a másik hangmemóriájára; akkor is mondjuk be a nevünket. Ha a hívó fél nem mutatkozott be, kérdezzünk rá a nevére; név nélküli telefonhívást ne fogadjunk el. Ha a nevet nem értjük, azonnal kérdezzünk vissza. Szókratész óta tudjuk, hogy a nevünk a legnagyobb érték, annak tévesztését azonnal sértésként nyugtázhatjuk.

Ha a telefonvonal megszakad, mindig az hív újra, aki a hívást kezdeményezte.

Akinek visszahívást ígérünk, azt vissza is kell hívni. Ha ezt meg tesszük, az elfásult és az "Úgysem hívnak vissza!" rezignáltsággal magát megalázottnak érző ember szeme felcsillan: "Lám, ez a cég korrektnek tűnik!" Ha nem volt idő, lehetőség a visszahívásra, a munkaidő végén a titkárnő közölje ezt az érdekelttel, és tudakolja meg tőle, hogy másnap alkalmas-e ennek bepótlása. A cég megítélésében ez a gesztus rendkívül pozitívan hat.

Ha mi nem vagyunk biztosak abban, hogy visszahívunk bennünket, akkor a felajánlásra - "Majd visszahívjuk!" - válaszoljuk ezt: "Köszönöm, de majd én jelentkezem újra. Mikor hívhatom önöket?" Ha ugyanis beleegyezünk a visszahívásba, és megadjuk a számunkat, akkor gyakorlatilag megalkudtunk egymással, ezért aztán nem zaklathatjuk a továbbiakban sürgető hívásokkal az adott céget, vállalatot, társaságot.

Aki üzenetet vesz át valaki részére, mondja meg a nevét, ezzel biztosít bennünket arról, hogy tényleg átadja azt az illetőnek.

Ha tárgyalunk valakivel, és közben csöng a telefon, ne ugorjunk fel azonnal, van időnk az ötödik csöngésig - a fizikailag is jelen lévő partner a fontosabb. Vele fejezzük be a mondatot, majd elnézést kérve a telefonhoz léphetünk. Ilyenkor a másik félnek ki kell mennie a szobából, nem lehet tanúja olyan kommunikációnak, amelyben neki semmi szerepe nincs. A telefonáló azonban megengedheti, hogy az illető bent maradjon. Ebben az esetben viszont tilos beleszólnia a beszélgetésbe, megjegyzéseket tenni arra. A legjobb, ha még szemével is kerüli a telefonálót - a szemkontaktus hiánya ebben az esetben a kommunikáció hiánya; mintha ott sem lenne. Még ha a készüléket letéve a telefonáló történetesen sírva is fakad, idegenként akkor sem kérdezhetjük meg, mi a baj. Csak abban az esetben, ha ő maga elmondja azt.

6.2 Az üzenetrögzítő

Az üzenetrögzítőről is kell beszélnünk, hiszen az elérhetőség biztosításának ez szintén fontos eszköze. A cégnél fel sem merülhet, hogy az azonosító szöveget helytelenül mondják a rögzítőre; tehát köszönés, a cég, részleg vagy a személy neve, a tény, hogy üzenetrögzítővel beszélnek stb. A magán-üzenetrögzítőnél gondoljunk mindig arra, hogy

nem csak barátok, ismerősök hívhatnak; telefonálhatnak például kórházból is a hírrel, hogy szerettünk balesetet szenvedett. Ez persze egy szélsőséges példa, ám igazolhatja a sokszor bugyuta, viccelődő bejelentkező szövegek ellenzőit.

Aki üzenetrögzítőn hagyja meg nevét, telefonszámát, várja meg a sípoló hangot, és feltétlenül tagoltan beszéljen, hiszen a másoknak le kell majd írnia az adatokat.

Az üzenetrögzítőre jövő hívásokra mindenképpen reagálni kell. Ezek esetében nem volt ugyanis alku arról, ki kit hívjon fel. A hívó pedig éppen a rögzítő tanúsága szerint szándékát már kinyilvánította. Udvariatlanság erre nem reagálni.

6.3 A mobiltelefon

Ma Magyarországon közel 10 millió mobiltelefon előfizetőt regisztrálnak, így majdnem hogy kijelenthetjük, hogy minden embernek van mobilja. Természetesen a mobil telefon használatában merülnek fel a leginkább szemet szűrő hibák.

Mindenkinek akad negatív tapasztalata a mobil helytelen használata miatt. Amikor a vonaton a csengőhangokat csupán unalmában végighallgató férfit, vagy a szexuális életét fennhangon ecsetelő hölgyet már legszívesebben melegebb éghajlatra küldenénk, eszünkbe jut: hol csúszhatott el ennyire a telefonálási etikett? A mobil telefonok használatának számos előnye van, de ezek csak akkor bontakoznak ki, ha a felhasználójuk megtanulja a használatukat. Nem elég elolvasni a készülék használati útmutatóját, a használatnak az is része, hogy megtanuljuk, hogy a telefonálást hogyan illeszthetjük be társas kapcsolatainkba.

A hívó fél helyzete valamelyest egyszerűbb, mert megválaszthatja a szituációt és az időpontot, amikor hívást kezdeményez. A hívott félnek több szempontot kell mérlegelnie. Egy hívás félbeszakíthat fontos megbeszéléseket, elvonhatja a figyelmünket más, amúgy nagyon fontos ügyekről.

Ha olyanok a körülmények, hogy nem szívesen folytatnánk a beszélgetést, akkor magyarázzuk el a helyzetet a hívó félnek és ígérjük meg, hogy majd visszahívjuk őt. Az a legjobb, ha abban is megegyezünk, hogy mikor

hívjuk vissza a hívó felet. Ha az utcán, járművön, emberek között megszólal a telefonunk, álljunk meg, esetleg lépünk oldalra, hajtsuk le a fejünket, kerüljük a szemkontaktust az emberekkel. Így biztosíthatjuk saját "privacy"-nkat. Fontos, hogy halkán beszéljünk, hiszen a külső zaj csak bennünket zavar, a vonal túloldalán lévő fél esetleg nem értheti, hogy miért kiabálunk.

Kerüljük a "terminátor-szerelés"-re emlékeztető head-set viselését jártunkban-keltünkben. Ez gépkocsiban kötelező.

A mobil telefont kapcsoljuk ki, ha egyszerre több embert zavarhatunk vele. Még tévedésből se felejtsük bekapcsolva katedrán, elnökségben, színház vagy mozi nézőterén, istentiszteleten stb. (A példák sajnos nem légből kapottak!)

Ha kisebb megbeszélésre, baráti beszélgetésre érkezvén fontos hívást várunk, kérjük előre engedélyt, hogy készülékünket bekapcsolva hagyhassuk; s ha a hívás megérkezik, álljunk félre vagy menjünk ki. Mindenképpen röviden beszéljünk.

Ha telefonbeszélgetés közben egy másik telefonunk is megszólal, az első a fontosabb: először egy kis türelmet kérünk, majd a másodikba beleszólunk, esetleg visszahívást ígérünk. Az első beszélgetést pedig - rövidre fogva azt - fejezzük be.

A telefon felvételekor hanyagoljuk a „mondjad” mondatot, mert annak ellenére, hogy a telefon kijelzi a hívó nevét, tiszteljük meg azzal, hogy köszönünk neki.

SMS írásakor törekedjünk arra, hogy betartsuk a nyelvtani szabályokat. Mindig a nevünkkel fejezzük be a szöveges üzeneteket, mert ez hasonlít a levélhez, ezért írjuk is alá.



Foglalja össze a telefonálás szabályait!

Ismertesse a mobil telefon használatának illemszabályait!

7. Rendezvények szervezése

„Elmúlt, mint száz másik pillanat, mégis múlhatatlan, mert szívek őrzik, s nem szavak.”

(Hemingway)

Sokan hiszik azt, hogy rendezvényt szervezni bárki tud, ami lehet, hogy igaz is, azonban egy jó rendezvényt létrehozni, mely emlékeket és élményeket hagy a résztvevőkben, az már nehezebb feladat, melynek trükkjei, szakmai alapjai vannak. Ebben a fejezetben megismerkedhetünk a rendezvényszervezés alapjaival, így a rendezvények szervezésének folyamatával, a meghívó és plakátkészítés trükkjeivel, de szó lesz, többek között, a megfelelő helyszín kiválasztásáról is.

Bármilyen rendezvény megszervezése egy komplex feladat, melyet meg kell tervezni, elő kell készíteni, le kell bonyolítani, majd el is kell takarítani utána. Mit is jelent tehát pontosan a rendezvényszervezés, mely feladatokat soroljuk még, vagy már nem a rendezvényszervezés körébe? Egy szülinapi buli megszervezése is rendezvényszervezés, vagy csak egy konferencia lebonyolítását sorolhatjuk ide? A rendezvényszervezés olyan összetett feladat, amely lehetővé teszi, hogy egy adott helyen és adott időben, zömében idegen személyek meghatározott célból, eseményen találkozzanak, amelynek kiszolgálására egy kiépített és tökéletesen működő infrastruktúrára van szükség.



A **rendezvényszervezés**: előre meghatározott célból (társadalmi, tudományos, szakmai, kulturális, sport és egyéb) összejövettel kapcsolatos teljes körű előkészítő, szervező munka, mely magába foglalja az esemény megvalósításával kapcsolatos *infrastruktúra* biztosítását, valamint a *résztvevőkről való gondoskodást*.

Jellegük szerint megkülönböztetünk:

- Művészeti jellegű (koncert, fesztivál),

- Tudományos jellegű (konferencia, bemutató),
- Közművelődési jellegű (fesztiválok, közösségi szokásokhoz fűződő programok),
- Társadalmi, politikai jellegű (közgyűlés, felvonulás),
- Egyházi jellegű (körmenet),
- Sport jellegű (verseny, bemutató),
- Kereskedelmi jellegű (árubemutató, vásár),
- Komplex rendezvényeket.

A rendezvényszervezés folyamata öt lényeges tevékenységet foglal magába, melyek mindegyike nélkülözhetetlen egy jól előkészített, majd sikeresnek titulált esemény megvalósítása szempontjából. Ezek a következők:

1. Elemzés
2. Tervezés
3. Kivitelezés
4. Ellenőrzés, értékelés
5. Utógondozás

A tervezési szakaszt meg kell, hogy előzze egy **elemzési** szakasz, ahol a megvalósítani kívánt rendezvénnyel kapcsolatban gyűjtünk előzetes információkat a résztvevőkről, a lehetséges programelemekről, a helyszínekről, a rendezvény körüli eseményekről. Fontos megnézni, hogy a kitűzött célok megvalósíthatóak-e, a tervezett program reális-e. Elemezni kell a célcsoportot, kik azok, akiknek szeretném szervezni a rendezvényt, akik részt vesznek majd rajta, információkat kell gyűjteni az ő igényeikről, lehetőségeikről. Szervezői oldalról érdemes előre felmérni, hogy rendelkezésemre áll-e elegendő segítő a program megvalósításához, a rendezvény kivitelezéséhez, illetve a tervezett esemény lebonyolításához rendelkezésre állnak-e a szükséges pénzeszközök, források.

A **tervezési** szakaszban a rendezvény részleteivel kapcsolatos konkrétumok kerülnek definiálásra, mely tervezésnek az alábbi területekre szükséges kiterjednie:

- Célcsoport, célok meghatározása: kiválasztani a konkrétan meghívandók csoportjait, címlista készítése
- Program megtervezése: az esemény részletes megtervezése; a produkciók, előadók, stb.
- Helyszín, időpont kiválasztása: az igények, lehetőségek figyelembevételével
- Catering megtervezése: milyen étkezést, szállást tudok szolgáltatni
- Technikai igény meghatározása: milyen audiovizuális, informatikai eszközökre van szükség a lebonyolításhoz, milyen egyéb infrastruktúrára van szükség
- Munkaerő szükséglet meghatározása: a rendezvény megszervezéséhez és lebonyolításához hány főre van szükségem
- Arculat, kommunikációs terv elkészítése: a rendezvény milyen látvánnyal, dekorációval fog rendelkezni, valamint a reklámozáshoz, a rendezvény népszerűsítéséhez milyen eszközöket veszek igénybe
- Finanszírozás: hány forintba kerülnek a fent említettek; árajánlatok kérése

A **kivitelezés** szakaszában nem csak magára a rendezvényre kell gondolni, hanem ide soroljuk az összes olyan előkészületi munkát is, melyek megelőzik a „nagy napot”. A felkérésekről (előadók, fellépők), az étkezés, fogadás megrendeléséről időben gondoskodni kell, a meghívókat meg kell tervezni, el kell készíteni vagy készíttetni, ki kell küldeni még időben a rendezvény előtt. Az arculati elemek, dekorációs anyagok legyártatásáról is gondoskodni kell (plakát, eligazító táblák, kitűzők, névtáblák), illetve a szükséges technikai eszközök biztosítása is szükséges.

A rendezvény előtti napot vagy a rendezvény előtti pár órát célszerű a helyszínen tölteni, ahol is az utolsó simításokat kell végrehajtanunk: forgatókönyv készítése az eseményre (ki, mit, mikor, hol, hogyan), feladatok kiosztása a hostessek, önkéntes segítők részére, eligazító táblák

kihelyezése, helyiség berendezése, és nem utolsósorban a technika beállítása, audiovizuális és egyéb eszközök kipróbálására is sort kell keríteni.

Az eseményhez közvetlenül kapcsolódó szervezési munkák a résztvevők, vendégek fogadását, amennyiben szükséges a regisztráció lebonyolítását jelentik, illetve a rendezvény zavartalan lebonyolításáról való gondoskodást foglalják magukba.

Az **utógondozás, ellenőrzés** azokat a tevékenységeket takarják, melyek a remélhetőleg sikeres rendezvény lebonyolítása után még ránk hárulnak. Ilyen a számlák kifizetése, a kölcsönkapott tárgyak, eszközök visszaszolgáltatása, köszönőlevelek megírása, esetleg sajtóértesítés, hír közzététele a rendezvény sikeres megvalósulásáról.

7.1 Meghívás, meghívók

A meghívás az előfeltétele a hivatalos társadalmi alkalmakon és bármiféle társadalmi összejövetelen való részvételnek. A meghívás történhet szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (e-mailben vagy meghívóval). Hazánkban a társadalmi élet közvetlenségéből fakadóan nem szokásos a magánéletben meghívókat küldeni, míg a hivatalos életben az írásos meghívók rendszere az elterjedt és megszokott.

A meghívó a hivatalos, protokolláris meghívás szélesebb körben használt, általánosan elfogadott eszköze. Tartalmaznia kell a meghívással kapcsolatos minden szükséges információt, vagyis:

- ✘ a meghívó nevét és hivatalos rangját,
- ✘ a meghívás tényét,
- ✘ a meghívott nevét (esetleg rangját),
- ✘ a meghívás alkalmát, indítékát,
- ✘ a rendezvény jellegét,
- ✘ a meghívás helyét és időpontját,
- ✘ a részvétel visszajelzését vagy a lemondást lehetővé tevő utalásokat,

- ✘ az öltözetre vonatkozó esetleges kívánalmakat,
- ✘ egyéb hasznos információkat.

A klasszikus hagyományoknak megfelelően a meghívás időpontjának megjelenítésekor az évszámot nem kell feltüntetni, ma azonban sok meghívón mégis szerepel. A hónap mindig névvel feltüntetendő, s gyakran a napot jelző szám mellett az is megjelenik, hogy milyen napra szól a meghívás. A részvétel elfogadásának visszajelzése kívánatos, ha a meghívott a meghívással nem tud élni, azt le kell mondai. Az ezt lehetővé tevő telefonszám a meghívó bal vagy jobb alsó sarkában feltüntetendő. A visszajelzés kérés szövege kettős lehet: a mindenképpen igényelt visszajelzésnél „Választ kérünk”, ha pedig csak távolmaradás esetén igényeljük a választ, akkor a telefonszám fölé felírandó: „Csak akadályoztatása esetén”.

A meghívó formája nemzetközileg egységes: téglalap alakú, mérete kb. azonos a levelezőlapéval, vagy hosszított formátumú. Megkülönböztetünk egy- vagy kétlapos meghívót. A meghívó anyaga egyszerű sima, matt vagy fényes, jó minőségű kartonpapír. A meghívó elküldése a társasági életben 2-3 héttel a meghívás időpontja előtt szokásos. A meghívót postán illik elküldeni, még ha e-mailben előzőleg, tájékoztató céljából ki is küldtük.

7.2 A feladatterv, forgatókönyv

A rendezvény sikeres és problémamentes lebonyolítása érdekében hasznos eszköznek bizonyul a forgatókönyv készítése. Mivel több területen kell egyszerre helyt állni, célszerű egy forgatókönyvben összefoglalni az egyes teendőket, elvégzendő feladatokat, azok időpontját, és a feladat elvégzéséért felelős személyeket. Mivel egy ember nem lehet ott mindenhol, és nem intézhet mindent, előre végig kell gondolni, hogy ki miért felelős.

Idő-pont:	Program/Feladat:	Rendelkezések/Utasítások:	Személyi feltétel:	Tárgyi Feltétel:	Felelős:
8:00-14:30	Terem berendezése	Regisztrációs pult felállítása, virágok elhelyezése	4-5 fő	Virágok, dekorációk	Levél Andi
12.00	Hangosítás kipróbálása	2 db asztali és 1 db állómikrofon szükséges	Technikus	Mikrofonok, erősítő	Peti László

Bármilyen jól előkészített is a rendezvény, és alapos szervezési munka eredménye váratlan események, veszélyhelyzetek mindig felléphetnek, melyekre a szervezőknek mindenképpen készülniük kell! Ilyen kockázatok lehetnek, ha:

A felkért előadó nem érkezik meg.

A technikai berendezések felmondják a szolgálatot.

Az előadók, vendégek közül valaki rosszul lesz.

Bombariadó zavarja meg a programot.

Tűz üt ki a helyszínen.

Fontos, hogy a szervező gárda minden tagja ismerje feladatait ilyen esetekben is! Az adott feladatért felelős személynek fel kell készülnie az ilyen váratlan eseményekre, és előre végig kell gondolnia azokat a teendőket, ellenintézkedéseket, melyekkel a hirtelen fellépett probléma hatása csökkenthető, és az esetleges tragédia elkerülhető.

7.3 A pontosság

Rendezvények szervezéséhez szorosan kapcsolódó fogalom a pontosság. A meghirdetett programelemeknek a megadott időpontban kell elkezdődniük, hiszen akadhatnak olyan vendégek is, akiket csak egy megadott előadó előadása érdekel vagy csak egy koncert kedvéért ment el az egész napos rendezvényre. 10-20 perces programkésés még megengedhető, de több nem!

A rendezvény típusától függően az érkezésnél is eltérően értelmezzük a pontosságot a protokoll szabályai szerint.

A pontosság a nemzetközi hivatalos kapcsolatok egyik legfontosabb szabálya, kifejeződik benne a *partner tisztelete és egyúttal saját magunk megbízhatósága*. Ezen túlmenően a pontosság minden társasági kapcsolatban ma is az *egymás iránti megbecsülést, a másik tiszteletét fejezi ki*. A pontosság fogalmai a hivatalos kapcsolatokban, különösen nemzetközi téren és főleg a diplomáciában sokkal szigorúbban értelmezendők. A protokoll megkülönböztet az alkalomtól függően:

- percnyi pontosságot,
- megengedett késést,
- meghatározott időpontok között való megjelenést.

Percnyi pontosság várható el a munkaidő megkezdésével és befejezésével kapcsolatban, üzleti tárgyalásra, értekezletre, megbeszélésre, munkaebédre, vacsorára érkezéssel összefüggésben. Nem engedhető meg a korábbi érkezés, sem a legcsekélyebb késés!

A megengedett késés az alkalom jellegétől függően változik. Például a nagyszabású, számos meghívottat mozgósító fogadások, partik házigazdái akkor lennének igazán gondban, ha mindenki egyszerre érkezne. Ültetéses étkezésre szóló meghívásnál pontosan illik érkezni, legfeljebb néhány perces fogadható el. (Az étel időre készül, s ha nem szolgálják fel, minden perccel veszít minőségéből, ami pedig a siker fontos tényezője.) A legbiztosabb ezért, ha a megengedett késés lehetőségével nem élünk.

Meghatározott időpontok közötti megjelenés esetén a meghívó a kezdési és a befejezési időpontot is megjelöli (pl. 18.00-tól 20.00-ig); ilyenkor gyakorlatilag bármikor megjelenhetünk, ill. távozhatunk ezen időpontok között. Természetesen az illendőség azt kívánja, hogy az első húsz percben érkezzünk és legkésőbb a befejezési időpont előtt néhány perccel távozzunk.

Európában északról délre haladva egyre lazul, más kultúrkörökben és más kontinensek országaiban pedig a pontosság fogalma egészen más értelmezést is nyerhet. Ilyenkor be kell számítani a helyi szokás szerinti „kötelező” késést.



- Melyek a rendezvényszervezés lépései?
- Milyen szabályai vannak a meghívó készítésnek?
- Mi a forgatókönyv készítésének célja?



Készítse el egy konferenciaszervezés feladattervét és forgatókönyvét!

Készíts el a konferencia meghívóját!

8. Kommunikációs terv

"Megtanultam, hogy az emberek elfelejtik, amit mondasz, és elfelejtik, amit teszel. Az egyetlen dolog, amire emlékezni fognak az, hogy milyen érzéseket váltottál ki belőlük." (Maya Angelou)

Hogyan fordulhat az elő, hogy egy jól megszervezett rendezvényre nem jönnek az érdeklődők, vagy egy újonnan megnyitott étterembe nem jönnek a vendégek? A válasz a kommunikációban rejlik. Ebben a fejezetben megismerkedünk a kommunikációs terv fogalmával, tartalmi elemeivel, a reklámkészítés szabályaival.



Kommunikációs terv készítése elengedhetetlen bármelyik projekt megvalósítása, egy rendezvény megszervezése vagy egy szervezet sikeres működése érdekében. Egy szervezet bármely tevékenysége a kommunikáció közvetítésével valósul meg. Egy szervezet valamennyi tagjának meg kell értetnie magát azokkal, akikkel kapcsolatba kerül. A kommunikációs tevékenység olyan tervezett cselekvéssorozat, melynek célja egy termék (illetve szolgáltatás), márka, vállalat (intézmény) vagy rendezvény

megismertetése, népszerűsítése, a fogyasztó, vendégek figyelmének felkeltése, illetve érdeklődésének megtartása kommunikáció segítségével.

A kommunikációs terv összeállításánál az alábbi kérdések megválaszolása szükséges, melyek egyben ki is rajzolják a kommunikációs terv készítésének folyamatát

- | | |
|--|-----------------|
| 1. célközönség meghatározása | KINEK? |
| 2. kommunikáció céljának meghatározása | MIÉRT? |
| 3. üzenet megtervezése | MIT? |
| 4. kommunikációs csatorna kiválasztása | HOGYAN? |
| 5. költségvetés meghatározása | MIBŐL? |
| 6. eszközkombináció és intenzitás | MENNYIT? |
| 7. realizálás | |
| 8. ellenőrzés | |

1. Célközönség meghatározása

A célcsoport meghatározása során a Kinek? kérdésre keressük a választ, azaz kik azok a személyek, akikre kommunikációs tevékenységünk irányul. A kommunikációs tevékenységünk irányulhat kifelé, a szervezeten kívüli érintettekre (vásárlók, szponzorok, vendégek, stb.), illetve szólhat a szervezeten belüli munkatársakhoz. A célcsoport elemzése során ki kell térni a megszólítani kívánt csoportok társadalmi és szociális hátterére (kor, nem, anyagi helyzet), illetve az érintettek motivációját, érdekeit is elemezni kell. Teljesen más az igénye és az életvitele egy nyugdíjas embernek, mint egy középiskolás tininek, így kommunikációs tevékenységünk, akcióink is teljesen eltérőek lesznek a két különböző célcsoport irányába



A kosárlabda bajnokság esetében kommunikációnk egyik lehetséges célcsoportját képezhetik az iskola diákjai. Ők olyan fiatalok, akik szívesen vesznek részt iskolai rendezvényeken. A sportrendezvényeken szeretnek szurkolni

iskolai csapatuknak.

2. Kommunikáció céljának meghatározása

Kommunikációs tevékenységünkkel különböző céljaink lehetnek. Üzenetünk irányulhat tájékoztatásra, ilyenkor üzenetünknek minél több és pontosabb információt kell tartalmazni, például egy fesztivál meghirdetése is ebbe a kategóriába tartozik. Egy termék reklámozása esetén elsődleges célkitűzésünk a potenciális vevők meggyőzése és vásárlásra ösztönzése. Ebben az esetben, üzenetünkben a fő hangsúlyt a termék előnyeire, a vevő számára nyújtott hasznosságára kell helyezni a hangsúlyt. Az emlékeztetés is állhat üzenetünk középpontjában.

Kommunikációnk céljának tisztázása elengedhetetlen a további lépések megtervezése előtt, hiszen a célok nagyban meghatározzák mind az üzenet tartalmát, mind a kommunikációs csatornák kiválasztását.



Kommunikációkkal azt a célt szeretnénk elérni az iskola diákjai körében, hogy minél többen vegyenek részt a kosárlabda bajnokság döntőjén, ahol buzdítsák csapattársaikat.

3. Üzenet megtervezése

Miután tisztáztuk, hogy kiknek szeretnénk üzeni és milyen célból, elkezdhetjük üzenetünk megtervezését. Meg kell terveznünk az üzenet pontos tartalmát, szerkezetét, az egyes szimbólumok használatát. Különböző célcsoportnak ugyanazt az üzenetet eltérő formában kell közölnünk, hiszen eltérő igényeik, kultúrájuk megkívánják a célzott akciókat. Fiataloknak szóló üzenetben használhatunk szlenget, alkalmazhatunk közvetlen, laza stílust, míg lehet, hogy az idősebb korosztály számára egy ilyen stílusban megfogalmazott üzenet sértő vagy teljesen érthetetlen.

4. Kommunikációs csatorna kiválasztása

Ebben a lépésben be kell azonosítani a közvetlen célcsoporthoz és a célokhoz leginkább illeszkedő kommunikációs eszközöket és csatornákat,

és azokat elemezve meg kell határozni, hogy melyekkel érhető el a legnagyobb eredmény az adott célcsoport vagy cél elérése érdekében. (reklám, plakát, személyes jelenlét, ügyfélszolgálat, stb.)

A kommunikációs csatorna helyes megválasztása kritikus tényezője kommunikációs tevékenységünknek. Ismerni kell célcsoportunk szokásait, igényeit a megfelelő csatorna kiválasztása érdekében. A helyi televízió képűségjén való hirdetés megfelelő lehet a középkorosztály számára, hiszen ők rendszerint olvassák az itt megjelenő hirdetéseket, míg a fiatalok nem igazán nézik a helyi TV képűségjét.



A középiskolai diákok megszólításának leghatékonyabb eszközei az iskolarádióban való hirdetése a programnak, plakátok elhelyezése a folyosókon, vagy gondoljunk csak az amerikai iskolákra, ahol a pom-pom lányok csalogatják és hívogattják diáktársaikat a hétvégi mérkőzésre.

5. Költségvetés meghatározása

A hirdetéseknek, reklámozásnak komoly költségvonzata van. Míg egy plakátot házilag is elkészíthetünk minimális ráfordítással, addig egy televíziós reklámnak óriási költsége van. Először célszerű számba venni anyagi lehetőségeinket, fel kell mérni mekkora költségvetésből gazdálkodhatunk kommunikációs tevékenységünk során. Mivel csak addig nyújthatunk, ameddig a takarónk ér, a rendelkezésünkre álló pénzügyi források meghatározzák a kommunikációs csatornák alkalmazását, gyakoriságát.

6. Eszközkombináció és intenzitás

A hatékony és eredményes kommunikáció érdekében, a célcsoport sikeres megszólításában egyszerre több, különböző csatorna és üzenet alkalmazása lehet szükséges. Egy rendezvény népszerűsítésénél célszerű lehet plakátok használata (emlékeztetés), ugyanakkor egy, a TV-ben megjelenő reklám a nagyobb tömeg tájékoztató, figyelemfelkeltő eszköze

lehet. A kommunikáció intenzitása a megjelenés gyakoriságát és időzítését takarja.

7. Realizálás és ellenőrzés

Kommunikációs tervünk megvalósulásának és eredményességének nyomon követése fontos a tapasztalatok levonása és az esetleges hibák kijavítása érdekében. Mivel a kommunikáció kritikus sikertényezője bármely tevékenységünk eredményes megvalósulásának, ezért fontos annak folyamatos nyomon követése, és az esetleges módosítások, beavatkozások időben történő megtétele.

Hogyan készíthetünk jó kommunikációs tervet?

- „Először tisztázd magadban, amit mondani fogsz vagy tenni akarsz”
 - „Ismerni kell a befogadót, így tudni fogjuk, hogy kell hozzájuk szólni...”
- „Az embereket jobban foglalkoztatja a jelen, mint a jövő. Azonnali nyereség orientáltak az emberek”

8.1 Rádióreklám

RÁDIÓREKLÁM ELŐNYEI	A RÁDIÓREKLÁM HÁTRÁNYAI
✘ a beszéd kifejező ereje	✘ csak hallás után fogható fel
✘ a kommunikátor személyisége	✘ a szó elszáll, nem veheti elő a hallgató bármikor
✘ személyesebb, közvetlenebb, meggyőzőbb	✘ gyors felejtés
✘ erős érzelmi hatás kiváltása	✘ vizualitás hiánya
✘ verbális + zene + egyéb kombinációja	✘ háttér hallgatás
✘ egyidejű hatás a sugárzás területén	✘ beolvadhat a háttér zajba
	✘ korlátozott figyelem
	✘ zsúfoltság

<ul style="list-style-type: none">✘ nem igényel hallgatói közreműködést✘ kényelmesség a hallgató részére✘ tömeges használat✘ kedvező ráfordítás - hatás viszony✘ szelektivitás✘ a képzelőerőnek tág teret ad	<ul style="list-style-type: none">✘ nem alkalmazható fő reklámeszközként✘ kisebb hatás aktualitás közlésére szelektíven alkalmas✘ korlátozott irányíthatóság
---	--



lépéseit!

- Melyik a 6 legfontosabb kérdés melyet mindenféleképpen szükséges megválaszolni a kommunikációs terv összeállítása során?
- Ismertesse a kommunikációs terv összeállításának



kommunikációs csatornát, stb.!

- Készíts plakátot az iskolai bálhoz!
- Tervezd meg egy falunapi rendezvény kommunikációs tervét, és hasonlítsd össze a fiataloknak, illetve az idősebb korosztálynak szóló üzenetet, az alkalmazandó