



NONPROFIT MENEDZSER, ÜGYINTÉZŐ

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



NONPROFIT MENEZSER, ÜGYINTÉZŐ

Feladatok és tevékenységek

Az egyre nagyobb profitot (gazdasági eredményt) hozó cégek virágkorában talán meglepő, hogy léteznek olyan szervezetek is, amelyek célja nem az, hogy nyereséget termeljenek. Ez az úgynevezett nonprofit vagy non-for-profit világ, amelyben társadalmi szükségletekre és problémákra próbálnak választ adni, módszereket kidolgozni.

Nagyon különböző területeket fed le a nonprofit szféra (a nem gazdasági előnyért dolgozók területei), a speciális nevelési igényű tanulók oktatásától, a hátrányos helyzetű munkanélküliek munkába segítéséig. A nagy családok támogatása, az önkéntesség eszméjének és gyakorlatának terjesztése, az erőszak hullám megállítása vagy a környezet védelme, az elmaradt régiók fejlesztése, a drogfogyasztás elleni fellépés egyaránt lehet nonprofit szervezet tevékenységi területe. Fő célja tehát bizonyos feladatok megoldása, úgy, hogy forrásokat keresnek hozzá, és terveket dolgoznak ki, valósítanak meg, vagy felhívják a figyelmet a problémára, annak fontosságára, következményeire.

Ebben a világban elköteleződés nélkül nem lehet örömmel dolgozni. Itt nem elég bevételt szerezni, hanem az is fontos, hogy a társadalmi cél, amiért a szervezet létrejött megvalósuljon. Mert ezek a többnyire kicsi szervezetek nem a pénzszerzés érdekében jöttek létre, hanem "küldetést" teljesítenek.

Ez nem jelenti azt, hogy a benne dolgozók nem kapnak fizetést vagy nincsenek bevételek, hanem azt, hogy az anyagi javakat a misszió teljesítésére fordítják, nem tőke felhalmozására. Aki itt szeretne dolgozni, arról feltételezhető, hogy képes elköteleződni nehezen megvalósítható társadalmi célokért.

A tevékenység maga nem különbözik lényegesen más területen végzett ügyintézői munkától. Jellemző azonban, hogy nehéz helyzetben levő ügyfelekkel kell folyamatosan kapcsolatot tartani, vagy hogy a források szűkössége miatt bizonytalannak élik meg állásukat az alkalmazottak. Az a tudat, hogy komoly társadalmi problémák megoldásában közreműködhet, a legtöbb dolgozót jó érzéssel tölti el. A cél ezekben a munkákban túlmutat az egyéni, egy jobb élet érdekében történik, és ezért fokozottan segíti az önmegvalósítást.

Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?

A nonprofit menedzser, ügyintéző ellátja az adott egység, napi működtetésével kapcsolatos adminisztrációs feladatokat. Ebbe beletartozik a posta átvétele, iktatása, a küldemények átvétele és elosztása, valamint az ügyiratkezelés. Jelenléti íveket állít össze, nyilvántartásokat gépel, gondoskodik az iratkezelésről, irattározásról. Megszerkeszti, formázza az elkészült dokumentumokat, anyagokat sokszorosít, az adatkezelés során gondoskodik arról, hogy betartsák az adatvédelmi törvény előírásait. Feladata lehet az ügyfelek, fogadása, tájékoztatása, irányítása, segítheti az ügyfeleket kérvények, egyszerűbb dokumentumok megírásában, ügyintézésben. Önállóan vagy irányítással ellát kisebb pénzügyi feladatokat, például házipénztár kezelése. Megszervez eseményeket, találkozókát, részt vesz a kapcsolattartásban, levelezésben. Gondoskodik a nyomtatvány- és irodaszer szükséglet igényléséről és felvételezéséről.

Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?

A nonprofit menedzser, ügyintéző elsősorban irodai eszközökkel dolgozik. Ma már szinte nincs olyan helyszín, ahol ne lenne számítógép, fénymásoló, üzenetrögzítő, telefax.

Használnia kell az Internetet, és gyakran különböző más technikai eszközöket is kezelnie kell, például nagyobb létszámú események megvalósításakor a projektort, esetleg videokamerát és lejátszó készüléket, digitális fényképezőgépet, stb.

Amikor rendezvények szervezésében is közreműködik, akkor az eszközök, és anyagok sora kibővíülhet a vendéglátásban használt eszközökkel.

Hol végzi a munkáját?

E tevékenység tipikus helyszíne az iroda. Egyes feladatok végrehajtása során szüksége lehet arra, hogy más helyszínekre is elmenjen, például posta, kisebb beszerzések, tevékenységek helyszíneinek kiválasztása, partnerekkel közös tevékenységek megvalósítása más helyszíneken, például egy konferencia szervezésekor.

Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?

A nonprofit szervezetekben az ügyintézés olyan tevékenység, amelyben általában sok és változatos kapcsolatot kell fenntartani.

A leggyakrabban az ügyfelekkel alakul ki munkakapcsolata, az ő csoportjukat a szervezet célja határozza meg. Bár a nonprofit szervezetek kevés munkatárssal dolgoznak, a kollegákkal és a szervezet vezetőivel is meghatározott feladatok mentén dolgozik. Jellemző, hogy együttműködik a partnerintézetek munkatársaival, a rendezvényszervezőkkel, valamint a szakértők is részesei a munkafolyamatnak.

Követelmények

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

Az irodai munka önmagában nem jár különösebb fizikai igénybevétellel. Gondot okozhat az, ha bizonyos időszakokban túlórázni kell. Ez olyankor fordulhat elő, amikor a szervezet határidős feladatokat, úgynevezett projekteket valósít meg, vagy pályázatot készít.

A munka lehet pszichésen megterhelő, főleg azokban az esetekben, amikor többszörösen hátrányos helyzetű célcsoporttal foglalkozik az a nonprofit szervezet, ahol az ügyintéző dolgozik. Jelentős lehet az érzelmi megterhelés például, ha mozgássérültekkel, vagy enyhe fogyatékkal élő ügyfelekkel kell nap mint nap találkozni. De a tartós munkanélküliekkel vagy más hátrányos helyzetű csoportokkal való együttműködés is megterhelő lehet.

Gyakori a tartós ülőmunka. Ennek során a karok, kezek, ujjak fokozott használat alatt vannak, és igény lehet túlórázásra is.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?

Ebben a munkakörben általában nincsenek környezeti ártalmak. A különösen nehéz célcsoporttal való munka azonban jelentős szellemi megterhelést jelenthet. Bár a nonprofit menedzser, ügyintéző munkájának csak egy része kapcsolódik közvetlenül az ügyfelekhez, mégsem kerülheti el, hogy azok nehézségeivel, problémáival kapcsolatba kerüljön. Így a „kiégés” vagy a depresszió tünetei is jelentkezhetnek.

Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?

Fontos tudni, hogy minden foglalkozásnak szigorú egészségügyi alkalmassági feltételei vannak.

A fontosabb szempontok közül néhányat kiemelünk, tájékoztató jelleggel:

- jó látás,
- ép hallás,
- fokozott figyelem,
- együttműködés,
- jó beszélőképesség.

A foglalkozás gyakorlása során felmerülő kockázati tényezők:

- tartós ülőmunka.

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?

Minden ügyintézői tevékenység legfontosabb tulajdonsága a pontosság, a rendszeresség és a szabálykövetés is. Nem tűnhetnek el fontos levelek, iratok, nem ütközhetnek időpontok, az ügyintézőnek gondoskodnia kell arról, hogy az adminisztráció naprakész legyen. Ebben szerepet játszik a jó emlékezőképesség is.

Mivel a munka gyakran feltételezi az együttműködést, a kellemes fellépés és stílus szintén kedvező, elősegíti a sikeres munkavégzést.

Fontos, hogy könnyedén lépjen kapcsolatba idegen emberekkel, ne legyenek előítéletei, és toleráns legyen a különböző, nem feltétlenül kellemes emberi megnyilvánulásokkal szemben.

Tudatában kell lennie, hogy neheztelt terepen dolgozik, olyan problémákkal, amelyekre éppen megoldásokat keresnek. Egy ilyen környezetben sok az elégedetlenség, türelmetlenség és ezeket neki jól kell bírnia.

A nyitottság és a rugalmasság is fontos tulajdonság, mert a kisebb nonprofit szervezetekben sok a változás. Gyakran keresnek újabb lehetőségeket, kísérleti projekteket,

amelyek sok szakmai és adminisztratív feladat megoldását feltételezik. Talpraesett, praktikus megoldásokat találó személynek való munka ez.

Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?

Az általános képzésben magyarból és idegen nyelvből kell jó teljesítményt elérni. Mivel a munka egy részében levelezni kell, illetve egyéb dokumentáció összeállítása is feladatként szerepelhet, fontos hogy udvariasan, kellemesen és nyelvtanilag is helyesen tudjon fogalmazni az ügyintéző.

A nyelvismeret is szerepet játszhat, mivel egyre több nonprofit szervezetnek vannak külföldi partnerei.

A gépirás illetve számítógép kezelés elengedhetetlen követelmény, aki közgazdasági középiskolát végzett, annak gépirásból jó jegyeket kellett szereznie.

Az nonprofit szervezeteknek nincs túl sok munkatársuk, az ügyintéző pénzügyekkel, számlákkal, kifizetések nyilvántartásával is foglalkozhat. A matematika ebben az értelemben fontos és a számviteli alapszemlék is előnyt jelentenek.

Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

Bár változatos feladatokat lát el, az ügyintézés elsősorban mégis humán érdeklődést igénylő szakma. Így azok érzik benne jól magukat, akik érdeklődnek az emberek sorsa, fejlődése, lehetőségei iránt. Nem unalmas ez a munkakör, sok emberrel és problémáikkal kerülnek kapcsolatba így előny a kíváncsiság és a rugalmasság.

Mivel a nonprofit szervezetnek van küldetése, és ez valamilyen társadalmi problémához kapcsolódik, fontos, hogy a munkatársak, így az ügyintéző is érzékeny legyen a társadalmi problémák iránt, kövesse az adott időszak fontosabb áramlatait, eseményeit.

A napi munkában gyakran kell mások utasításait végrehajtani, és a szabályokat is többnyire mások állítják fel az ügyintéző számára. Ezért fontos, hogy olyanok válasszák ezt a foglalkozást, aki a szabályokhoz is szeretnek alkalmazkodni és pontosan, rendszeresen végrehajtani a munkafeladatokat.

Szakképzés

A nonprofit ügyintéző szakképzés célja, hogy a végzett szakember operatív munkatársként egy-egy nonprofit szervezetben képes legyen közreműködőként tevékenykedni. Munkáját a szervezet (alapítvány, egyesület, közhasznú társaság, közalapítvány, köztestület) vezetőjének irányítása, útmutatása alapján tudja végezni. A nonprofit szervezetek munkatársaként el tudja látni a vezető testületek, tisztségviselők, illetve programvezetők, koordinátorok által meghatározott szervezési, ügyintézési feladatokat.

A nonprofit menedzser szakképesítés célja olyan szakemberek képzése, akik folyamatos irányító, koordináló, elemző és értékelő tevékenységet tudnak ellátni. Munkájukat a szervezet (alapítvány, egyesület, közhasznú társaság, közalapítvány, köztestület) vezető testületének felügyeletével tudják végezni. Képesek legyenek irányítani a szervezet szakmai tevékenységét és gazdálkodását, illetve képviselni tudják a szervezetet a külső kapcsolatokban.

Előképzettség

A képzésben való részvétel előfeltétele középiskolai érettségi.

Képzési idő

A képzések időtartama 1000 óra. Az elmélet és gyakorlat aránya a menedzserképzésben 40-60%, míg az ügyintéző képzésben 60-40%.

A szakképzés elméleti és gyakorlati tárgyai /menedzser/

Projektmenedzsment, Forrásteremtés, Szervezetdiagnosztika, szervezetfejlesztés, Emberi erőforrás-gazdálkodás, Gazdasági ügyintézés, Érdekképviselés és érdekvédelem.

A szakképzés elméleti és gyakorlati tárgyai /ügyintéző/

A nonprofit szektor társadalmi szerepének ismerete, Szervezetalapítás és szervezetépítés, A nonprofit szervezet működtetése, tevékenységének szervezése, A döntéshozó testületek munkájának szervezése, Marketing, Kommunikációs ismeretek, Jogi ismeretek.

A szakképesítések vizsgakövetelménye

A nonprofit szektor társadalmi szerepének ismerete; Szervezetalapítás és szervezetépítés; A nonprofit szervezet működtetése, tevékenységének szervezése; A döntéshozó testületek munkájának szervezése. A nonprofit ügyintéző és kapcsolatai; PR, marketing és nyilvánosság; Forrásfelhasználás; Forrásteremtés; Adminisztráció (hagyományos és informatikai eszközökkel); Érdekképviselő, érdekvédelem.

A nonprofit menedzser szakképesítés szakmai követelményei és feladatcsoportjai megegyeznek a nonprofit ügyintéző szakképesítés szakmai követelményeivel és kiegészülnek a következőkkel:

Szervezetdiagnosztika, szervezetfejlesztés; Projektmenedzsment; Emberi erőforrás-gazdálkodás; PR és marketing; Érdekképviselő és érdekvédelem, Forrásteremtés; Vállalkozás; Gazdasági ügyintézés.

A nonprofit menedzser szakmai képesítővizsgára bocsátás feltétele, hogy a jelölt rendelkezzen nonprofit ügyintéző szakmai képesítéssel.

A szakképesítés OKJ azonosító száma: 54 3434 05 - nonprofit menedzser
52 3435 07 - nonprofit ügyintéző

Kapcsolódó foglalkozások – menedzser

Üzleti szolgáltatási kissezervezet vezetője,

Egészségügyi és szociális szolgáltatási kissezervezet vezetője,

Oktatási szolgáltatási kissezervezet vezetője,

Kulturális szolgáltatási kissezervezet vezetője,

Egyéb kissezervezetek vezetői.

Kapcsolódó foglalkozások - ügyintéző

Közigazgatási ügyintéző,

Szociálpolitikai ügyintéző,

Szociális foglalkozások.

Önkormányzati ügyintéző,

Szociális ügyintéző,

A szakképesítéssel betölthető munkakörök

Alapítványi ügyintéző,

Általános titkár,

Alapítványi koordinátor,

Egyesületi menedzser.

Alapítványi munkatárs,

Igazgatási ügyintéző.

Alapítványi menedzser,

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: www.nive.hu honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

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

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal

Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Ez a kiadvány az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával 2005-ben készült. Aktualizálva 2008-ban.
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.