

# Munkába menet

A tananyag szerzője: Szügyi György

Tananyag az egyetemi hallgatók munka világába történő belépését támogató tartalommal

Jelen tananyag a Szegedi Tudományegyetemen  
készült az Európai Unió támogatásával.

Projekt azonosító:

EFOP-3.4.3-16-2016-00014



## 1. A munka világának főbb jellemzői

A tananyag 3 fejezetet, és 9 tanegységet (órát) tartalmaz.

A tanegységek szerkezete az alábbi:

### *I. Mit kell tudni a munka világról?*

#### **1. A munka világának főbb jellemzői.**

2. Miért érdemes mindezekről tudni?
3. A munka világának főbb szabályai.

### *II. Az oktatás és a munka összekapcsolása a hallgatói státuszban.*

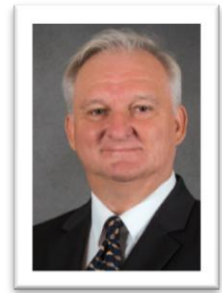
4. A hallgatói elvárásokról.
5. Tanulni és hasznosnak lenni ugyanabban az életszakaszban.
6. A tanulás és a munkavégzés szinergia-pontjairól.

### *III. A tanulási módszerek és a gyakorlati hasznosság harmóniája.*

7. A tudás megszerzésének folyamatáról a munkahely szempontjából.
8. A „Learning by ...” módszerek munkavégzési szempontú megismerése.
9. Az élethosszig tartó kompetencia fejlesztés jellemzőiről.

## Személyes üzenet hallgatóinknak

19 éves koromban Budapesten, a Műszaki Egyetem Villamos Mérnöki Karának Kollégiumában társaim megválasztottak kollégiumi vezetőnek. Ezelőtt lényegében ismeretlen volt számomra a vezetői munka, így minden lényeges vezetői helyzettel, feladattal először a gyakorlatban találkoztam. Égtem a vágytól, hogy minél felkészültebben végezzem vállalt feladataimat. Bújtam a pszichológia, pedagógia, tanári kézikönyveket, még a másoddiplomás tanári szakra is beiratkoztam, hogy minél több szakértő tanártól tudjak tanulni.



Utóbb rájöttem, hogy óriási hasznomra volt az a helyzet, hogy kollégista társaim a megválasztott vezetői státuszt nem hatalomnak tekintették, hanem az értük joggal elvárható felelős szolgálatnak. Ez az értelmezés a mai vállalati hierarchiában gyakran eltorzul, mert a szervezetekben a vezetői hatalom (leginkább talán a megélhetőségi függőség miatt) túlhangsúlyozottá válhat, bár erről a tananyagban bővebben szó lesz.

Ebben az időszakban nyertük el az országosan is kiemelkedő „Kiváló Kollégium” címet, mely nem csupán kitüntető kategória volt, hanem tapasztalatátadó felelősség is az ország más pontján működő kollégiumok számára.

Ebben a környezetben engem sokszor önmarcangolóan kemény kudarcok árán, de az őszinte útkeresés és önfejlődés szándéka vezetett sikerre.

Kissé irigylésre méltó lehet a mai hallgató helyzete, aki közel 40 év sokszor csalódásokkal teli tapasztalatát szívhatja magába kényelmes, online környezetében.

Mégis úgy gondolom, az igazi tanulás maga az élet, így csupán elővigyázatosságból érdemes a tananyagban fellelhető tanulságokat, mint a mai korhoz való sikeres alkalmazkodást segítő jelzőkaróikat megismerni, és hasznosítani.

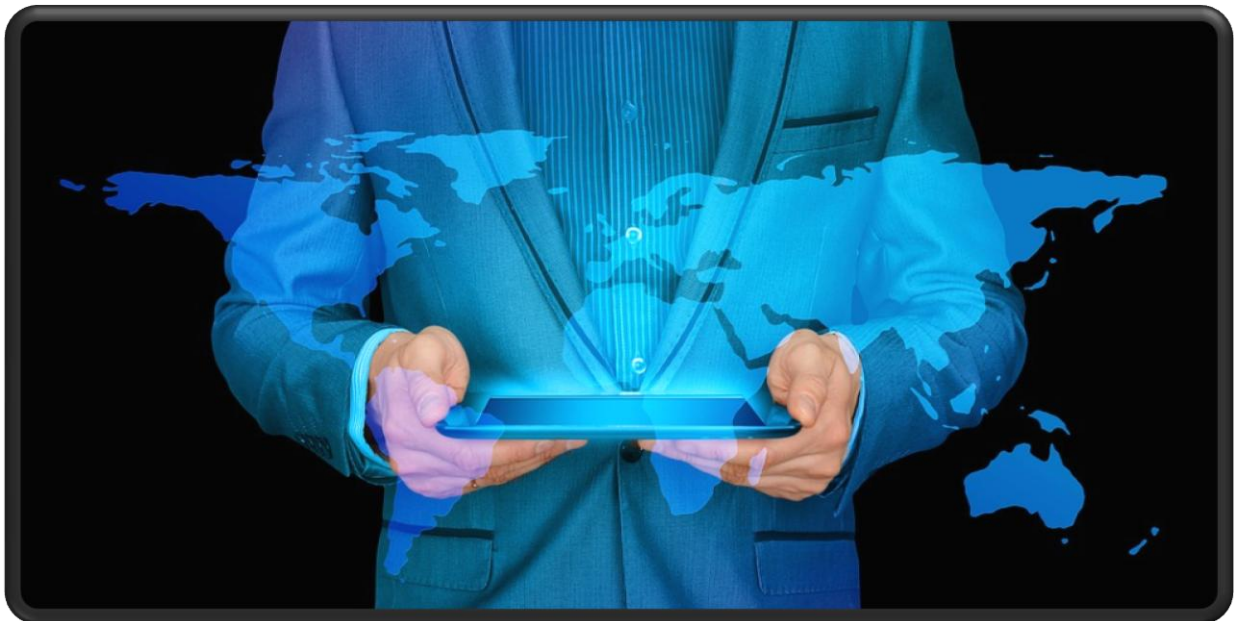
Őszintén kívánok ehhez sok sikert!

## Rövid szakmai önéletrajz:

Hazai tanulmányait tekintve mérnök, közgazdász, tanár, államháztartási pénzügyi auditor, míg nemzetközi tanulmányai szerint menedzsment-oktató és távoktatási tanár (DMS, The Open University, Open Business School, U.K.), tréner (Allround European Senior Management Trainers Programme, Netherland), menedzsment- és HR-fejlesztési szakértő (ASK Management Institute, Portland, Oregon, U.S.A.). A humán erőforrás-fejlesztés, a pozitív pszichológia, az életmód harmonizáló módszerek önfejlődésre nyitott és gyakorlott szakértője, a személyi -, a csapat-, és szervezeti hatékonyság folyamatos növelésének képviselője.

A komplex szervezetfejlesztés visszamérhetőseget biztosító, saját fejlesztésű módszertanai (a Cégszenzor és a Klaszter Tükör) elnyerték az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottság „Minőség-Innováció 2016” Elismerő Oklevelét, valamint a „Minőség-Innováció 2017” Nemzeti Díját, és a Finn Minőség Szervezet Európai Különdíját.

Magyar és idegen nyelven publikált 12 könyv, illetve könyvrészlet, valamint közel 100 szakcikk fűződik a nevéhez. Több magyarországi egyetem meghívott előadója, a Vállalkozók Európai Parlamentje képviselője (2008-2012), a Humán Szakemberek Országos Szövetségének (HSZOSZ) társelnöke (2013-2017), valamint a Magyar Tudományos Akadémia Szegedi Területi Bizottsága Tudósklubjának tagja.



## I. *Mit kell tudni a munka világáról?*

### 1. A munka világának főbb jellemzői.

A hallgatói státuszából sok esetben bizonyos társadalmi összefüggések nem könnyen érthetők, sőt olykor érthetetlennek is tűnnek. Jelen tananyag ezen ellentmondásoknak a munka világára vonatkozó helyzeteiben kínál megoldásokat azok feloldására, illetve célja szerint a munka világában előforduló esetek sikeres kezelésére készíti fel hallgatóját.

**A mai társadalmában a megélhetést több módon biztosíthatjuk magunknak és családunknak.**

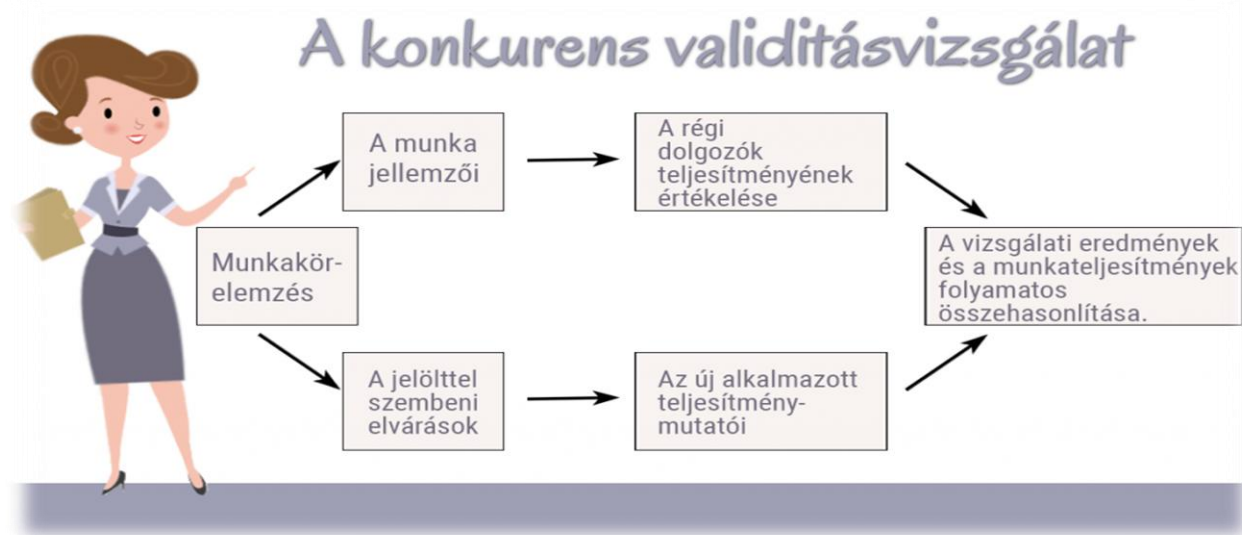
Végső soron a **két legfontosabb tulajdonság, mely erre tudatosan alkalmassá tesz bennünket, az érték-előállítási képesség és a korrekt értékcsere**re való alkalmasság. Ezen fogalmak tananyagunkban a megadott környezetben új és új oldalokról kerülnek bemutatásra.

*Kérdés:*

*Mit tartasz személy szerint önmagadban értékesnek?*

*Mit tartanak szüleid önmagukban értékesnek? (Kérdezd meg tőlük, amennyiben még nem beszéltek erről.)*

*Mit tart értékesnek önmagában kedvenc tanárod? (Te mit tartasz benne értékesnek?)*



A ma Európában teret nyert kapitalista társadalmi – gazdasági berendezkedés **a munka világára vonatkozóan fontos szerepeit, így azok nézőpontjait, paradigmáit** szervesen rögzítik. Élesen elkülönül a tulajdonosi, a **mások munkájáért is felelősséget vállaló vezetői**, és az önmaga munkájáért felelős alkalmazotti szerep.

Bár első látásra úgy tűnhet, csupán a harmadik szerep érdekelhet egy hallgatót, (hiszen munkatapasztalat hiányában hogyan lehetne vezető) a valóság azonban más, hiszen éppen **munkavégzésünk közben tanúsított megbízhatóságunk**, felelősségvállalási hajlamunk okán viszonylag hamar előfordulhat, hogy olyan munkafeladatok esetén, melyeket magas eredményességgel tudunk megoldani hamar (nálunk felkészületlenebb) munkatársakat gondjainkra bízunk, így (akár csak részlegesen is, de) vezetői helyzetbe kerülünk.

*Gyakorlati foglalkoztató feladat:*

*Emlékezz vissza a legutóbbi olyan helyzetre, amikor felelős voltál évfolyamtársad, vagy barátod, vagy testvéred, vagy valamely ismerősöd tevékenységéért. Esetleg az általa elvégzett feladatok eredményéért.*

*Mit éreztél?*

*Élvezted-e, vagy inkább kellemetlen volt?*

*Vajon miért?*

*Mit tanultál belőle?*

**A munkahelyi együttműködés során munkánk (csapatunk vagy közösségünk) eredményessége lényegében attól függ, hogy cégünk megfelelő szolgáltatást, vagy terméket nyújt vásárlóinak, illetve ezen belül a mi munkánk eredménye illeszkedik-e a vevő ügyfél elégedettségének kielégítéséhez.**



*Gyakorlati foglalkoztató feladat:*

*Emlékezz vissza a legutóbbi olyan helyzetre, amikor nem a neked megfelelő kiszolgálást kaptad egy boltban, presszóban, étkezdében, vagy kocsmában.*

*Vajon az ott dolgozók munkája miatt volt, vagy miattad?*

*Mit éreztél akkor?*

*Vissza fogsz-e menni máskor is? Igen, nem, miért?*

*Amennyiben még egyszer előfordulna, mit tennél másképp?*

Amennyiben a munkavállaló az alkalmazott hibájából történt az ügyfél elégedetlenségének kialakulása, úgy először a saját másnapi jövedelmét veszélyezteti, és ha a vezetője nem tudja nála elérni azt, hogy legközelebb ne így dolgozzon, úgy a teljes közösség jövőbeli megélhetését kockáztatják. Az alkalmazottak és vezetők fizetését ugyanis nem az ő vezetőik, hanem az ügyfél adja, így **ha az ügyfelek csalódottságuk, kiábrándultságuk miatt nem térnek vissza, úgy a vállalkozás elveszítette piacát.** Ez viszont azt jelenti, hogy megfelelő (költségeit nem fedező) árbevétel nélkül kellene gazdálkodnia.



*Gyakorlati foglalkoztató feladat:*

*Emlékezz vissza a környezetekben volt-e olyan üzlet, étterem, bármilyen szolgáltatás, amely bizonyos tevékenység után megszűnt.*

*Elégedett voltál-e az ott dolgozók kommunikációs stílusával?*

*Mutattak-e cégük iránt lojalitást, elköteleződést?*

*Volt-e a környéken vagy jól megközelíthető távolságon belül fizetőképes igény (közgazdasági kifejezéssel kereslet) tevékenységük, szolgáltatásuk iránt)?*

Az előbbi megállapítás arra utalt, mely szerint a vállalkozás hosszú távú fennmaradása nyereséges gazdálkodása esetén valósul meg, melyhez **megfelelő árbevétel, és hatékony költség gazdálkodás szükséges. Pontosítva az árbevételnek fedeznie kell a felmerült költségek összességét.** Egy bizonytalan, és a vissza térő vevőt megtartani nem képes vállalkozási gyakorlat ennek a lehetőségét nem teremti meg.

Ahhoz, hogy a vállalkozás előállítsa azt a terméket, szolgáltatást, mely a vevők, ügyfelek kiszolgálását folyamatosan elégedettségük elnyerésével biztosítja, olyan munkatársakra van szüksége, akik előállítják azt az értéket, mely termelési, szolgáltatási folyamataikban szükségesek a vevő, ügyfél elégedettségéhez





*Gyakorlati foglalkoztató feladat:*

*Gondold át, hogy egy éttermi, kocsmai ital kiszolgálásnál például, milyen értékeket kapsz vendégként! Kicsit segítek:*

*Elvárod-e, hogy tiszta legyen a pohár?*

*Elvárod-e, hogy olyan hőfokú legyen az ital, ami az ízlésednek megfelelő?*

*Elvárod-e, hogy a kívánt, kedvenc italod álljon rendelkezésedre?*

A fenti jellemzőket nagy valószínűséggel más munkavállaló fogja biztosítani számodra. Az egyiket az a munkatárs, aki az italok beszerzésével foglalkozik, a másikat a hűtőszekrénybe berakó munkatárs, míg a poharak tisztaságáról a pohárszedő-mosó munkatárs. Ebből **vélhetően jól látható, hogy egy munkahelyen dolgozni a többi munkatárstól (csapattól, közösségtől) való függést is jelenti. A jó együttműködéshez harmonikus és eredményes kommunikációra, egymást, és egymás munkáját tisztelő hozzáállásra van szükség.** Ez mind követelménye annak, hogy valaki tartósan és eredményesen végezze munkáját. Ezzel hozzájárul azoknak az értékeknek az előállításához, melyekkel megszerzi közösségük a vevőt, vásárlót, és rendszeres, és elégedettséget nyújtó kiszolgálásával biztosítja piaci pozícióját, nyereséges gazdálkodását annak a vállalkozásnak, melynek munkatársaként dolgozik.

*Gyakorlati foglalkoztató feladat:*

*Gondold át, mit jelent az alábbi mondat?*

*„Csak az tud értéket előállítani, aki maga is értékes.”*

*Néhány segédkérdés a gondolkodáshoz:*

*Milyen értéket kell egyáltalán előállítania egy munkatársnak?*

*Mik az „értékes munkatárs” legfontosabb jellemzői?*



Értéknek ebben az értelemben azokat az erőforrásokat értjük, melyek a vevő, ügyfél vásárlásakor szempontként a vevő részéről igényként felmerülnek, illetve a termelési, szolgáltatási folyamat valamely pontján, helyén valaki ezeket előállítja. Ilyen például egy a vendég által egy ital jelenléte, a hűtőben, amennyiben azt a vendég hidegen szereti, vagy más hőfokon, ha van esélye az erre való igénynek.

A következő fontos jellemzője a munkatársak és a vállalkozás közösségének, csapatának, hogy mindezt képes olyan áron szolgáltatni (árlap és korrekt lista), melyet a vendég korrektnek érez, és meg is tudja fizetni. Mindezzel munkatársként mindenki hozzájárul az érték előállítás láncához, és a korrekt értékcserehez.



*Kérdés:*

*Hogyan tudnád eldönteni magadról, hogy értékes vagy-e egy munkakör betöltésének felvételi interjúján a felvételt végző munkatárs, tulajdonos elvárásai szerint?*

Egy munkatárs belépése a meghirdetett munkakörbe egy vállalkozásba hagyományosan a munkakör meghirdetése, ismertté tétele (toborzás) és az azt követő szűrési fázisok után következik. Ebben a két fázisban fontos, hogy mind a munkakörbe belépni kívánó, mind a munkakörbe beléptetni akaró tisztában legyen azzal, hogy mit várnak el egymástól. Ezért kiemelten fontos, hogy ez az „illesztési folyamat” úgy kerüljön lebonyolításra, hogy mindkét fél tisztában van azokkal az értékekkel, melyet képvisel. **A munkakörbe belépni kívánó személynek ismernie kell önmaga értékeit: személyiségének jegyeit, az elvégzendő munkafeladatokhoz való hozzáállását, a már kicsiszolt, és meglévő munkavégzési készségeit, a munkakörhöz illeszkedő tudását, és a joggal elvárható önfejlődési képességét és szándékát.** (Az itt felsoroltakat szakmai leírásokban kompetenciának nevezik.)



*Gyakorlati foglalkoztató feladat:*

*Válassz egy számodra szimpatikus munkakört (veheted a legutóbbi álláshirdetésekből, saját korábbi élményedből, szüleid, ismerőseid példája alapján), és írd le magadnak, a munkakörre vonatkozó erősségeidet, gyengeségeidet az alábbiak szerint:*

*A munkakör neve:*

*A munkakörben elvégzendő főbb feladatok (vagy ad a munkáltató listát, vagy írd meg egy feltételezettet):*

*A munkakörben erősségnek / gyengeségnek nevezhető személyiség jegyeim: (pl. türelmes/ingerlékeny vagyok)*

*A munkakörben erősségnek / gyengeségnek nevezhető hozzáállásom: (pl. kedvenc tevékenységem, örömmel végzem / utálok a munkakör feladatait, így érdektelenül végzem)*

*A munkakörben erősségnek / gyengeségnek nevezhető készségeim: (pl. jól tudok poharat mosni / egyáltalán nem mostam még poharat rendszeresen)*

*A munkakörben erősségnek / gyengeségnek nevezhető tudásom: (pl. jól ismerem az üdítő italok márkáit / fogalmam sincs a rövid italokról)*

*A munkakörben erősségnek / gyengeségnek nevezhető önfejlesztési képességem és szándékom: (pl. szeretem a vendéglátás hangulatát és feladatait és szívesen fejlesztem magamat munkakörömben és magamat / nem érdekel a vendéglátás, így nem akarok fejlődni ebben a munkakörben)*

Munkavállalóként az előbbi, erősségek / gyengeségek listáinak elkészítése és sikeres felvétele után, nagyon hamar előtérbe kerül annak kérdése, hogy a munkatársaktól, vezetőktől milyen visszajelzéseket (megerősítéseket, tiltásokat) kapok. Mindezek stílusa, és következetessége jelentősen befolyásolja munkavégzési hangulatomat, és eredményességét, és hasznosságát a vállalkozás vevőire, ügyfeleire vonatkozóan. Ugyanakkor magam is **jelentősen hozzá tudok járulni a munkahelyi stílushoz, légkörhöz, a korábban már említett kompetenciám (személyiség jegyeim, hozzáállásom, készségeim, tudásom, önfejlesztési mintáim) alapján.**

*Esetleírás és foglalkoztató feladat:*

*Vendégként azt látom, hogy a kedvesen udvariasan kiszolgáló pincér a konyhába menet, míg nyitott ajtónál ráüvölt az egyik szakácsra, és kifogásolja az étel mennyiségét, és hőfokát.*

*A fenti jelenet úgy folytatódik, hogy a szakács a már csukott ajtó mögött, jól hallhatóan még hangosabban vissza üvölt, és kikéri magának az ebben a stílusban történő kioktatást.*

*Milyen visszajelzéseket adtak egymásnak a fenti munkatársak, illetve milyen más módon lehetett volna megbeszélni mindezt?*

*Vajon mi lehetett a heves visszajelzések oka? (Lássunk a több millió lehetséges okok közül a kompetencia fogalmának, területeinek megfelelő néhány variációt: Ilyen a természetük, nem tudták, hogy nem volna szabad így tenni, tudták, de a családi kommunikációban ezeket a készségeket sajátították el, már többször kerültek hasonló helyzetbe egymással, de nem saját önfejlődésük segítségével szerették volna elkerülni a hasonló összetűzést, hanem mindketten a másik személy, munkatárs önfejlődését várják el.)*

*Vegyél saját hasonló helyzetedből egy példát, és gondold végig, a fenti, a tananyagban megadott variációkat, esetleg találd a valóságot pontosabban leíró kombinált magyarázatot!*

**A visszajelzések egy munkahelyen talán a legkényesebb, így a leginkább meghatározó elemei a munkahelyi légkör kialakulásának, az így végzett munka eredményességét befolyásoló tényezőinek.** Fontos azonban az is, hogy a munkavállaló munkavégzésének eredményességéről ne csupán reális képet alakítson ki, hanem az eredményeknek megfelelően pozitív elismerések (dicséret, előléptetés stb.), negatív elismerések (dorgálás, büntetés, stb.), ezeknek következetes, jól ismert, elfogadott lépései valósuljanak meg.



*Gyakorlati foglalkoztató feladat:*

*Amennyiben dolgoztál már valamely munkahelyen, úgy az általad kiválasztottra, amennyiben nem, úgy a középiskolai tanulmányaid során az iskolában tapasztalt pozitív / negatív elismerések listáját állítsd össze! Legalább 10-10 módot nevez meg, mert az élet van olyan színes, hogy 100-100-at is meg tudnál nevezni, csak koncentrálj arra, hogy igyekszel beazonosítani azokat. (Pl. Egy biztató mosoly máris pozitív elismerésnek számít, míg egy flegma vagy hitetlen grimasz a negatív elismerés jeleként értelmezhető.)*

Első óránk arra hivatott megtanítani bennünket, **hogy legyünk tisztába a munka világának főbb jellemzőivel, ugyanakkor azt is érzékeljük, hogy közösségben, csapatban dolgozni azért sem könnyű, mert a vevő, ügyfél eredményt vár el tőlünk, miközben nem kíváncsi erőfeszítéseinkre, esetleges fáradtságunkra. Sőt az sem biztos, hogy mindig megdicsér minket, amikor úgy érezzük, hogy megérdemelnénk, viszont a legkegyetlenebb „főnök”, mert nagyon gyakran nem szól semmit, csak ha elégedetlen, egyszerűen nem hozza a következő hónapban a „fizetésünket”, mert egyszerűen nem vásárol többet tőlünk kiábrándultsága miatt.**



*Gyakorlati foglalkoztató feladat:*

*Kérlek, gondold át a legutóbbi két évet, és írd kettő darab 10-es listát arról, hogy mely cégekhez, szolgáltatóhoz, termékhez tudatosan nem mentél vissza, nem maradtál hű, mert csalódtál bennük, és amelyekhez az elmúlt két évben lelkesen hű maradtál!*