

4. foglalkozásblokk

Helyem van a munkapiacon

Ügyintézési alapismeretek

Ajánlott korosztály/létszám	10. osztály, 10-12 fős csoport
Ajánlott időkeret	2×45 perc
A foglalkozás közvetlen célja	Az ügyintézés helyszíneinek feltérképezése, a hivatali viselkedési szabályok, a kulturált viselkedés szabályainak megismerése, gyakorlása, tudatosítása. Ismerkedés az igazolványok adattartalmával, használatával. Ügyintézési ismeretek elsajátítása, csekkfeladás, postai nyomtatványok kitöltése.
A kompetenciafejlesztés fókuszai	Személyes: helyzetfelismerés, önszabályozás, önérvényesítés Szociális: empátia, figyelem, együttműködés, mások előnyben részesítése, viselkedési szabályok, felkészülés a felnőtt szerepre, felkészülés a munkavállalói szerepre Információkezelés: írott szöveg feldolgozása, lényegkiemelés, következtetések levonása
Kapcsolódási pontok	Magyar nyelv és irodalom: Anyanyelvi kommunikáció Ember és társadalom: társas viselkedési szabályok, szabályok, kötelességek
Szükséges előzetes ismeretek:	nincs

RÁHANGOLÁS

Tevékenység 1

20 perc

Tanári instrukciók

Intézd el!

A foglalkozás céljának bemutatása: ügyintézési ismeretek, hivatali helyszínekkel való ismerkedés.

A csoportvezető mondja el a foglalkozás témáját, majd kérje meg a tagokat, hogy rokonszenvi választás alapján alkossanak párokat. Minden páros választ egy vagy két helyzetkártyát, melyeket a csoport előtt játszanak el kétféle módon:

- Megfelelő viselkedéssel, mindkét fél illemtudó.
- Nem megfelelő viselkedés, melyben nem illemtudóak a beszélgetőpartnerek.

A szituációk bemutatását követően kezdeményezzen beszélgetést a csoportvezető az alábbi kérdések mentén:

- Mit tesz egy illetlen és egy illedelmes ember ezekben a helyzetekben? Mi teszi illetlenné az eljátszott viselkedést? Mi tesz illemtudóvá valakit?
- Hogyan játszódhatna még ez a szituáció?
- Mi történik, ha az egyik fél vagy mindkettő türelmetlen, nem alkalmazza az illemszabályokat?
- Vannak-e olyan ügyintézési feladatok, amiket elláttak már a csoporttagok? Meséljenek ezekről! Pl.: levélfeladás,

információkérés, jegyvásárlás... stb.

- Mik az illetendő viselkedés alapvető szabályai?
- Köszönés, kézfogás, bemutatkozás szabályainak felelevenítése javasolt.

Munkaforma

Páros munka, nagycsoportos megbeszélés.

Módszerek

Szituációs játék, akvárium

Eszközök

1. melléklet

JELENTÉSTEREMTÉS

Tevékenység 2

35 perc

Tanári instrukciók

Igazoltatás

Igazolványok adattartalmával való ismerkedés.

Minden csoporttag kapjon egyet a 2. mellékletből, a feladatlap kitöltéséhez, a 6. feladatban internet elérhetőségre is szükség van, erre hívja fel a csoportvezető a figyelmet. A feladatlap megbeszélése teljes csoportban történjen.

Munkaforma

Egyéni munka.

Módszerek

Feladatlap kitöltése.

Eszközök

2. melléklet, íróeszköz, számítógép internet használati lehetőséggel.

Tevékenység 3

10 perc

Tanári instrukciók

Keress, kutass, találsz!

Jégtörő, lazító játék.

Alakítsanak két kis csoportot a tagok. Ez történhet a kiszámolás módszerével: 1,2,1,2... stb.

A hosszan tartó, önálló feladatlapos munkát kövesse lazító játék. A csoportvezető készítse elő a játékot: a zsákba, vagy párnahuzatba tegye be a tárgyakat a játék kezdete előtt, hogy a csoporttagok ne lássák. Legalább 30-40 db. tárgy kerüljön a zsákba, érdemes a foglalkozás témájához kapcsolódó kisebb tárgyakat a zsákba tenni, azaz különböző irodaszereket. A 2 csoport tagjai felváltva nyúlnak a zsákba, a feladat minél több tárgyat felismerni „vakon”, csak tapintás alapján. Minden tag egy tárgyat vehet egy alkalommal. A csoportvezető írja, hogy melyek csoport tagjai ismernek fel több tárgyat. A győztes csapatot tapsolják meg.

A játék végén –amikor az összes tárgy elfogyott és a témához kapcsolódó irodaszereket felismerése zajlott– beszéljék meg, melyik tárgy mire való, hol használják.

Munkaforma

Kooperatív kiscsoport

Módszerek

Lazító, jégtörő játék.

Eszközök

Párnahuzat vagy nem átlátszó zsák, különböző tárgyak (érdemes a foglalkozás témájához kapcsolódó kisebb tárgyakat a zsákba tenni pl: irodaszerek, toll, vonalzó, radír, gémkapocs, ceruza, füzet, ceruzahegyező, boríték... stb.)

Tevékenység 4

20 perc

Tanári instrukciók

Borítékold! Add fel!

Boríték címzése, tértivevény, ajánlott szelvény, csekk kitöltése.

Minden csoporttag kapjon egyet a nyomtatványokból, majd a

csoportvezető kérdezze meg, hogy ismerik –e, használták –e már ezeket a nyomtatványokat. Beszéljék meg, melyik mire való. Mindenki töltsse ki a nyomtatványokat, a feladó saját maga legyen, a címzett pedig az iskolája. A Magyar Posta honlapján megtalálható a nyomtatványok pontos kitöltési módja. A feladatba beépíthető az alábbi honlapon való böngészés, a helyes kitöltési mód közös megtekintése.

http://posta.hu/ugyfelszolgalat/helyes_cimzes

<http://posta.hu/level/kulonszolgotatasok/ajanlott>

Munkaforma

Módszerek

Eszközök

Interaktív nagycsoport.

Megbeszélés.

Üres postai nyomtatványok (tértivevény, ajánlott szelvény, boríték, csekk/fő), íróeszköz, internethasználattal ellátott számítógép, projektor.

REFLEKTÁLÁS

Tevékenység 5

5 perc

Tanári instrukciók

Napzáró

Visszajelzés, értékelés.

Minden csoporttag kapjon egy borítékot, egy írólapot és íróeszközt. A borítékot a jobb oldali szomszédjának címezze meg és írjon rá feladót is. Az írólapra pedig egy mondatban írja le, hogy melyik feladat tetszett a mai foglalkozáson leginkább neki és miért. A megcímezett leveleket mindenki kézbesítse a címzettnek, aki olvassa fel a reflexiókat.

Munkaforma

Módszerek

Eszközök

Interaktív nagycsoport.

Beszélgető kör.

Boríték, írólap, íróeszköz/fő.

MELLÉKLETEK

Helyem van a munkapiacon!/Intézd el!/1. melléklet

Intézd el! - szituációs kártyák



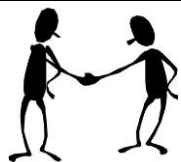
Elmész a munkaügyi hivatalba, mert szeretnéd, hogy nyilvántartásba vegyenek.



Az okmányirodában személyi igazolványt csináltatsz, mert a régit elveszítetted.



A postán csomagot szeretnél feladni.



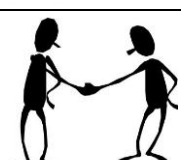
A munkaügyi hivatalban érdeklődsz, hogy miben tudnak neked segíteni.



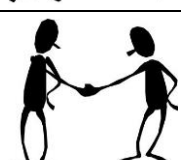
Az első munkanapodat töltöd a cégnél és most találkozol először a kollégáddal, akivel egy irodában fogtok dolgozni.



A munkahelyen megvágta a kezét, ezért bemész az üzemorvoshoz, ahol most jársz először.



Az adókártyádat váltod ki az adóhivatalban, amikor megcsörren a mobiltelefonod.



Bemész egy áruházba, mert szeretnél ott nyári munkát vállalni.



Az okmányirodában az útleveledet csináltatod, azonban tudod előre, hogy hívni fognak a munkahelyedről telefonon.



A munkaügyi hivatalban kérik az igazolványaidat, de te nagyon nehezen találod meg, mert a táskád mélyén van.

Helyem van a munkapiacon!/Igazoltatás/2. melléklet

IGAZOLTATÁS FELADATLAP

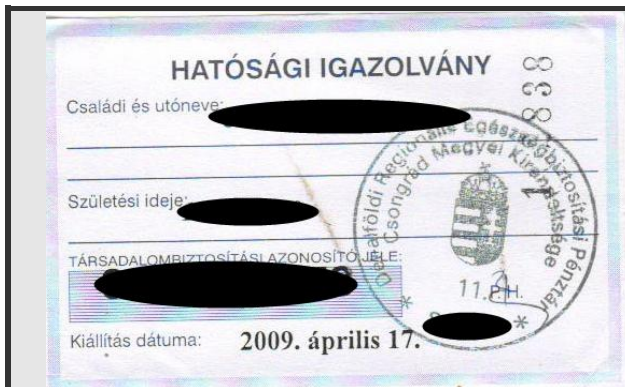
1. Milyen igazolványokat ismersz? Írd ide az igazolványok neveit!

.....
.....

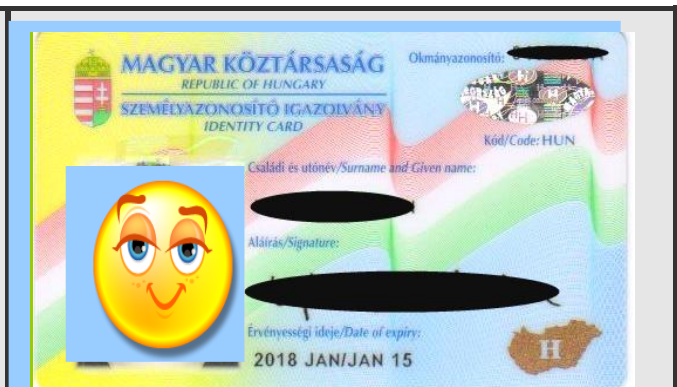
2. Írd a képek alá az igazolványneveket!

TAJ KÁRTYA,
SZEMÉLYI IGAZOLVÁNY,
EURÓPAI BIZTOSÍTÁSI KÁRTYA,
LAKCÍMKÁRTYA,
ADÓKÁRTYA

 <p>ADÓZONOSÍTÓ JELE: [REDACTED] NEVE: [REDACTED] SZÜLETÉSI IDEJE: [REDACTED] SZÜLETÉSI HELYE: [REDACTED] ANYJA NEVE: [REDACTED] KIÁLLÍTÁS KELTE: 2008.08.11.</p> <p>APÉH ADÓZONOSÍTÓ JELE</p>	 <p>LAKCÍMET IGAZOLÓ HATÓSÁGI IGAZOLVÁNY [REDACTED] Családi és utónév: [REDACTED] Születési név: [REDACTED] Születési hely, idő: [REDACTED] MAGYARORSZÁG [REDACTED] Anyja neve: [REDACTED] Lakóhely: [REDACTED] Bejelentési idő: 2007.11.16. Kiállító hatóság: Okmányiroda [REDACTED] 2008.01.14</p>
<p>1.</p>	<p>2.</p>



3.



4.



5.

3. Milyen adatokat tartalmaznak ezek a kártyák?

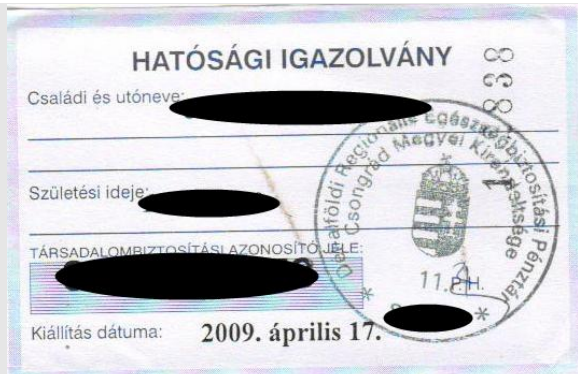
Húzd alá azokat az adatokat, amik rajta vannak a kártyán! Vedd elő a saját igazolványaidat is segítségül!



1. NÉV
2. SZÜLETÉSI HELY, IDŐ
3. ADÓSZÁM
4. TAJ SZÁM
5. LAKCÍM



1. NÉV
2. SZÜLETÉSI HELY, IDŐ
3. ADÓSZÁM
4. TAJ SZÁM
5. LAKCÍM



1. NÉV
2. SZÜLETÉSI HELY, IDŐ
3. ADÓSZÁM
4. TAJ SZÁM
5. LAKCÍM



1. NÉV
2. SZÜLETÉSI HELY, IDŐ
3. ADÓSZÁM
4. TAJ SZÁM
5. LAKCÍM

**4. Az igazolványokat melyik hivatalban tudod kiváltani?
Húzd alá a válaszodat!**

SZEMÉLYI IGAZOLVÁNY

1. ADÓHIVATAL
2. OKMÁNYIRODA
3. TB /TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁSI SZERV/

LAKCÍMKÁRTYA

1. ADÓHIVATAL
2. OKMÁNYIRODA
3. TB /TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁSI SZERV/

ADÓKÁRTYA

1. ADÓHIVATAL
2. OKMÁNYIRODA
3. TB /TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁSI SZERV/

TAJ KÁRTYA

1. ADÓHIVATAL
2. OKMÁNYIRODA
3. TB /TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁSI SZERV/

6. Keresd meg az internetes keresőben azoknak a hivataloknak címét, melyek a lakhelyeden vagy ahhoz legközelebb vannak! Írd ide a telefonszámukat, e-mail címüket és a nyitvatartási idejüket is!

OKMÁNYIRODA



CÍM



TELEFONSZÁM



E-MAIL



NYITVATARTÁS







ADÓHIVATAL



CÍM



TELEFONSZÁM

 E-MAIL	
 NYITVATARTÁS	
TB	
 CÍM	
 TELEFONSZÁM	
 E-MAIL	
 NYITVATARTÁS	