



Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete



MENEDZSERASSZISZTENSEK

**MAGYARORSZÁGI
EGYESÜLET**

A jövő vezetői asszisztenciája- a vezetői asszisztencia jövője

SZAKMAI TANULMÁNY

“A jövő vezetői asszisztenciája – a vezetői asszisztencia jövője”

Szakmai tanulmány

Első kiadás, 2024.

Szerzők:

Bóta Zsolt

Cziczzeriné Ráduly Éva

Galda Levente

Dr.Kocsisné Kis Éva

Kovács Balázs

Laczkó Rita

Magyary Jenő

Molnár Éva

Nagy József

Neumann Noémi

Sáskáné Nadas Ágnes

Szerkesztő: Sáskáné Nadas Ágnes

Lektor: Molnár Éva

Felelős kiadó: Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete

1162 Budapest, Szénás u.118.

©Szerzői jog fenntartva! A tanulmány megjelentetése a társszerzők hozzájárulásával történt.

A tanulmány egésze a Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete szellemi tulajdonát képezi. Bármely részének másolása, felhasználása a kiadó írásbeli engedélyéhez kötött.

A tanulmány megvalósítását az alábbi támogatóknak köszönhetjük:



Bevezető

A Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete elnökeként köszöntöm Önt, nagy tisztelettel Kedves Olvasó!

Egyesületünk a Nemzetközi Menedzserasszisztensek (IMA) önálló magyar tagszervezeteként kezdte meg működését 2017. októberében. Küldetésünk a személyes kompetenciafejlesztés biztosítása mellett a menedzserasszisztencia, mint szakma képviselője, elismertségének és presztizsének növelése, professzionális szinten való tartása. Eredményeink közül kiemelném szakmai kiadványainkat (pl. Digitális udvariasság a digitális világban); értékes szakmai rendezvényeinket; valamint az "Év Menedzserasszisztense" szakmai díj megalapítását.

Egyesületünk minden olyan szakember számára nyitott, akik fontosnak tartják meglévő szakmai ismereteik bővítését, továbbadását; személyes fejlődésüket; a hazai és nemzetközi szintű szakmai kapcsolatépítést és tapasztalatcserét, valamint szakmájukat valódi hivatásnak és nemcsak munkakörnek tekintik.

Felgyorsult és digitalizált világunkban fontos feladatunk segíteni felismerni, hogy az asszisztensi pozícióban dolgozó munkatársakra ne csak beosztottként, hanem szakmai partnerként tekintsen egy vezető, hiszen a jó asszisztens hozzáadott értéket képvisel cége, hivatala számára; nagyban megkönnyítheti a stratégiai tervezés és a vezetői döntéshozatali folyamatot; etikus magatartásával, hiteles szakmai és személyes márkájával képviseli országát, a céget/hivatalát és annak vezetőjét.

Nincs jó vezető, kiváló asszisztencia nélkül! Valljuk be, egyetlen területen sem (közigazgatás, üzleti szféra, civil szervezetek, önkormányzatok, diplomácia stb.) lehetne professzionális szintű vezetői munkát végezni a személyi titkárok, asszisztensek, irodavezetők, ügyintézők áldozatos munkája, lojalitása nélkül. Rendkívül kevés lehetőség nyílik azonban e munkakörben dolgozó kollégák méltó elismerésére. A szakmánk presztizsének növelése érdekében tett törekvéseinket, lépéseinket ezért közösen kell ezeket a vezetőkkel együtt terveznünk.

Ezen szakmai tanulmány megvalósulása a közös úton tett első lépések közé tartozik. Több vezető és asszisztens jelentkezett a felhívásunkra, hogy saját nézőpontjukból világítsanak rá a jövő vezetői asszisztenciájával kapcsolatos elvárásokra, kihívásokra és a vezetői asszisztencia jövőjének létjogosultságát érveikkel alátámasszák.

A szakmai tanulmány itt azonban nem ér véget, évről évre frissíteni kívánjuk, folyamatosan közzétesszük a zerre vonatkozó felhívást. Minden újabb írás a tanulmány megfelelő fejezetének (vezetői vagy asszisztensi) végén lesz található, időrendi sorrendben.

Hiszek abban, hogy a jóakarat útján egymást erősítve, egymást tisztelve, egymástól tanulva van lehetőségünk együtt haladni, másokat saját talentumainkkal érdemben szolgálni, ezzel párhuzamosan elősegíteni az asszisztensek szakmai és nem utolsó sorban személyes fejlődését is.

S.Nádas Ágnes

„Tiszteld a múltat, hogy érthesd a jelent, és munkálkodhass a jövőn!”

Gróf Széchenyi István

**“A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENCIÁJA –
A VEZETŐI ASSZISZTENCIA JÖVŐJE”**

VEZETŐI SZEMMEL...

A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENCIÁJA – A VEZETŐI SZEMMEL

Interjú

1. Milyen tipikus hibákat talál a mindennapokban az asszisztensek munkája során?

- munka-magánélet egyensúly hiánya
- fókusz elvesztése
- helytelen feladatsorrend felállítása
- döntés hiánya
- sok kommunikáció a munkavállalókkal az idő és a munka rovására mehet
- az olyan feladat, ami nem testhezálló, az vagy hanyagolva van, vagy utolsó pillanatban van elvégezve

2. Milyen tapasztalatai vannak a COVID utáni időszakot tekintve az asszisztensi munkáról, miben történt negatív és/vagy pozitív változás?

A vendéglátásban volt a legnagyobb szórás a COVID időszaka alatt. Sokan váltottak szakmát, hagyták ott a munkahelyüket vagy elbocsátották őket a cég hatékonyabb működése érdekében.

A COVID időszak után az asszisztensi munkakör szinte teljesen megszűnt vagy az asszisztensi feladatokon kívül az érintett más munkakört is kapott vagy vállalt el az állásának megtartása érdekében. Összevontak bizonyos munkaköröket, ami egyfelől költséghatékony volt a cég számára, de egy idő után „kiégette” az embert.

Pozitív változások:

- erős lojalitás, ha megmaradt a munkája
- erős munkateherbírási képesség

Negatív változások:

- gyorsabb kiégés
- az asszisztensi munkakör pénzben való felülértékelése, mert a klasszikus asszisztensi feladatain kívül több mindent végzett el, illetve a feladatainak egy részét nem lehet pénzben értékelni

3. Milyen területeken javasol feltétlenül változtatást? Milyen feladatokban, területeken szeretné viszont, ha maradna így, ahogy jelenleg van? (pl. Preferálja-e a hibrid munkavégzést: virtuális és fizikai jelenléttel megvalósuló asszisztenciát párhuzamosan stb.)

Nem tartom annyira jó ötletnek a hibrid megoldást. Vannak esetek, amikor elfogadható az otthonról végezhető munka, de a személyes jelenlét a mi iparágunkban fontos (vendéglátás, rendezvényszervezés).

Az otthoni munka több okból sem annyira jó, mert egyfelől nem lehet pontosan mérni, másrésztől a munkatárs egy idő után nem fogja tudni külön választani a munkaidőt és a szabadidejét, ha sokat van otthon. Pszichésen azt fogja érezni, hogy sokat dolgozik, holott lehet, hogy csak az idejét nem osztja be jól.

Vannak esetek, amikor ezt tudom támogatni, ha olyan „felnőtt“ a munkatárs, aki ezzel nem él vissza és olyan az élethelyzete, de mint írtam, alapvetően nálunk a személyes jelenlét fontos és elengedhetetlen.

4. Milyen pozitív tapasztalatai vannak az asszisztensi területen? (munkamódszer, munkaidő, feladatvégzés, elismerés stb.)

A jó asszisztens időt és energiát tud számomra spórolni, feladatokat rendszerez és emellett igazi kapuőr számomra; ezen felül a vezető meghosszabbított keze, füle és szája.

Pozitív tapasztalatom, hogy sokszor nem jönnek hozzám a kollégák a problémáikkal, mert félnek tőlem, de az asszisztens előtt megnyílnak, mert nincs olyan rangban, pozícióban, mint a vezető. Így sokszor kapok olyan „soft” információkat tőle, amik segítik a cég érdekeit, a munkámat.

5. A jövő asszisztenciája kapcsán milyen egyéb javaslatok vannak?

Beszéljen nyelveket jól tudjon kommunikálni, legyen empátikus az emberekkel és a vezetővel szemben. Ne vigye haza a munkát, de a munkában legyen ott fejben és szívben is. Fontos, hogy nyitott legyen, minden területen. Kicsit járjon előttem a feladatokban és legyenek megoldási javaslatok, tehát ne csak a problémát lássa, hanem legyenek javaslatok a megoldásra is. Tudja és értse meg azt, hogy az, amit az idővel meg tud spórolni, azzal pénzt és energiát ad a vezetőnek, még ha ezt nem is lehet kiszámolni.

Legyen jó társa a vezetőnek, a másik alteregója, egészítse ki a munkában.

Tudjon racionálisan is gondolkodni. Ne hagyja magát érzelmileg befolyásolni. Maradjon távol a pletykálgatótól is, hogy a bizalmas információkat még véletlenül se szivárogtassa ki.

Legyen önálló. Ehhez az is szükséges, hogy egy átfogó képet lásson és kezeljen egyszerre, aminek átadása és megismertetése ugyanolyan elvárás a vezetőtől és a cég többi munkatársától is.

Legyen megbízható és lojális, hiszen a jó asszisztens bizalmi munkatárs is egyben, lojális és elkötelezett nemcsak a céggel, hanem a vezetőjével szemben is.

Magyary Jenő

ügyvezető igazgató

GBR Event Kft.

Gundel Cafe Patisserie Restaurant

VEZETŐI ASSZISZTENCIA A KÖZIGAZGATÁSBAN

Az elmúlt 26 év során a közigazgatásban számtalanszor megtapasztaltam, hogy milyen fontos szerep hárul a titkársági munkatársakra, vezetői asszisztensekre. Milyen gördülékenyen tudunk együttműködni, ha bizalomteljes és együttműködő a légkör, vagy éppen ellenkezőleg, milyen helyzeteket teremthet, ha valaki megközelíthetetlen egy elefántcsonttoronyban.

Egyértelmű, hogy a közigazgatási szervezetek felső- és középvezetőinek munkáját nagyon sokan segítik – kabinetfőnökök, titkárságvezetők, személyi asszisztensek, akik egyéb – főként adminisztrációs – feladataik ellátása mellett támogatják a vezetőket hivatali feladataik ellátásában, szakmai találkozóik és nemzetközi tárgyalásaik előkészítésében, a szükséges szakmai anyagok bekérésében és összeállításában, beszédek megírásában vagy akár a közösségi média felületein való megjelenéseikben.

Ahhoz, hogy munkájuk eredményes legyen, az alapvető vezetői képességeik mellett elengedhetetlen számukra a kiváló koordinációs készség, az asszertív kommunikáció és a konfliktuskezelés, a megfelelő kapcsolatrendszer kialakítása és a különböző feladatok delegálásának képessége. Kifejezetten célravezető, ha jól menedzseli a vezető időbeosztását, és megfelelő módon ütemezi a megbeszéléseit. Az adott vezető jobbkezeként, bizalmasaként számos információ birtokában van, ezért a megbízhatóság számára elengedhetetlen követelmény.

Fontos, hogy a közreműködő szervezeti egységekkel és külső partnerekkel, társszervezetekkel jó szakmai együttműködést és bizalmi légkört alakítson ki, amelyben mindenki a közös „jó” elérése érdekében tevékenykedik. A megfelelően kialakított kapcsolatrendszere segítségével gyorsan és hatékonyan tudja megoldani a feladatokat, pontosan tudja, hogy egy-egy vitatott szituációban vagy a szükséges információ megszerzése érdekében kihez forduljon. Nagymértékben megkönnyítheti a vezetői döntéshozatalt, ha az asszisztens(ek) felkészült, képes gyorsan megismerni a részleteket és átlátni az összefüggéseket. Kifejezett előnyt jelent, ha képes projektmenedzserként kezelni a közigazgatási vezető személyét érintő folyamatokat.

A vezetőjével való együttműködése akkor igazán eredményes és hatékony, ha kapcsolatukat teljes bizalom és harmónia jellemzi. Egy valóban jó asszisztens már a vezetője mozdulataiból, szemvillanásából képes leszűrni az információkat, és ez a képesség számos esetben segíthet egy helyzet kezelésében. Mindemellát elengedhetetlen, hogy az asszisztens egyfajta

csoporthoz vezetőként fogja össze a vezető munkáját segítő kollégákat. Egy közigazgatási vezető titkársága, közvetlen munkatársainak csoportja számtalan feladatot lát el, ezért nem mindegy, hogy őket hogyan és milyen módon irányítják. Egy támogató környezetben hatékonyabb a feladatvégzés még akkor is, ha a ránk háruló feladatok mennyisége jelentős. Főleg akkor, ha a tapasztalatok azt mutatják, hogy egyre több és több feladat hárul az egyes munkatársakra. A felelősségvállalás kérdése is meghatározó, hiszen mindannyian tapasztaltuk már, hogy milyen egy elkötelezett, a szervezethez lojális munkatárs hozzáállása, és ellenpéldaként a csak utasítások alapján vagy szigorúan annak mentén működő munkatárssal együtt dolgozni. Én magam is sokszor hallottam már, hogy „azt nem csináltam meg, mert nem mondtad”.

Nem szabad elfelejtenünk a visszajelzések jelentőségéről sem, hiszen a pozitív kritika mindenki számára hasznos és tanulságos, és ezáltal elkerülhető a hibák/tévedések megismétlődése. A bizalomteljes légkör, a támogató vezetői magatartás növeli az adott közigazgatási vezető és így a szervezet iránt érzett lojalitást is. A jelenlegi felgyorsult világban vezetőként is fontos, hogy figyeljünk a munka és a magánélet kényes egyensúlyára mind önmagunk, mind pedig munkatársaink esetében. Számos vezető várja el, hogy munkaidőn túl vagy hétvégén is álljanak a munkatársak rendelkezésre, azonban gyakran elfelejtkeznek ennek kompenzálásáról. És itt nem feltétlenül az anyagi viszonzásra gondolok, hiszen az egyre sűrűsödő számtalan feladat – és ezáltal növekvő nyomás – mellett sajnos egyre kevesebb figyelem jut az emberi oldalra. Mindannyiunk álma, hogy egy olyan jól működő, produktív szervezetben dolgozhassunk, ahol számíthatunk egymásra és ahol elkötelezettek tudunk lenni a munkánk iránt. A munkatársak motiválása, elköteleződésük fenntartása éppen ezért a közigazgatásban is kiemelt jelentőséggel bír. Ismert tény, hogy az emberek jellemzően munkahelyet választanak, de vezetőt hagynak ott. Nem meglepő tehát az a következtetés, hogy a vezető embersége, együttérzése hatással van a munkatársak lojalitására, a hatékony együttműködésükre és a teljesítményükre is.

A hatékony munkavégzést jól szolgálja a feladatszabó, hétékezdő értekezletek összehívása, amelynek során az egyes munkatársak beszámolhatnak a rájuk bízott feladatok aktuális helyzetéről, vagy megkérhetik a további ügyintézéshez szükséges vezetői iránymutatásokat. Természetesen ez nem zárja ki annak lehetőségét, hogy a nap – vagy hét – többi részében is felkeressék a vezetőt, de mégis egyfajta keretet ad a munkavégzéshez.

A közigazgatásban a vezetői asszisztensi munkakörhöz ma már szinte minden esetben felsőfokú végzettséget várnak el a munkaadók, és a magabiztos felhasználói szintű számítógépes ismeretek mellett általában az angol nyelv legalább középszintű tudását is feltételül szabják. Az elvárt képességek és készségek között kiemelt helyen szerepel a kiváló kommunikációs és

kapcsolatteremtő készség, a problémamegoldó és szervező képesség. A felelősségvállalás mellett a terhelhetőség és a precizitás, pontosság, a határidők betartása és betartatása egyaránt fontos feltétel. Elengedhetetlen, hogy gyorsan megismerjék és átlássák a közigazgatási rendszert, az adott szervezetet és annak működését, képesek legyenek a beérkező információk szűrésére és a feladatok priorizálására.

Az üzleti élettől eltérően a közigazgatás lassabban változik, a rugalmasságra és a változásra való nyitottságra így is szükség van. Mindannyiunk mumus mondata, amikor egy kollégától azt a magyarázatot kapjuk például egy problémás helyzet nem megfelelő kezelése során, hogy „azért, mert így szoktuk”. A távolról végzett munka a közigazgatásban egyáltalán nem jellemző, a világjárványt követően is a személyes jelenlét az elvárt. Ugyanakkor a tapasztalat azt mutatja, hogy a hibrid vagy online rendezvények továbbra is jelen vannak életünkben.

Ezek előkészítésében a vezetői asszisztensek is szerepet vállalnak, így számukra is elengedhetetlen, hogy rendezvényszervezési és protokoll ismeretekkel is rendelkezzenek – vagy legalább olyan kollégával, akinek ezekhez is megvan a kellő kompetenciája.

Laczkó Rita

elnök, Magyar Protokollosok Országos Egyesülete

protokollfőnök, osztályvezető

A VEZETŐI ASSZISZTENCIA JELENE ÉS JÖVŐJE EGY NAGYKÖVET-HELYETTES SZEMSZÖGÉBŐL

Móttó: Egy vezető hatékony és bizalomteljes asszisztencia nélkül olyan, mint egy szárba szökkenő növény támasztó karó nélkül – *Bóta Zsolt*

A Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete felkérésére örömmel osztom meg az alábbiakban a témával kapcsolatos gondolataimat, a lehető legnagyobb mértékben a gyakorlatban szerzett tapasztalataimra alapozva. Úgy vélem, a téma folyamatosan fontos, jelentőségéből nem veszít sem a digitalizáció, sem a COVID-járvány, sem a home office terjedése, sem pedig a mesterséges intelligencia térnyerése következtében.

Kiindulópontként vegyük alapul a **klasszikus felállást a vezető/asszisztens viszonyban**. Ehhez adva van egyik oldalról (általában, de nem feltétlenül!) egy idősebb, tapasztalt férfi, a másik oldalról pedig egy fiatalabb, tisztelettudó nő. A vezetőé természetesen az érdemibbnek tekintett munka, az asszisztensnek pedig az alacsonyabb rangú munka végzése jut, azaz az asszisztens intézzen mindent, amelyhez a vezetőnek nincs kedve vagy ideje. A fentiekből ugyanakkor nem az asszisztens le-, hanem éppen felértékelődése következik, mert minél inkább a saját magának, a maga szintjéhez illőnek gondolt feladatokra tud koncentrálni a vezető, tudva, hogy asszisztense minden egyéb „aprómunkát” elvégez a háttérben, annál nagyobbá válik utóbbinak a megbecsültsége.

A vezető és az asszisztens viszonyához tartozik az is, hogy eltér egymástól a hierarchiában elfoglalt helyük és különböznek egymástól a függőségi viszonyok alapján is: az egyikük döntéshozó, másikuk legfeljebb döntéselőkészítő. Mindez magában hordozza azt, hogy bár a döntéshozatalnak más-más pontján helyezkednek el, ettől még egymásrautaltságuk érvényesül, s ennek bizalomteljesnek kell lennie. A bizalomteljes egymásrautaltság kifejezéssel lehet talán leginkább leírni a vezető és asszisztens viszonyának axiómáját. Az eltérő státusz ellenére jelen van az egymástól való tanulás kölcsönösen előnyös lehetősége is.

A vezető által az asszisztens irányában támasztott **követelmények**, az elvárt tulajdonságok sorában a koncentrálóképeséget, a lényeglátást, a feladatok prioritizálásának képességét és (kissé profán módon hangzóan, mégis hasznos jelleggel) a vezetőt megközelíteni kívánó, nem kívánatos

telefonálók elhárítására, lerázására való alkalmasságot (egyfajta „pajzs-funkciót”) helyezem a lista élére.

Az asszisztensről vallott vezetői felfogások (bizonyos mértékben „görbetükör-szerűen) az alábbi fejlődési szakaszokat képesek befutni:

- csak "kávéfőző és telefonhívás-kapcsoló" asszisztens (klasszikus "Micike titkárnő")
- ezekre képes, de ezen túlmenően legalább mutasson jól az előszobámban
- fokozat-emelés: az asztalfoglalást és a virágbeszerzést a nejem számára is rá merem bízni
- többre hivatott és képes, ezért tágitgatom a határait, kipróbálgatom a képességeit
- lényegében alkalmas lenne a vezető munkájának elvégzésére, de "csak eddig vitte", ennek ellenére végeztetek vele olyan munkát, amelytől velem szinte egyenértékűnek érezheti magát

A másik nézőpontból az asszisztensi felfogások a vezetőről, az előbbieken felsoroltakra reflektáló fejlődési íven:

- akarnok/zsarnok, a fizetésért elviselem, de már a kávé is undorral teszem le elé
- ha netán még ki is kezd velem, akkor még jobban utálom...
- na jó, a bizalom morzsája megmutatkozott irányomban: egy kicsit bevont a privát dolgaiba
- "kóstolgat", mit bírok, meddig terjednek a határim
- érek én ám papír nélkül is annyit, mint ő, ezt már megtapasztalhatta néhány feladatvégeztetés alkalmával

A fejlődés kívánatos iránya egyértelműen a fenti két felsorolásban az utolsó elemek felé való haladás – de csak mindaddig, amíg az asszisztens részéről ez át nem csap túlzott önbizalom-növekedésből fakadó kilengésekbe. Ilyen esetben, amikor az asszisztens már-már a vezető „fejére nő”, nem csak önbizalom-növekedés, hanem fölényesség-érzet tekintetében is szinte már átveszi a vezető funkcióját, borul a képlet, az elméletben működőképes modell helyére egy bizalomhiányos felállás kerül, s a folyamat vége általában az asszisztens más munkakörbe helyezése a vezetői szuverenitás helyreállítása végett.

Lássuk a továbbiakban, milyen **vezetői elvárások** érvényesülnek **feladattípusonként**:

Telefonálás esetében az Asszisztens (a továbbiakban: A) ne akarja a Vezető (a továbbiakban: V) minden telefonálását maga elvégezni, hagyjon neki játékkeret, mikor emeli fel ő maga a kagylót. A protokolláris/hierarchikus szabályokat tartsa be, az alacsonyabb rangút (különösen, ha ő a hívó fél) várakoztassa a vonalban, őt kösse össze a magasabb rangúnak az asszisztensével. Egyenlő rangok esetén a két asszisztens megoldhatja az egyszerre kapcsolást.

Naptárvezetés, időpontok nyilvántartása (mint az egyik legfontosabb funkció) vonatkozásában A beszélje meg V-vel, melyik az ideális módszer a közös (papíralapú vagy elektronikus) naptárvezetésre. A tartsa tiszteletben, hogy V-nek lehetnek A naptárában nem szerepeltetett időpontjai is. V által üdvösnek tekintett segítségnyújtást jelent az, ha A a munkanap indításakor szóbeli emlékeztetés útján felhívja a figyelmet a nap folyamán abszolválandó programokra. Az időpontegyeztetés más V-k A-eivel ugyancsak klasszikus A-i teendő.

A V adatainak **biztonsága** tekintetében szem előtt kell tartani, hogy V érzékeny és bizalmas kezelést igénylő iratainak, adatainak a védelme fontos, illetékteleneknek való A általi kiszolgáltatása sok probléma okozója lehet. Kételyt ébresztő esetekben inkább kérdezni kell, kedvenc mondásomat idézve: "inkább száz verejtékcsepp a tervezőasztalon, mint egy vércsepp a csatamezőn"...

Az egymás **magánéletébe** belemutatás tekintetében elsősorban A lát bele V privát dolgaiba, de amikor A személyes indokkal esetleg elkéri magát a munkaidő egy részéről (valóban adódhatnak olyan intéznie valók, amelyeket nem lehet máskor elvégezni), akkor ez fordítva is érvényes. Amennyiben ilyen helyzetekben V részéről rugalmasság és nagyvonalúság tapasztalható, az a későbbiekben kifizetődik, mert A kompenzációképpen plusz-tehervállalással meghálálja azt.

A **visszajelzés**, a látenszen elvégzett elégedettség-mérés eredményének közlése érzékeny és a gyakorlatban gyakran elhanyagolt terület, erre a legtöbb V gyakorlatához képest intenzívebb mértékben lenne szükség. Például a köztisztviselők esetében elvégzett évi egyszeri hivatalos teljesítmény-értékelés kevés ebben a vonatkozásban, szóban gyakorolt spontaneitással kell váljon a vezetői „feedback” a munkatárs irányában. A szóbeli elismerések megteszik a lelki hatásukat, ugyanakkor ezeken kívül materiális jutalmazási módok is alkalmazandók. Azt sem szabad elfelejtenünk, hogy a dolog fordított irányban is érvényes: V is igényt tart A részéről diszkrét, de jóleső visszajelzésekre, amelyek megerősítik őt a jól végzett tevékenysége tudatában.

Az általam belülről ismert **diplomácia területének** különlegességei vonatkozásában fontos, hogy egy diplomata/adminisztratív munkatárs/helyi alkalmazott rétegzettségű külképviseleten az asszisztens ne a hierarchia legalján érezze magát (általában a középső kategóriába, azaz az adminisztratív munkatársak közé tartozik). A külszolgálati időtartamok szabályozottsága (átlag 4 év) folytán V kaphat a korábban vele együttműködött helyébe egy új, ugyanakkor más minőségű A-t is, ráhatása a Központban hozott személyügyi döntésekre korlátozott (azaz egy közvetlen munkatárs esetében sem érvényesítheti saját szempontjait). Két, azonos állomáshelyen szolgáló

diplomata kapcsolatfelvételét alkalmanként megelőzi a két A írásban vagy telefonon történő megismerkedése, s a két fél asszisztensi szinten begyűjtött tapasztalatai már determinálhatják a vezetők egymáshoz való viszonyulását is, zökkenőmentes vagy éppenséggel döcögős startolást előidézve.

V részéről A felé az alábbi **tanácsokat** vetném papírra:

- Gondolkodjon még többet helyettünk (elég nekünk a magunk gondja...)
- Álljon elő javaslatokkal (inkább legyen tíz javaslata, amelyből akár csak egy lesz jó, mintsem nulla kezdeményezése)
- A ismerje meg V érdeklődési körét és ideje függvényében tájékozódjon V-t érdekelhető programokról, álljon elő ezekkel
- Legyen a vezetőihez képest alacsonyabb szinteken foglalkoztatottak barométere, kezdeményezzen V felé, ha hangulati okokból válságtanácskozásra lenne szükség
- Legyen képes minél hamarabb megtalálni azt, amit V keres (általában dokumentumot, fájlt) – V ilyenkor türelmetlen, de siker esetén hálás
- Tudja felülmúlni a V-t informatikai eszközök kezelésében – ebben sokan csak kezdetleges, legalábbis felülmúlható tudással rendelkezünk

Javaslataimat **a jövő asszisztenciája** kapcsán az alábbiakban fogalmazom meg:

- Eltolódás várható a személyes jelenlét irányából a virtuális felé, a kb. 30%-ban home office szinte bevett szokássá válik – jobb szervezéssel, nagyobb odafigyeléssel szelektálhatóak a személyes jelenlétet kívánó és nem kívánó teendők a végeredmény szempontjából kölcsönös elégedettség végett;
- Végzettség és felkészültség („skills”) kapcsán a két-három évtizede megszokotthoz képest kisebb különbséget kell teremteni V és A között (leszámítva a V-nek megmaradó speciális szaktudást, amely az ő adott szakterületén vezetővé emelte), ez azt is jelentheti, hogy a státuszhatár alulról felfelé való átjárhatósága révén A motiváltsága a felfelé törés érdekében gyarapszik, s ennek a munkája hatékonysága látja hasznát;
- A mesterséges intelligencia bizonyos asszisztensi feladatok elvégzésére konkurenciát támaszt A-val szemben, esetleg részterületekről ki is szoríthatja – ügyelni indokolt a megfelelő arányok megtalálására, mert ahogy a vezető továbbra is „hús-vér ember” marad, úgy az asszisztensnek is annak kell maradnia.

Ezzel az utolsó gondolattal azt hiszem, elérkeztem jelenkorunk egyik legfontosabb és jelenleg még feltárássra váró, jövőbemutató kérdéséhez a vezető/asszisztens viszony kapcsán. Hogyan tolódnak el az arányok, csökkenhet-e az „élőemberi kapacitás” által végzendő munka relevanciája? Meggyőződésem, hogy a mesterséges intelligencia képes lehet bizonyos mértékű technikai funkciók (mint például dokumentálás, repjegy- vagy éttermi asztal foglalás stb.) átvételére, de ahogy vezetőinket sem helyettesíthetjük robotokkal, belátható időn belül az asszisztensek is még az eddig megszokott, emberi aggyal és képességekkel, arccal/névvvel, értelemmel és érzelemmel felruházott lényként szolgálnak majd a vezetők mögött.

Bóta Zsolt

korábbi nagykövet-helyettes (Berlin, Bécs)

A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENCIÁJA – A VEZETŐI SZEMMEL

Interjú

1. Milyen tipikus hibákat talál a mindennapokban az asszisztensek munkája során?

Minél fiatalabb egy asszisztens, annál kevesebb szakmai tapasztalata, gyakorlata van adott területen. Bízgatni kell, hogy nyugodtan kérdezzen munka közben, ha bizonytalan a folytatásban. Jobb több kérdés, mint egy félreértett feladat, amit duplán kell elvégezni. Az asszisztens hozzáállásán már az elején látszik, hogy mennyire érdekli a rábízott feladat.

Fontos a munkával szembeni alázat, hogy mélyebben is érdeklik a részletek, és nem csak felületesen foglalkozik a témával. A valódi érdeklődés mindig látszik, ilyenkor a személyes biztatás sokat segíthet a kreatív ötletek megszületésében. A munkához való hozzáállásban sokat számít az adott munkáért fizetett jövedelem. A fizetés nagysága inspirálóan hat minden alkalmazottra. Ha kevesebb fizetést kap valaki és nem annyira szereti az adott területet, nagy valószínűséggel felszínes munkát végez, amiben nem sok köszönet van. Ha valakin látszik, hogy lelkes és alapos a munkájában, tudjuk, hogy biztosan építhetünk rá.

A motiváció másik alapja a munkavállaló és az általa elvégzett munka elismerése, megbecsülése. Ha eredményes munkavégzést szeretnénk, mondjuk el pontosan az elvárásokat, a feladatokat emberi módon. Fontos az egymás iránti tisztelet pozíciótól, életkortól függetlenül. A feleslegesen kioktató, agresszív hangnem elveszi a munkakedvet és rövid időn belül búcsút inthetünk az asszisztensnek is.

2. Milyen tapasztalataid vannak a COVID utáni időszakot tekintve az asszisztensi munkáról, miben történt negatív és/vagy pozitív változás?

A szűkebb környezetünket is tekintve nagyon sok negatívumot hozott a COVID. Hosszabb időre elmaradtak a kisebb-nagyobb városi, hivatali rendezvényeink, voltak munkatársak, akik fel is mondtak időközben. Az otthonról végezhető munka nagyon jó dolog, de nem minden esetben jelent teljesen megfelelő megoldást. A rendezvények hatékony előkészítésének a lényege a személyes találkozás és egyeztetés.

Másrészről COVID után megszűntek cégek, így bizonyos esetekben újabb partnerekkel kellett felvenni a kapcsolatot. Ez az asszisztens munkáját is nehezíti. A jól bejáratott forgatókönyveket

sok változtatással kellett átírni. Voltak viszont olyan megoldások, hogy otthonról is el tudtunk végezni egy-egy feladatot, igaz sokkal több telefonos egyeztetéssel, de időben elkészültünk. Egy-egy asszisztensnek is biztosítani kell a megfelelő munkaeszközt az otthoni munkavégzésénél, hogy érdemben segíteni tudja a közös munkát (laptop, a munkaadó által havonta fizetett fix hozzájárulás a munka során felmerült telefonköltségekhez). Főleg COVID idején vált fontossá ez a juttatás.

3. Milyen területeken javasol feltétlenül változtatást? Milyen feladatokban, területeken szeretné viszont, ha maradna így, ahogy jelenleg van (pl. preferálja-e a hibrid munkavégzést: virtuális és fizikai jelenléttel megvalósuló asszisztenciát párhuzamosan stb.)?

A járványhelyzet rákényszerített minket arra, hogy otthonról is dolgozzunk. Hivatalos, protokolláris rendezvények, testvérvárosi találkozók szervezése esetében alapfeladatokat otthonról is elvégezhetünk, illetve kiadhatunk az asszisztensnek ilyen jellegű munkát (levelek, meghívók kiküldése adott címlista alapján stb.).

A szervező munka közben azonban sok kérdés felmerülhet, amelyek egy személyesen megtartott megbeszélésen gördülékenyebben megoldódnak, mint online formában vagy telefonon. Egy-egy konferenciamegbeszélés közel sem olyan eredményes, néhányszor a technika ördöge is megtréfálhat minket, megszakadhat az internetkapcsolat, nem elérhető egyszerre mindenki. Mindenképpen az irodában végzett munkát részesítem előnyben fizikai jelenléttel, az asszisztensek számára is ez sokkal egyszerűbb. Bármilyen kérdése, problémája van, azonnal segíthetünk.

4. Milyen pozitív tapasztalatai vannak az asszisztensi területen (munkamódszer, feladat éégés, munkaidő, elismerés stb.)?

A feladatokat világosan, jól érthetően kell elmagyarázni, illetve a menet közben felmerült kérdésekre türelemmel kell válaszolni. Fontos, hogy a munkánkat segítő asszisztens lelkesedése, kitartása megmaradjon. Legyen az irodában jó hangulat, ahová öröm bejárni. Nagyon sok múlik a vezető hozzáállásán.

Egy-egy rendezvény esetén túlmunka elrendelése is felmerül, ilyenkor az asszisztens túlóráit is fizessük ki, vagy annak arányában biztosítsunk szabad időt. Az asszisztenssel való közös munka sikerének egyik titka, hogy egy irodában dolgozzunk, így nem vesztegetünk időt külön megbeszélésekre, folyamatos az információcsere és a munkamenet.

5. A jövő asszisztenciája kapcsán milyen egyéb javaslatai vannak?

Szakirányú továbbképzéseken, konferenciákon való rendszeres részvétellel fejlesztjük a szakmai tudását, még jobban felkeltjük az érdeklődését az adott terület iránt. Amennyiben ténylegesen érdeklő az aktuális terület, szakmai tanácsokkal láthatjuk el, hogy a későbbiekben át is vegyen részfeladatokat, megkönnyítve ezzel a mi munkánkat is. Teljesítményarányos jövedelem, jutalom és további juttatások kifizetésével (cafeteria, ruhapénz stb.) ismerjük el és becsüljük meg igazán az asszisztensek munkáját is.

Cziczeriné Ráduly Éva

protokoll referens

Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala

A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENCIÁJA - A VEZETŐI ASSZISZTENCIA JÖVŐJE - GONDOLATOK TURISZTIKAI SZEMSZÖGBŐL -

A turizmus területén, ahogy más gazdasági ágazatok területén is a professzionális vezetői döntések mögött az esetek többségében profi és felkészült menedzser asszisztensek állnak, akik támogató szolgáltatásaikkal előkészítik a döntéshozatalt, illetve támogatják a döntési folyamatokat. A hosszútávon is jó döntésekhez e területen is a komplex folyamatok szerteágazó ismerete szükséges. A turizmus-vendéglátás területén a felsővezetők elsősorban szállodavállalatok, éttermek vagy utazási irodák élén állnak, egyes esetekben ezek hálózatát (pl. szállodaláncok) irányítják vagy helyi, térségi, regionális desztinációs menedzsment szervezeteket, az úgynevezett TDM-ek élén állnak...

E területeken való helytállás egyszerre követeli meg a **komplex** gazdasági, társadalmi és az utóbbi időben az ökológiai szempontból is mérlegelt **döntések meghozatalát**. Az egyre komplexebb folyamatok egyre összetettebb döntéseket követelnek meg, amelyeket csak **egyre felkészültebb** és a részletekben magukat kiismerő, az összefüggéseket átlátni képes **vezetői asszisztenciát** igényelnek. Az elmúlt időszakban felgyorsult a mesterséges intelligencia (MI) bevonása is a döntéshozatali folyamat támogatásába. Meglátásunk szerint ez a jelenség nagyban segít a komplex folyamatok átlátásában és a szerteágazó információk integrálásában. Azonban az MI csak támogatója lehet a döntéshozatalnak, az algoritmusok nem vehetik át teljes mértékben sem a döntéshozó funkciókat, sem pedig a döntéshozatal előkészítésében résztvevő asszisztencia szerepét. A vezetői asszisztencia azonban támogatást kaphat, hogy a rutinszerű kereső és szortírozó adminisztratív feladatokat az MI segítségével kiváltsa, így ideje fennmaradó részében egyéb, **magasabb minőségi hozzáadott értéket** tud előállítani az illetékes vezető számára. **Érvelésünk szerint tehát a vezetői asszisztenciát nem fogja fel- és kiváltani az MI, hanem a vezetői asszisztencia is kap egy asszisztenciát, amit MI-nek hívnak.**

Más ágazatokhoz képest van azonban a turizmus területén tevékenykedő vállalkozásoknak egy egyedisége, hogy mindegyik szereplő munkájának fókuszában az ember áll. Az utazó, a **látogató**, illetve a látogatókat fogadó **helyi lakosság** és/vagy a látogatók kiszolgálásában **közreműködő vállalkozások** egyaránt hús-vér emberek, akikre és akik köré a szolgáltatások épülnek. Az utazás

teljes élmény- és értékláncában az utazó döntéseit kívánjuk úgy befolyásolni, hogy az azokon alapuló döntések minél nagyobb utazási élményhez vezessenek. Ebből a szempontból a turizmusban dolgozó minden egyes szereplő döntés-előkészítő, úgynevezett döntéstámogató asszisztencia szolgáltatást végez. Egyes felfogásban az idegenvezetők szerepe is teljesen átalakul, ők a jövőben a helyi „találkozások moderátorai lesznek”, akik a helyieket és a látogatókat hozzák össze egymással: **a találkozások nyújtotta élményekhez járulnak hozzá egyfajta asszisztensként.**

Mint az egyik legemberközpontúbb ágazatból kiindulva talán érdemes azon is elgondolkozni, hogy milyen ennek a speciális ágazatnak a jövőképe, milyen vezetői kompetenciákra lesz itt szükség, amelyet a menedzser asszisztenseknek e területen is dolgozva támogatniuk kell. Az alábbiakban ebből a szempontból teszünk egy rövid utazást a turizmus jövőjében. Jelen összeállítás nem tekinthető önálló tanulmánynak, csupán egy gondolati hozzájárulás kíván lenni a „Jövő vezetői asszisztenciája - a vezetői asszisztencia jövője” címmel elkészített tanulmány elkészítéséhez, koncipiálásához.

Mit jelent az újturizmus?

Gondolatok és jó gyakorlatok a körforgásos alapú, fenntartható turizmus világról – tizenkét tételben

A mögöttünk hagyott évek, mit cseppben a tenger megmutatták, milyen lesz a jövőnk, ha nem változtatunk szokásainkon. Bár a koronavírus-járvány alatt sokszor hallottuk az ismerős tételmondatot, hogy „a világ már nem lesz olyan, mint amilyen volt”, mégis sokan ott folytattuk, ahol abbahagytuk. Az elmúlt nyáron a járvány után sok helyen most a **tömegturizmus tünetei lángolnak fel** újra: zsúfolt repterekről, káoszról és a nyaralóhelyek környékén forgalmi dugókról érkeztek a hírek. A **klímakatasztrófa** nyomasztó jeleit a szó szoros értelmében a bőrünkön érezzük, utazzunk bármerre is a nagyvilágban, nem tudjuk függetleníteni magunkat bolygónk megszédült légkörének anomáliáitól.

A turisztikai ágazat terén újakezdésről, **újturizmusról** nem beszélhetünk úgy, hogy nincs stratégiánk és cselekvési tervünk ezen kihívásokra. Mi vár ránk pontosan a következő hónapokban és években, milyen akadályversennyel szembesülhetünk még az elmúlt két évben igencsak megtépázott turisztikai ágazatban? Milyen jövőre készülünk, s mit tehetünk mi magunk, hogy megőrizzük mindazt, amit fontosnak tartunk? Léteznek-e, s ha igen, milyen stratégiák, hogy pozitívan alakíthassuk a turizmus ökoszisztémáját? - ezek a nagy kérdések továbbra is. Az alábbiakban **tizenkét tételben** keressük az utat, hogy milyen elvek és gondolatok, jó gyakorlatok mentén találhatunk válaszokat és megoldásokat a feltett kérdésekre. Akkor haladhatunk a

leggyorsabban a sikerre vezető úton, ha a **lényegre koncentrálnunk**. Ez egyben az **első alapvetésünk**.

Deák Ferenc, a haza bölcse mondotta egykor, ha egy kabátot félregomboltak, akkor azt bizony először teljesen ki kell gombolni, s úgy érdemes újrakezdeni. Most olyan helyzetben vagyunk, hogy az újragombolást előlről kezdhetjük, s így vághatunk neki a posztkorona időszaknak, amelynek iránytűje a hosszútávú **fenntarthatóság kritériumának** irányába mutat. Az osztrák közgazdász, **Schumpeter** alkotta meg a „teremtő rombolás” fogalmát. Próbáljuk a nehéz helyzetben is a lehetőséget meglátni. A világválság alapos rombolást végzett a turizmus alrendszerében: a feltételekben, a bizalomban és az intézményrendszerben egyaránt. Teremtsünk lehetőséget arra, hogy a rombolás teremtővé válhasson, kijavíthassuk a korábbi hibákat és egy optimálisan, egymásra odafigyelő, az embert a fókuszba helyező gondolkodás mentén építsük újra a szemünk láttára sok szempontból széthulló világot. Ha a jövőt meg akarjuk menteni, akkor az élet minden területén, így a turizmus területén is **fenntarthatósági fordulatra** van szükség. Meg kell változtatni a turizmusról való gondolkodás kultúráját is. Az új megközelítésben a turizmus fókuszába az önző, saját érdekeit követő homo turisticus helyett az ember kerül. **Embert a középpontba**. Ez tehát a **második és nagyon fontos alaptétel**, amit el kell sajátítanunk. A gazdaság igényei helyett, az ember igényeire koncentrálni.

Ebből következik a **harmadik alapvetésünk**: a növekedés misztifikációjának kerülése. Az **állandó és korlátlan növekedés** kora ugyanis lejárt. A folyamatos növekedés bőséghez vezetett, azonban egy ponton a természeti és társadalmi korlátokba ütközött. Ezeknek az ütközéseknek, globális karambolnak a jeleit látjuk magunk körül.

A **negyedik alapvetésünk**: az utazás a bizalomról, az emberi kapcsolatokról, az új megismerésének vágyáról, kíváncsiságunk kielégítéséről szól. Ehhez az alapvetéshez szükséges szerintünk visszatérni. Az újrakezdéshez a gazdasági akkumulátorok mellett a szellemieket is fel kell töltenünk. Egy körforgásos turizmusgazdaság alapjainak lerakásával biztosíthatjuk csak, hogy tíz, húsz vagy ötven év múlva is beszélhessünk még boldogító utazásokról. Az új, körforgásos szemléletet nem lehet egyik napról a másikra, a turizmus minden területén elsajátítani és alkalmazni. Ezt meg kell tanulni, keresni kell az alkalmazható jó példákat, ebből kell levezetni a megoldásokat.

Ebből következik **ötödik alapvetésünk**: nem szégyen mástól tanulni. Nézzünk körbe a világban, s ha találunk jó megoldásokat, sikeres recepteket, amelyek az újrakezdést szolgálják a fenntarthatóság jegyében, akkor ne késlekedjünk azokat adaptálni, saját lehetőségeinkre szabni. Ráadásul a **jó gyakorlatokért nem is kell olyan messze menni**. Ausztria a világ egyik legkedveltebb turisztikai célországa, amely már jó pár évvel ezelőtt megkezdte az átállást a

körforgásos turizmusra: ahol a **menyiség helyett a minőségre és fenntarthatóságra** helyezik a hangsúlyt. 2019-ben mutatták be az ország új turizmus-stratégiáját, amely a **Masterplan T** elnevezést kapta. A Masterplan T a jövő turizmusának: az újturizmus világának mestertervét jelenti. Ez a dokumentum szemléletében szakít a korábbi turizmusstratégiák gazdaság-centrikus és GDP-központú, állandó növekedés- és rekordkényszeres logikájával. Az elnevezés tudatos, mivel készítői vallják, hogy minden siker mögött széleskörű összefogás és egy mestermű pontosságú terv áll.

A stratégia készítése során paradigmaváltásként rögzítették, hogy a jövőben többé nemcsak a vendég igényeinek kielégítése az egyedüli szempont, hanem ugyanakkora súllyal esik latba az ágazatban dolgozók és a helyi lakosság elvárásainak és szükségleteinek kielégítése is. A szemléletváltás során a stratégia **újraértékeli és kibővíti a desztináció** fogalmát, amelynek a turistafogadás helyszíne helyett a jövőben egyfajta „minőségi élménytérre” kell válnia, ahol a turista és a helyi lakosság egyaránt jól érzi magát, legyen szó akár vidéki, akár városi környezetről. Ezt a „szentháromságot” - a helyben élők, az oda látogatók és a köztük kapcsolatot teremtő szolgáltatók érdekeit -, azaz minden érintett életminőségének javítását fókuszba helyező szemléletet tekinthetjük **hatodik alapvetésünknek**.

Ugyanez a logika tetten érhető Bécs esetében is. Ausztria fővárosában szintén - még a vízváltó világválság kitörése előtt - fogalmazták meg teljesen újszerű, sok helyen meglepő megfogalmazással élő turisztikai stratégiájukat, amelyet szintén tekinthetünk jó példaként. A **Shaping Vienna** elnevezésű, Bécs város Turisztikai Hivatalának (Wien Tourismus) aktuális stratégiája, bármennyire meglepő is, már nem a turistákra koncentrál. Helyettük a városban élők és a városba látogatók életminőségének megtartására, növelésére helyezi a hangsúlyt. Bécs turizmus-fejlesztésének útmutatójául szolgáló dokumentum elnevezésében is hiába keressük a turizmus szót. Az új krédó: **látogató-ökonómia, avagy visitor economy**. A stratégia készítői szerint az idegenforgalom és a turizmus korszaka után eljött a látogatógazdaság (visitor economy) ideje, amely a városban tetten érhető forgalmat az életminőség megőrzése, illetve annak növelése érdekében menedzseli. A hangsúly a jövőben a menedzselésen van, hiszen a korábbi turisztikai marketinggel foglalkozó szervezetek feladatai is megváltoztak. Az értékesítés-ösztönzés és promóciós szempontok mellett megjelenik a vendég- és látogatóforgalom optimalizálásának és terelésének feladata is. A látogató alatt minden hosszabb vagy rövidebb időt a városban töltő személyt értik a Visitor Economy Stratégiában, legyen az állandó lakos, konferencialátogató, a városban tanuló diák vagy éppen csak egy napos kirándulást tevő felfedező. A látogatóforgalom

menedzselése a **hetedik alapvetésünk**, amelyre támaszkodhatunk az újturizmus tételeinek kidolgozásakor.

Ennek értelmében a jövőben a kérdés nem úgy hangzik, hogy mit tehet a város a turizmusért, hanem úgy: mit tehet a turizmus a városért, miként gazdagíthatja, milyen hozzáadott értéket adhatnak a látogatók a város életéhez. A partikuláris vállalkozási érdekekkel szemben a **közjó érdeke az elsődleges**. Ennek megfelelően a tömegturizmust hajszoló és a minőségi szempontokat nélkülöző vállalkozások mozgástere a jövőben itt szűkülni fog. A stratégia mentén a főváros és egyes külvárosi kerületek összefogásából olyan vonzerőket, érdekes attrakciókat fognak a jövőben kialakítani, hogy tehermentesítsék a belvárost a túlzott látogatóforgalomtól. A digitalizációs és az úgynevezett smart city megoldásoknak a bécsi látogatógazdaság-stratégia megfogalmazása szerint a fenntartható és alacsony CO₂ kibocsátással járó közlekedési módokat elterjedését ösztönzik. Stratégiai cél a belföldről és a környező országokból a vonattal érkező látogatóforgalom részarányának jelentős növelése, illetve az éjszaka közlekedő alvókocsis járatok (night jet) elosztóközpontjává kíván lenni Bécs.

Nyolcadik alapvetésünk szerint az **újturizmushoz új mérőszámok** is kellenek. Az előbb említett stratégia megalkotói szerint a látogató és turistaforgalom mindenáron való növelése helyett az érték-teremtésre kell koncentrálni, s ennek megfelelően kell a célokat, s azok elérését mérő indikátorokat is kialakítani. Bécs város az új típusú turisztikai stratégiájában például szakít a vendégéjszaka számmal, mint mértékadó és követendő indikátorral. A 2025-re elérendő célok közül olyan mérőszámok szerepelnek, mint pl. a látogatók és a városban élők elégedettsége a turisztikai infrastruktúrával és szolgáltatásokkal, a környezetvédelmi tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások száma, a vasúttal érkező látogatók aránya, illetve a látogatógazdaság által teremtett hozzáadott érték. A Bécs város saját felmérésein és adagyűjtésén alapuló indikátorok közé bevezetik a fenntarthatósági szempontok objektív nemzetközi összehasonlítását lehetővé tevő **Global Destination Sustainability** indexet is.

Következő, immáron **kilencedik alaptézisünk**, hogy a 21. századi turizmust a fogyasztói társadalom harmadik fejlődési szakaszához kell igazítani. Az első szakaszban a termékek eladásán volt a fókusz, majd erre épült a szolgáltatások értékesítésének széles vertikuma. Manapság az árukon és a szolgáltatásokon túl már nemcsak az élményeket, hanem az azokat megformáló történeteket kell eladni, illetve azon keresztül motiválni, inspirálni és edukálni. A jövő turizmusának optimális kialakításához **új narratívák** is szükségesek, amelyek a turisztikai mintalabornak is tekintett felső-ausztriai Linzben ugyancsak már kipróbálva készen állnak. Ahogy Linz egy „koszos iparvárosból”, a kultúra és a természet összjátékát adó innovatív és jövőorientált

várossá transzformálta magát, úgy szükséges a világot felkészíteni az új típusú elvárásokra mind a kínálati, mind pedig a keresleti oldalon egyaránt. A kulcsszavak a változásra való nyitottság és a transzformáció. A **turisztikai élmény** akkor tökéletes, ha az azt átélő, kipróbáló embert megérinti, elgondolkodtatja, esetleg rádöbben valami új felfedezésre, gondolatra. Lényeg, hogy a szemlélő maga is jó értelemben változzon, az új élmény által gazdagodjon. Ezen a transzformációs folyamaton ment át Linz is az elmúlt évtizedben, s a mostani válság idején az idő őket igazolja. Minden egyes termékfejlesztési lépés előtt meg kell kérdőjelezni a korábbi gyakorlatot: mit lehet másképpen, jobban csinálni, hogy ne a múlt, hanem a jelen és a jövő kerüljön a fókuszba?

Az **életminőség, életművészet, életörömök** mind-mind olyan jövőorientált hívószavak és célok, amelyek nélkül nem lehet sikeres turizmusfejlesztést végezni. A jelent és jövőt pozitívan formáló gondolatok köré kell a turisztikai termékfejlesztést és élménygenerálást tervezni. Ennek jegyében született még a világválság előtt döntés arról, hogy Linzben a marketingkommunikáció fókuszába az embert állítják. Nem a házak, hanem az emberek jelentik a várost – tudták már Periklész korában is, s e bölcsességet a járványügyi helyzet is visszaigazolta. Soha ekkora igény nem mutatkozik az emberek közötti interakcióra, mint manapság.

A **digitalizáció hasznos** hajtóerő lehet, ha jól használjuk, de fontos, hogy minél inkább digitalizált egy eljárás, annál emberközelibb is legyen. Ezt fejlesztették tökélyre a gamifikációs eljárásokkal a linzi turisztikai szakemberek, s vezettek be számos szemléletformáló új eljárást, mint például a szellemi minibár. A városban megfordulók színes történeteket, gazdagító sztorikat is kapnak a szállodai szobába bekészítve, így biztos, hogy a város minden vendége részese lesz a pozitív változásoknak, s gazdagodva térhetnek haza. A digitális eljárások a változások hajtóerei, okos alkalmazásuk a turisztikai szektorban sem elkerülhető, beszéljünk akár élménytér menedzselésének kínálati, akár keresleti oldalának optimalizációjáról. E digitalizáció hajtóerőként való kezelése **tizedik alapvetésünk.**

Linz város turisztikai szervezete immáron **a város élménylaborjaként**, programgeneráló- és történetmesélő turisztikai szervizközpontként definiálja saját szerepét, s ennek megfelelően teljesen új alapokra helyezte munkáját. Az eddigi eredmények és a frissen elstartolt kampány egy puzzle darab abban az összéképben, amelyet Linz már több mint egytizede, „pozitív változások sorozatával” következetesen épít. Nem véletlen, hogy a város turisztikai szlogenje „Linz verändert”, azaz a város, amely pozitívan megváltoztatja az oda látogatót, s az ott lakók szemléletét egyaránt, miközben maga is változik és változtat. **Einstein** óta tudjuk, hogy egyetlen probléma sem oldható meg azon a tudatossági szinten, amelyen keletkezett. Merjünk változni és változtatni, legyen bátorságunk a kísérletezéshez, ez a **tizenegyedik alapvetésünk.**

A koronavírus-válság megtanított minket arra, hogy nem a siker a boldogság forrása, hanem pont fordítva. **A boldogság a siker kulcsa.** Ne azt nézzük, hogy a szomszéd füje zöldebb-e, hanem tegyünk meg mindent, hogy nekünk is szép virágos kertünk legyen. A kettő együtt még vonzóbb. *Albert Schweitzer* mondta egykor a sikerről, hogy az akkor következik be, amikor elérjük azt, amit mindig is akartunk. Ennek jegyében úgy gondoljuk, hogy az újrakezdés rengeteg lehetőséget is tartogat, amely felelősség is. Ahogy láttuk, a stratégiák, narratívák rendelkezésre állnak, csak megfelelően kell alkalmazni, összerakni őket. A jövő elkezdődött, formáljuk közösen jó irányba, mindannyiunk boldogságára. Ez egyben az utolsó, **tizenkettedik alapvetésünk.** Rajta hát! További részletek és információ a Dunakavicsok turisztikai podcastban.

Kovács Balázs

**a bécsi GD Consulting turisztikai tanácsadó iroda vezetője,
a Dunakavicsok podcast társszerkesztő-műsorvezetője**

AZ ASSZISZTENSI MUNKA JELEN ÉS JÖVŐBENI KIHÍVÁSAI

Interjú

1. Milyen tipikus hibákat talál a mindennapokban az asszisztensek munkája során?

Hálás lehet az a vezető, aki munkájához támogatást, segítséget egy jó asszisztenstől kap vagy kaphat. Igaz, jó asszisztenst készen kapni igen nehéz, bár nem lehetetlen. Napjainkban ezért a kiválasztásukra nem szabad sajnálni az időt. Számos teszt, majd próbaidőszak áll rendelkezésre az igazi megtalálásához. Ha ez sikerült, akkor megvan az első lépcső a sikeres, közös munkához.

Kérdés persze, milyen jó és rossz, előnyös vagy előnytelen tulajdonságokat keres-sünk e folyamat során?

Kerüljük az olyan asszisztenst, aki szétszórtnak mutatkozik a felvételi eljárás során, mert az a jövőben sem fog várhatóan pontos munkát végezni. Ez pedig a vezető imázsát rombolhatja, aki nem rendezkedhet be munkatársa aprólékos ellenőrzésére.

Óvakodjunk a nemi karaktert túlhangsúlyozó, a legutolsó divatot fennen prezentáló megjelenésű asszisztensek felvételétől, mert nekik vélhetően sokkal fontosabb személyes megjelenésük hangsúlyozása, mint a cégünk, szervezetünk arculatának való megfelelés.

A személyes bemutatkozás, az egymás üdvözlésének módja pedig árulkodhat a felvételre jelentkező vezetői asszisztens „hozott“ viselkedéskultúrájáról. Ne gondoljuk, hogy egy középkorú személyt könnyedén tudunk majd a hétköznapiakban hozzászoktatni a cégünk kultúrájához feszültség és energia ráfordítás nélkül. A belső szabályokat át lehet adni, el lehet sajátítani, de a rutinból köszönés, bemutatkozás hiányát nehéz kialakítani valakiben, akinek ez nem belülről jön.

2. Milyen tapasztalatai vannak a COVID utáni időszakot tekintve az asszisztensi munkáról, miben történt negatív és/vagy pozitív változás?

Az asszisztensek munkája, miként sok más dolog is, nagyon átalakult. Ezen átalakulások egy része láthatóan tartós marad. Ilyen pl. a home office munkaforma beépülése a munkakultúrába. A változások megítélése nagyon nehéz, hogy jobb vagy rosszabb lett a világ e téren.

A személyes részvételű találkozások számossága erősen lecsökkent. Ez idő és költség-takarékos - biztos előnyös változás -, de elmaradt ezzel a személyes interakciókban rejlő hatékony kapcsolatépítés, a face to face benyomásszerzés lehetősége, ami pedig negatív.

Kevesebb lett a személyes odafigyelés lehetősége, de nőtt az adatkeresés, adatbázis építés fontossága. Az asszisztensnek szekunder adatgyűjtéssel kell segítenie a vezető munkáját. A levelezési protokoll betartása továbbra is szükséges, de a kimenő dokumentumok készítése, véglegesítése, kiküldése és nyilvántartása már nagy fizikai távolság mellett valósul meg. Ugyanez igaz a felsővezető vagy akár az egész cég központi levelezőjének kezelésére is.

3. Milyen területeken javasol feltétlenül változtatást? Milyen feladatokban, területeken szeretné viszont, ha maradna így, ahogy jelenleg van (pl. preferálja-e a hibrid munkavégzést: virtuális és fizikai jelenléttel megvalósuló asszisztenciát párhuzamosan stb.)?

A digitális, online kommunikáció terén elengedhetetlen a változtatás. Mondhatni ennek már mindehol meg kellett történni. A cég kapcsolati adatbázisába fel kell venni minden partner ehhez szükséges adatait, különbséget téve a partner vezetők személyes és hivatalos elérhetősége közt. A megfelelő kapcsolati csatorna használata elvárás egy asszisztenssel szemben.

A kényelmes, idő- és költségtakarékos online meetingezés mellett fenn kell tartani eseti jelleggel a személyes partnertalálkozók és belső csapatépítések gyakorlatát. Nem szabad helyből lemondani ezekről, mert sok humán erőforrást emészt fel ezek egyéb módon történő pótlása.

4. Milyen pozitív tapasztalatai vannak az asszisztensi területen (munkamódszer, feladatvégzés, munkaidő, elismerés stb.)?

Az asszisztensek időgazdálkodása átrendeződött. Igazodás most is a „főnök“ napi időrendjéhez történik, de már ez se a régi, 9-től 17 óráig terjedő. A jó, azaz inkább a felkészültnek nevezett asszisztensek kiválóan kezelik az online naptár felületeket, hatékonyan szerveznek, készítenek elő online meetingeket. Ismerik e munkaforma esetén is a dokumentálás lehetőségeit és el is látják e feladatot. Felkészült asszisztensnek a főnökétől elég megkapni a témát, az időpontot és a meghívandók körét ahhoz, hogy egy megfelelő alkalmazást választva elkészítse az online meeting felületét, a virtuális termet és kiértesítse a résztvevőket. Kezds előtt már nem kávéfőző és jegyzetpapírt készít be, hanem emlékeztető üzenettel hívja be a résztvevőket és figyeli a digitális „üzenőfalat“. A fontos üzenetekre felhívja főnöke figyelmét és segít a válaszok elkészültében, digitális kiküldésében. Munkája elismerését kifejezi a főnökétől érkező visszajelzés, ami lehet közvetlenül neki címzett, de talán még értékesebb az online program minden résztvevője számára olvashatóan kiküldött üzenet.

6. *A jövő asszisztenciája kapcsán milyen egyéb javaslatai vannak?*

Magasfokú készség és képesség kell a digitális munkaszervezési lehetőségek használatára. Tudni kell ezekben gondolkozni és tudni kell, hogy mikor, mivel lehet hatékony egy asszisztens. Az időgazdálkodás komplexebb lett. Kilép a hétköznapi nyolc órák világából és erre fel kell készülni.

7. *Mi a véleménye: vajon kiválthatja-e a mesterséges intelligencia a valós asszisztenciát?*

Kiváltásról semmiképpen nem beszélhetünk még. Kell az intuíció, a beleélési képesség, a kreativitás a vezetői munka asszisztensi támogatásához. A technika jelen fokán erre még nem képes. Egy asszisztens kedves mosolya se cserélhető le két LED kijelző hunyorgására.

Ma már vannak olyan - igaz, ma még csak otthon használatos - robotok, akik képesek elindítani egy háttérzenét, kivetítőt a prezentációval (filmmel), szabályozni a fűtést, világítást, elindítani és leállítani egy kávéfőzőt, porszívót, csupán élő hanggal való irányítás vagy előzetes programozás hatására, de ez nem téveszthető össze egy asszisztens munkájával. Ég és föld a kettő, sőt, maradjon is így!

Nagy József

képzési és szervezetfejlesztési igazgató

Sportegyesületek Országos Szövetsége

A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENCIÁJA – A VEZETŐI VEZETŐI ASSZISZTENCIA JÖVŐJE

Az üzleti világ folyamatosan változik, és ez magával hozza a vezetői szerepek átalakulását is. Azok az emberek, akik az élen állnak a vállalatoknál, az állandó kihívásokkal szembesülnek, egyre inkább keresik az olyan megoldásokat, amelyek segíthetik őket a hatékonyabb működésben. Az egyik ilyen megoldás a vezetői asszisztencia, amely az elmúlt években egyre fontosabbá vált, és valószínűleg a jövőben is az lesz.

A vezetői asszisztencia jelenleg már számos különböző területen támogatja a vezetőket. Az asszisztensek általában segítenek az üzleti teendők, a szervezési és adminisztratív feladatok elvégzésében, valamint a kapcsolattartásban is. A jövőben azonban valószínűleg sokkal több területen lesz szükség az asszisztenciára.

Az egyik legfontosabb terület, ahol a vezetői asszisztencia segíthet a jövőben, az automatizáció. Az automatizáció már most is számos feladatot végez el az üzleti életben, de a jövőben még nagyobb szerepe lesz. Az asszisztenseknek meg kell tanulniuk használni az új technológiákat, és azokat a vezetők számára hatékonyan alkalmazni. Az automatizáció segítségével az asszisztensek sokkal hatékonyabban végezhetik el az adminisztratív feladataikat, így a vezetőknek több idejük marad az olyan fontos feladatokra, mint például a stratégiai tervezés.

A vezetői asszisztencia további területei között szerepel a kommunikáció, a pénzügyi tervezés, a projektmenedzsment, a humán erőforrás-kezelés, az ügyfélszolgálat és az adatok elemzése. Az asszisztenseknek képesnek kell lenniük arra, hogy a vezetők számára hatékonyan kommunikáljanak, és képesek legyenek felismerni, ill. kezelni a problémákat. Az adatelemzés pedig lehetővé teszi az asszisztensek számára, hogy az üzleti adatokból hasznos információkat szerezzenek, amelyek segíthetik a vezetőket a döntéshozatalban.

Az egyik kulcsfontosságú tényező a jövőbeli vezetői asszisztencia sikeres alkalmazásához a rugalmasság. Az üzleti világ gyorsan változik és az asszisztenseknek alkalmazkodniuk kell az új helyzetekhez, kihívásokhoz. Az asszisztenseknek kreatívnak kell lenniük és képesnek kell lenniük új megoldásokat találni a problémákra.

Fontos megjegyezni, hogy a jövő vezetői asszisztenciája nem csupán a technológiára és a feladatokra összpontosít. Az asszisztenseknek együtt kell működniük a vezetőkkel, meg kell érteniük az üzleti stratégiát, valamint a kitűzött célokat. Az asszisztenseknek támogatniuk kell a vezetőket abban, hogy azok hatékonyan vezessék a vállalatot.

A jövő vezetői asszisztenciája azt jelenti tehát, hogy az asszisztenseknek további készségeket kell elsajátítaniuk, és további területekre kell koncentrálniuk, hogy sikeresen támogassák a vezetőket az üzleti célok elérésében. Az asszisztenseknek rugalmasnak, kreatívnak és együttműködőnek kell lenniük, továbbá a technológiával és az automatizációval való együttműködésnek is kulcsfontosságú szerepe lesz.

Elmondható, hogy a jövő vezetői asszisztenciája nagyon sok lehetőséget tartogat azoknak az asszisztenseknek, akik képesek alkalmazkodni és fejlődni. Az asszisztenseknek további készségeket kell elsajátítaniuk és új területekre kell fókuszálniuk, hogy támogatni tudják a vezetőket a szervezeti célok elérésében. Ha az asszisztensek sikeresen alkalmazzák az új technológiákat és hatékonyan támogatják a vezetőket, akkor a jövőben még fontosabb szerepet fognak játszani az üzleti életben.

Az asszisztenseknek a különböző területeken számos kihívással kell szembenézniük, és az elvárások is változóak lehetnek attól függően, hogy melyik területen dolgoznak. Az alábbiakban igyekeztem összefoglalni a közigazgatási, a diplomáciai és a civil szervezeteknél dolgozó asszisztensek tapasztalatait, valamint a velük szembeni elvárásokat:

Közigazgatás: A közigazgatási területen dolgozó asszisztensek feladatai közé tartozhat a napi ügyintézés, az ügyfélkapcsolatok kezelése és az adminisztratív teendők ellátása. Az elvárások itt elsősorban az adminisztratív és a szervezői készségekre összpontosulnak. Az asszisztenseknek hatékonyan kell kezelniük a papírmunkát, továbbá képeseknek kell lenniük arra, hogy a kormányzati intézmények munkáját támogassák.

Diplomácia: A diplomáciai területen dolgozó asszisztensek feladatai változatosak lehetnek. Ide tartozhat az utazási és szálláslehetőségek koordinálása, az események szervezése és a diplomáciai levelezések kezelése. Az elvárások itt a rugalmasságra és a diplomatikus készségekre összpontosulnak. Az asszisztenseknek kiváló kommunikációs készségekkel kell rendelkezniük, hogy hatékonyan kommunikálhassanak a diplomáciai képviselőkkel és a helyi hatóságokkal.

Civil szervezetek: A civil szervezeteknél dolgozó asszisztensek feladatai sokfélék lehetnek, és attól függően változnak, hogy melyik szervezetnél dolgoznak. Ide tartozhat az adminisztratív munka, a szervezési feladatok, az ügyintézés és a kommunikáció. Az elvárások itt elsősorban a sokoldalúságra és a kreativitásra összpontosulnak. Az asszisztenseknek képesnek kell lenniük arra, hogy „többfeladatosak” legyenek, ill. a változásokra is rugalmasan kell tudniuk reagálni.

Összességében az asszisztensek számára fontos, hogy kiváló kommunikációs, szervezői és problémamegoldó készségekkel, ill. képességekkel rendelkezzenek, és hogy hatékonyan tudják

kezelni a napi feladatokat. Alkalmazkodniuk kell a változó környezethez és az új technológiákhoz, továbbá folyamatosan fejleszteniük kell a készségeiket. Az asszisztenciát végző munkatársaknak egyre inkább szükségük van az innovációra és az állandó tanulásra, hogy lépést tudjanak tartani a változó igényekkel és a gyorsan fejlődő infokommunikációs kihívásokkal.

Az asszisztenciát végző munkatársak szerepe egyre inkább átalakul, az automatizálás és az AI (mesterséges intelligencia) fejlődése tovább fogja növelni a változásokat. Az asszisztenseknek képesnek kell lenniük arra, hogy az új technológiákat használják és integrálják a munkájukba. Emellett fontos, hogy az asszisztensek tisztában legyenek azzal, hogy a munkájuknak milyen hatása van a cég, szervezet vagy intézmény ügyfeleire, azok ügyeinek menedzselésére.

Az asszisztencia jövője a technológiai fejlődéssel összefüggésben tovább fog alakulni, és a vezetői asszisztencia egyre inkább stratégiai szerepet fog játszani a vállalati, közigazgatási és civil szervezetek működésében. Az asszisztenseknek fel kell készülniük az innovatív megoldásokra, az állandó változásra és a folyamatos fejlesztésekre, hogy hatékonyan tudják ellátni a feladataikat és hozzájárulni a szervezetek eredményességéhez.

A vezetők tapasztalatai és igényei nagyban befolyásolják a jövő vezetői asszisztenciájának kialakítását. Ahhoz, hogy az asszisztencia hatékonyan tudja támogatni a vezetőket, fontos megérteni, hogy milyen kihívásokkal és problémákkal szembesülnek nap mint nap.

A vezetőknek szükségük van arra, hogy hatékonyan tudjanak kommunikálni az asszisztenseikkel, és hogy azok megértsék a vezetők prioritásait – az üzleti célokat. Emellett fontos, hogy az asszisztensek képesek legyenek a munkatársakat és a külső partnereket is hatékonyan kezelni, koordinálni.

A vezetőknek szükségük van az időmenedzsmentre, így az asszisztenciának hatékonyan kell tudni kezelni az ütemterveket, az értekezleteket és a határidőket. Az asszisztenciának képesnek kell lennie arra, hogy felismerje a vezetők prioritásait és hatékonyan tudja kezelni a teendőket, amelyek segítenek a vezetőknek az időgazdálkodásban.

A vezetők hatékony támogatásának érdekében az asszisztenciának képesnek kell lennie az adatkezelésre és az adatelemzésre. A vezetőknek szükségük van az adatokra, hogy hatékonyan tudják kezelni a vállalkozásukat vagy szervezetüket. Az asszisztenciának tehát képesnek kell lennie az adatok elemzésére és értelmezésére, hogy a vezetők megfelelő döntéseket hozhassanak. Az asszisztenciának képesnek kell lennie továbbá az innovációra és az új technológiák használatára, hogy a vezetőkkel együtt tudja integrálni azokat a vállalkozás vagy szervezet

működésébe. Az asszisztenciának meg kell értenie a vállalkozás vagy szervezet kihívásait és céljait, hogy hatékonyan tudja támogatni a vezetőket.

Az asszisztenciának tehát hatékonyan kell tudnia kezelni az időt, kommunikálnia kell a vezetőkkel és a többi munkatárssal, eredményorientáltan kell tudnia kezelni az adatokat. Az asszisztencia szerepe a jövőben a fent említett területeken fog bővülni, és az asszisztenseknek fel kell készülniük az új kihívásokra, az új technológiákra való alkalmazkodásra. Fontos, hogy az asszisztenciának folyamatosan fejlődnie kell, és alkalmazkodnia kell a változó üzleti környezethez, valamint a vezetők igényeihez.

A vezetőknek fontos, hogy az asszisztenciájuk célorientáltan tudja támogatni őket, ezért elvárják az asszisztenciától a magas szintű szakmai tapasztalatot és a hatékony kommunikációs képességeket. A vezetőknek szükségük van az asszisztenciájukra ahhoz, hogy hatékonyan tudják kezelni az időt, hogy a legfontosabb feladatokra tudjanak koncentrálni és sikeresen tudják kezelni az üzleti prioritásokat.

A vezetők azt is elvárják az asszisztenciától, hogy önállóan is képes legyen megoldani a felmerülő problémákat, egyúttal gyorsan reagáljon az előre nem látható helyzetekre. Az asszisztenciának képesnek kell lennie továbbá a problémák előrejelzésére, és megfelelően kell felkészülnie azok kezelésére.

A vezetőknek – miként azt már korábban is említettem – szükségük van az asszisztenciájukra a stratégiai tervezésben és a vállalati döntéshozatalban. Az asszisztenciának képesnek kell lennie az adatelemzésre és az adatok értelmezésére annak érdekében, hogy hatékonyan tudjon segíteni a vezetőknek a stratégiai döntések meghozatalában.

Az asszisztencia a diplomáciai területen és a civil szervezeteknél is fontos szerepet játszik. A diplomáciai területen az asszisztencia segíti a nagykövetek és más diplomáciai tisztviselők munkáját, amelynek célja az országok közötti kapcsolatok javítása és az együttműködés megerősítése. A civil szervezeteknél az asszisztencia támogatja a szervezetek vezetőit abban, hogy hatékonyan tudják koordinálni és kezelni a projekteket, valamint eredményesen tudjanak kommunikálni a munkatársakkal és a külső partnerekkel.

Az asszisztenciának tehát számos területen fontos szerepe van a vezetők támogatásában és az üzleti célok elérésében. A jövőben az asszisztencia szerepe tovább fog bővülni az új technológiák és az üzleti környezet változásai miatt. Az asszisztenciának alkalmazkodnia kell a digitális világ új trendjeihez, és képesnek kell lennie – a már említett – adatelemzésre és a mesterséges intelligencia alkalmazására. Az asszisztencia szerepe továbbra is az lesz, hogy hatékonyan támogassa a

vezetőket az időkezelésben, a prioritások kezelésében és a stratégiai tervezésben. Az asszisztencia fontos szerepet játszik a vezetők, illetőleg az üzleti élet hatékonyságának és eredményességének növelésében.

A jövőben az asszisztencia szerepe tovább bővíthet a *vezetői coaching* területén is a vezetők támogatásában és a hatékonyságuk növelésében. Az asszisztencia lehetőséget adhat a vezetőknek arra, hogy reflektáljanak a munkájukra és az eredményeikre, továbbá segíthet nekik abban, hogy fejlesszék a vezetői képességeiket és hatékonyabbak legyenek az üzleti életben.

Az asszisztenciának a jövőbeni sikeres működéséhez fontos, hogy megfelelően alkalmazkodjon a változó üzleti környezethez és az új technológiákhoz. Az asszisztencia szerepe továbbra is a vezetők hatékony támogatása lesz az időkezelésben, a prioritások kezelésében és a stratégiai tervezésben.

Az asszisztencia feladatai közé tartozik majd a virtuális találkozók és rendezvények szervezése, a virtuális projektmunkák támogatása és a digitális kommunikáció hatékony kezelése is.

Az asszisztensek mindennapi munkájában számos potenciális hibaforrás lehet. Az alábbiakban néhány gyakori hibát sorolok fel:

1. *Kommunikációs hibák:* Az asszisztenseknek fontos, hogy hatékonyan kommunikáljanak a vezetőkkel és a munkatársakkal. Az esetleges kommunikációs hibák, félreértések és téves információk átadása azonban problémákat okozhat a munkafolyamatokban.
2. *Időzítési hibák:* Az asszisztenseknek fontos, hogy hatékonyan menedzseljék az időt és az ütemterveket. Az időzítési hibák azonban gyakran előfordulnak, például ha az asszisztens túl sok időt szán egy adott feladatra vagy ha nem megfelelően szervezi meg az ütemtervet.
3. *Elégedetlenség kezelése:* Az asszisztenseknek fontos, hogy hatékonyan kezeljék a vezetők és a munkatársak elégedetlenségét. Az elégedetlenség kezelése viszont nehéz feladat lehet, ha az asszisztens nem rendelkezik megfelelő kommunikációs, ill. problémamegoldó készségekkel.
4. *Technológiai hibák:* Az asszisztenseknek fontos, hogy naprakészek legyenek az új technológiák használatában, és hatékonyan tudják alkalmazni azokat a munkafolyamatokban. Az esetleges technológiai hibák, például a rosszul megtervezett és/vagy beállított szoftverek vagy hardverek ugyanis jelentős problémákat okozhatnak.
5. *Helytelen adatkezelés:* Az asszisztenseknek gyakran szükségük van az adatok hatékony kezelésére és tárolására. Az esetleges hibás adatbevitel, vagy a helytelen adatkezelési gyakorlatok azonban problémákat okozhatnak például a döntéshozatal során, valamint a jogi kötelezettségek teljesítésének folyamatában.

Az asszisztensek esetében fontos, hogy tudatosak legyenek a fenti hibákra és azokat eredményesen kezeljék. Az időbeosztás hatékony kezelése, a pontos és sikeres kommunikáció, a megfelelő technológiai ismeretek és a helyes adatkezelési gyakorlatok segíthetnek csökkenteni a hibalehetőségeket, egyúttal növelni az asszisztens hatékonyságát és produktivitását.

A COVID-19 pandémia jelentős hatást gyakorolt az asszisztensi munkára is.

Pozitív változások:

1. Rugalmasság: A világjárvány során a távmunka és a virtuális munkakörnyezet elterjedése lehetővé tette, hogy az asszisztensek rugalmasabban dolgozzanak, illetőleg alkalmazkodjanak a változó munkakörülményekhez. Az online munkakörnyezet lehetővé tette továbbá az asszisztensek számára, hogy hatékonyabban kommunikáljanak a vezetőkkel és a munkatársakkal, és hogy könnyebben hozzáférjenek az információkhoz, ill. az eszközökhöz.
2. Technológiai fejlődés: A pandémia elősegítette az új technológiák használatát, és az asszisztenseknek lehetőségük volt arra, hogy új eszközöket és alkalmazásokat tanuljanak meg használni rövid időn belül. Az online munkakörnyezetben az eszközök és alkalmazások használata sokkal fontosabbá vált, ami segített az asszisztenseknek hatékonyabban kezelni az időt és az információáramlást.

Az elmúlt három évben tehát a világ számos területén jelentős változások történtek az asszisztensi munka terén a COVID-19 járvány miatt. Az egyik legjelentősebb változás az volt, hogy a munka nagy része otthonról történt. Ez a változás persze előnyökkel és hátrányokkal is járt.

Az otthoni munkavégzés előnye, hogy az asszisztenseknek nagyobb rugalmasságot biztosított a munkájukban, mivel nem volt szükségük a hosszú utazásra és a munkahelyre való ingázásra. Ezenkívül az otthoni munka lehetővé tette az asszisztensek számára, hogy jobban kezeljék a munka és a magánélet közötti egyensúlyt.

Az otthoni munkavégzésnek is megvoltak azonban a maga kihívásai. Az asszisztenseknek például meg kellett tanulniuk, hogyan kommunikáljanak hatékonyan távoli kollégáikkal és vezetőikkel, illetve azt, hogyan kezeljék az online megbeszélések és az aszinkron kommunikáció különböző kihívásait. Az otthoni munkavégzés továbbá azt is jelentette, hogy az asszisztenseknek a megfelelő technológiákat kellett használniuk, hogy hatékonyan végezhessék a munkájukat, és hogy megfelelő infrastruktúra álljon rendelkezésre számukra, például stabil internetkapcsolat.

A COVID-19 járvány másik hatása az volt, hogy az asszisztenseknek nagyobb szerepe lett a vezetők és a munkatársak mentális egészségének támogatásában. Az asszisztenseknek fontos

szerepük volt a stressz kezelésében és az érzelmi támogatásban, különösen az otthoni munkavégzés miatt. Ez az új szerep azonban azt is jelentette, hogy az asszisztenseknek új készségeket kellett elsajátítaniuk, például a mentális egészség támogatására vonatkozó alapvető ismereteket. Ez a szerepváltozás lehetőséget adott az asszisztensek számára továbbá arra is, hogy még szorosabb kapcsolatot építsenek ki a vezetőkkel és a munkatársakkal, valamint hogy még fontosabb szerepet töltsenek be a szervezet életében.

A pandémia negatív hatásai is érzékelhetőek voltak az asszisztensek munkájában. A gazdasági válság miatt sok szervezet kénytelen volt leépíteni vagy csökkenteni az asszisztensi állományt, és az asszisztenseknek több feladatot kellett ellátniuk kevesebb erőforrás mellett. Ez jelentős stresszt és nyomást jelentett az asszisztensek számára.

Összességében tehát elmondható, hogy a COVID-19 járvány számos kihívást hozott az asszisztensi munkában, egyúttal lehetőséget is adott számukra arra, hogy új szerepeket vállaljanak. Az asszisztensek továbbra is fontos szerepet töltenek be a vállalatok életében, és a jövőben is kulcsfontosságúak maradnak a hatékony munkavégzés, ill. a szervezeti célok elérésének szempontjából.

Az egyik terület, ahol – személy szerint is – változást javasolnék a vezetői asszisztenciában, hogy az asszisztenseknek több feladatot kellene átadniuk a rutinszerű adminisztratív teendőkkel kapcsolatban. Meglátásom szerint a vezetői asszisztensek gyakran azért nem tudnak hatékonyan együttműködni a vezetőkkel, mert túl sok időt kell tölteniük a papírmunkával és az adminisztratív feladatok ellátásával. Az automatizált rendszerek és a technológiai fejlesztések, ill. vívmányok napjainkban már számtalan lehetőséget adnak arra, hogy az ilyen feladatokat hatékonyabban végezzük el, és ennél fogva az asszisztenseknek több ideje maradjon a magasabb szintű feladatokra.

Nem minden területen van azonban szükség változásra a vezetői asszisztencia területén. A vezetői asszisztensek például nagy szerepet játszanak az információ áramlásának irányításában, az üzenetek továbbításában a vezetőség és a munkatársak között. Az ilyen feladatokban az asszisztensek sok értéket jelentenek a szervezetnek, és fontos, hogy ezeket a feladatokat továbbra is hatékonyan ellássák.

A *hibrid munkavégzés* előnyeit is fel lehet hozni a vezetői asszisztenciában. Az egyre inkább elterjedő hibrid munkaformák lehetővé teszik, hogy az asszisztensek rugalmasabban dolgozzanak,

ezáltal könnyebben összeegyeztethessék a munkát a magánéletükkel. Az online kommunikáció és az új technológiák megjelenése lehetővé teszi az asszisztensek számára, hogy a virtuális jelenlét mellett is hatékonyan dolgozzanak, s hogy még szorosabb kapcsolatot építhessenek ki a vezetőikkel és a kollégáikkal egyaránt.

Konklúzióként elmondható tehát, hogy a vezetői asszisztencia számos területen hatékonyan működik, vannak azonban olyan területek, ahol javasolható a változás. A hibrid munkaformák lehetőséget biztosítanak az asszisztenseknek a rugalmas munkavégzésre, az automatizált rendszerek pedig lehetőséget adnak arra, hogy az asszisztensek több időt töltsenek a magasabb szintű feladatokkal. Az információáramlás irányítása és az üzenetek továbbítása terén viszont az asszisztensek szerepe még tovább nő.

Az előzőekben már említettem, hogy a technológiai fejlődésnek köszönhetően egyre több feladatot lehet automatizálni vagy azonnal elvégezni az interneten keresztül. Az asszisztensi munkakörben is elkerülhetetlen, hogy az az automatizálás és a digitalizáció hatása alá essen. A jövőben a vezetői asszisztenseknek olyan készségekre lesz szükségük, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy a digitális platformokon keresztül hatékonyan kommunikáljanak, kezeljék az adatokat, valamint képesek legyenek integrálni az új technológiákat a munkájukba.

Az olyan területeken, ahol a személyes jelenlét kulcsfontosságú (például közigazgatás, diplomácia), a fizikai asszisztencia továbbra is elengedhetetlen lesz. Azon területeken azonban, ahol a munka nagy része online vagy a virtuális térben zajlik, az asszisztensnek meg kell tanulnia kezelni a különböző kommunikációs platformokat, ill. azokat az eszközöket, amelyek lehetővé teszik számára a hatékony, cél- és eredményorientált, gyors munkavégzést.

A hibrid munkavégzés előnyeit már ugyan ismertettem korábban, de fontos megjegyezni, hogy ez a munkavégzési forma nem mindenkinek felel meg. Az asszisztenseknek és a vezetőknek egyaránt meg kell találniuk az egyensúlyt a személyes és az online kommunikáció között, így biztosítva, hogy a munka hatékonyan és zökkenőmentesen menjen.

Összességében tehát elmondható, hogy a vezetői asszisztencia területén számos változás várható a következő években, és fontos, hogy mind az asszisztensek, mind a vezetők alkalmazkodjanak ezekhez a változásokhoz. Az automatizáció és a digitalizáció hatására az asszisztenseknek olyan készségekre lesz szükségük, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy hatékonyan kezeljék az adatokat és kommunikáljanak a digitális platformokon keresztül. A személyes jelenlét és az interperszonális kapcsolatok jelentősége azonban továbbra sem csökken, ezért fontos, hogy az

asszisztensek és a vezetők megfelelő egyensúlyt találjanak a személyes, ill. az online kommunikáció között.

A vezetői asszisztensi területen egyébiránt számos további pozitív tapasztalatot is megfigyelhetünk. Az egyik ilyen a munkamódszer. Az asszisztensek gyakran nagyon hatékony munkamódszereket alkalmaznak, amelyek segítségével sokkal eredményesebben tudják elvégezni a rájuk bízott feladatokat. Az ilyen munkamódszerek közé tartozik – példának okáért – a prioritizálás, a határidők kezelése és az időgazdálkodás. Az asszisztensek sok esetben igen jól szervezik a napi tevékenységeiket, ami lehetővé teszi számukra, hogy célravezetőbben teljesítsék a feladataikat.

Egy másik hasonlóan pozitív tapasztalat az, hogy az asszisztensek sok feladatot tudnak elvégezni, amelyek segítenek a vezetőknek, valamint a szervezeteknek az általános hatékonyság növelésében. Az asszisztensek gyakori feladatai között szerepel az ügyfélkapcsolatok kezelése, a szervezeti kommunikáció és a projektmenedzsment. Ezek a tevékenységi körök lehetővé teszik számukra, hogy támogassák a vezetőket és az egész szervezetet érintő üzleti célok elérésében.

A munkaidő is pozitív tapasztalatként említhető, mivel az asszisztensek többnyire jól beosztható, rugalmas munkaidőt élveznek. Ez lehetővé teszi számukra, mint azt már a fentiekben írtam, hogy összeegyeztessék a munkát és a magánéletet, ebből kifolyólag pedig jobban megtervezhessék a mindennapi tevékenységeiket. Ez hozzájárul az asszisztensek elégedettségéhez, mely mind az elvégzett munkájuk és tevékenységeik színvonalának emelkedéséhez, mind pedig az életminőségük javulásához vezet.

Az elismerés is fontos pozitív tapasztalat az asszisztensek számára. Az elismerés ugyanis lehetővé teszi számukra, hogy értékesnek és fontosnak érezzék magukat a szervezeten belül, ami hozzájárulhat az elégedettségükhöz, ill. a motivációjukhoz egyaránt. Az elismerés megnyilvánulhat az eredmények elismerésében, a béremelésben vagy más juttatásokban.

Az ösztönzés szintén meghatározó szerepet játszik az asszisztensek munkájában. A vezetőknek érdemes pozitív visszajelzéseket adniuk az asszisztenseknek a jól végzett munkájukért. Ez motiváló hatással van rájuk, amely további erőfeszítésekre ösztönzi őket. Az elismerés nem feltétlenül anyagi formában kell, hogy megjelenjen, egy egyszerű, de őszinte elismerő szó, egy emberi gesztus is nagyon sokat jelenthet számukra.

Összegezhetjük tehát, hogy a vezetői asszisztencia pozitív tapasztalatai magukban foglalják a hatékony munkamódszert, a széleskörű feladatokat, a rugalmas munkaidőt, valamint az elismerést és az ösztönzést. Mindezek nagymértékben hozzájárulnak az asszisztensek elégedettségéhez.

Az asszisztensi munka a rugalmasság és a munkaidő-egyeztetés lehetőségeit is magában hordozza. Az asszisztensek sok esetben igénylik, hogy a munkaidejük rugalmas legyen, hogy személyes ügyeiket is intézhessék, és ne legyenek kitéve a szigorú munkaidőkereteknek. Az asszisztenseknek is ugyanolyan joguk van a munka és a magánélet egyensúlyára, mint bármelyik másik dolgozónak.

A vezetői asszisztensi munka fontos és nélkülözhetetlen szerepet játszik a vállalkozások és szervezetek életében. A feladatok sokfélesége és a személyes kapcsolatok jelentősége miatt az asszisztensi munka továbbra is az egyik legfontosabb feladatkörök közé tartozik. A felmerülő változások és kihívások megoldása azonban folyamatos figyelmet és rugalmasságot igényel mind a vezetőktől, mind az asszisztensektől.

Az előzőekben már említettem, hogy a jövő vezetői asszisztense széles körű készségeket, képességeket és tapasztalatokat fog igényelni a technológiai fejlődésre való felkészültség, valamint az üzleti stratégiák megértése miatt. A vezetői asszisztenseknek készségeik és tapasztalatuk révén segíteniük kell a vezetőiket a hatékonyabb munkavégzésben, az idő menedzselésében és a stratégiai tervezésben. Meg kell tanulniuk továbbá, hogyan lehetnek még hatékonyabbak az információk és a kommunikáció terén, ill. hogyan segíthetik elő vezetőik üzleti sikerét. Ezenkívül fontos, hogy a vezetői asszisztensek képesek legyenek a változásokra gyorsan reagálni, dinamikusan alkalmazkodni az új kihívásokhoz és feladatokhoz.

Végezetül pedig egy jó vezetői asszisztens számos hozzáadott értéket jelent a szervezet vagy vállalat számára. Az asszisztens képes tehát – a fentiek tükrében – hatékonyan kezelni az időt, csökkenteni a vezetők adminisztratív terheit, javítani az információáramlást, egyúttal biztosítani, hogy a vezetők időben és eredményesen dönthessenek. Az asszisztens elősegíti a gördülékeny és zökkenőmentes üzleti folyamatokat, valamint lehetővé teszi a vezetők számára, hogy több időt szenteljenek az üzleti stratégiákra és a növekedésre, továbbá segít megőrizni, fenntartani, de akár jelentős mértékben növelni is a cég piaci versenyképességét.

Galda Levenete

elnök

Pilisszentkeresztért Kulturális Egyesület

**“A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENCIÁJA –
A VEZETŐI ASSZISZTENCIA JÖVŐJE”**

ASSZISZTENS SZEMMEL...

A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENCIÁJA – A VEZETŐI ASSZISZTENCIA JÖVŐJE -egy felsővezetői asszisztens szemével-

BEVEZETŐ GONDOLATOK



Napjainkban a mesterséges intelligencia térhódítását éljük szinte minden szakmai területen és e folyamattal párhuzamosan növekednek vélt és valós félelmeink is. A lehetőségekről, veszélyekről, pro- és kontra véleményekről nap mint nap számtalan információval szembesülünk. Mindeközben sokszor elveszettnek érezzük magunkat a számunkra már felfoghatatlan gyorsasággal fejlődő, emberalkotta digitális világ útvesztőjében és kérdések sorát tesszük

fel:

“Vajon a mesterséges intelligencia pótolni tud minket? Milyen mértékben, meddig? Mennyire alakulnak át, tűnnek el különböző foglalkozások, munkakörök és feladatok vagy jönnek létre éppen újak? “Mindannyiunkat foglalkoztatnak ezek a kérdések, különösen igaz ez a vezetőket bizalmas jobbkézként támogató, asszisztensi feladatokat végző szakemberekre. Nem véletlenül merülnek fel ezek a gondolatok, hiszen megalkották már az első, “személyiségi jegyekkel felruházott” mesterséges intelligenciára épülő Chatbot-ot, a Pi-t is¹. Egyszerűen fogalmazva: a személyes mesterséges intelligenciát (personal AI), amely az emberek érdeklődését és segítségüket állítja a középpontba: kedves, empatikus, hasznos, vidám, átlátja a bonyolult összefüggéseket, megoldásokat dolgoz ki, segít célokat megfogalmazni, folyamatosan “tanul”, a “megszokott” ChatGPT száraz, általános beszélgetései helyett pedig barátságos, udvarias “hangnemet üt meg.”

¹ Forrás: <https://fchiaromonte.com/inflection-ai-pi-chatbot/>

Ahhoz, hogy egyfajta jövőképet vázoljunk fel arról, hogy egyáltalán szükség van-e vezetői asszisztensekre, valamint arról, hogyan alakítható jó irányba az asszisztensi munkakör

jövője, ahhoz **meg kell értenünk a két oldal működését a jelenben és tisztában kell lennünk a kölcsönös elvárásokkal, igényekkel.** A tanulmányomban ezt kívánom kifejtetni és ennek alapján alátámasztani azon állításomat, amely szerint a vezetői asszisztenciának igenis van jövője és hatékonyan lehet segíteni a jövő vezető asszisztenseit feladataik még professzionálisabb végzésében, a jövő asszisztenciájának közös alakításában. Ennek megvalósítását nemcsak szakmai céloknak, hanem egyúttal kötelességemnek is érzem kettős funkcióm miatt: egyrészt, mint felsővezetők mellett dolgozó személyi asszisztens, másrészt, mint egy civil szervezet, valamint egy kisvállalkozás vezetője.



ASSZISZTENSEK MA ÉS HOLNAP

Az asszisztensi munkakörök között sokszor átfedés van (irodavezető, személyi titkár, menedzserasszisztens, titkárnő), az elvégzendő feladatokat a szakterület, az adott szervezet/cég nagysága, a szervezeti kultúra, valamint a vezetők igénye egyaránt befolyásolja. Más struktúrával, elvárásokkal találkozunk a közigazgatás, a diplomácia területén és megint másokkal az üzleti szférában (kisvállalkozástól a multinacionális környezetig) vagy épp a civil szervezetekben. Ha egységes fogalmi meghatározást szeretnénk tenni, hogy kit nevezhetünk valójában vezetői asszisztensnek, akkor jómagam ezt a definíciót javaslom:

AZ ASSZISZTENS OLYAN VEZETŐT TÁMOGATÓ SZAKEMBER, AKI MEGFELELŐ SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGÉVEL, MAGASFOKÚ ÉRZELMI INTELLIGENCIÁJÁVAL, KIFOGÁSTALAN MEGJELÉNÉS- ÉS VISELKEDÉSKULTÚRÁJÁVAL HOZZÁDOTT ÉRTÉKET KÉPVISEL CÉGE/SZERVEZETE SZÁMÁRA ÉS PROFESSZIONÁLIS MUNKAVÉGZÉSÉVEL, HATÉKONY IDŐGAZDÁLKODÁSSAL, KIVÁLÓ KAPCSOLATRENDSZERÉVEL, STRUKTURÁLT GONDOLKODÁSMÓDJÁVAL, PROJEKTMENEDZSER SZEMLÉLETÉVEL, MAXIMÁLIS PROBLÉMAMEGOLDÓ KÉPESSÉGÉVEL, RENDEZETT MUNKAKÖRNYEZET ÉS HARMONIKUS MUNKAHELYI LÉGMŰR BIZTOSÍTÁSÁVAL SEGÍTI VEZETŐIT A SIKERES DÖNTÉSHOZATALBAN, A VEZETŐI FELADATOK ZÖKKENŐMENTES ELLÁTÁSÁBAN, A HATÉKONY CÉGVEZETÉSBEN.

(S. Nádas Ágnes)

Nemcsak a jelen, hanem a jövő asszisztenseit is NÉGY alapvető tulajdonság kell, hogy jellemezze:

1. HITELESSÉG

A legfontosabb a szakmai és személyes hitelesség: a szavai és tettei közötti összhang, a külső és belső harmónia, önzonosság, annak tudatos ismerete, hogy “nagyköveti” szerepet lát el, mert képviseli az adott céget/hivatalt és vezetőjét, az orszagát, a terméket/szolgáltatást, önmagát.

2. MEGBÍZHATÓSÁG

Az asszisztens és vezetője bizalomteljes egymásrautaltságban dolgoznak, elképzelhetetlen a kölcsönös diszkrécio hiánya. Egy kiváló asszisztens a tudásához és lehetőségeihez mérten a legnagyobb precizitással végzi a munkáját, óriási felelősségtudattal rendelkezik, szavának és ígéréteinek súlya van. Főnökének “vakon” meg kell bíznia benne, csak ebben az esetben tud maximális teljesítményt nyújtani.

3. TISZTELET ÉS JÓAKARAT

Egy asszisztensnek alaptermészetéből fakadóan kedvesnek kell lennie, tisztában kell lennie azzal, hogy két ember között a legrövidebb út mindig a mosoly... Egy mogorva asszisztens a teljes munkahelyi légkört mérgezi és kizárt, hogy a vezetője és munkatársai számára harmonikus környezetet tud teremteni. A mások iránti tisztelet, megbecsülés (gépkocsivezetőtől a miniszterig, munkatársaitól a felsővezetőig) alapkövetelmény, amellyel példát és utat kell mutatnia. Segítőkézsége, kedvessége, toleranciája és jóakarata révén harmonikus és szeretetteljes munkahelyi légkört tud teremteni, a “lelke” tud lenne a közösségnek. Mindemellert önmagát is becsülnie kell és tudnia kell “NEM”-et is mondani. Egy kiváló asszisztens egyúttal az asszertív kommunikáció élharcosa.

A tiszteletet azonban ki kell érdemelnie: soha nem lehetnek “túlkapásai”, nem lépheti át hatáskörét, nem éreztetheti a munkatársaival, hogy ő a főnök bizalmasa és véleménye befolyásolni tudja a vezetőt; nem adhat ki soha bizalmas információkat a vezetőjéről, nem élhet vissza a szexualitás hangsúlyozásának különféle eszközeivel (pl. egy női asszisztens soha nem használhatja ki a helyzetet és nem élhet vissza női bájainak hangsúlyozásával, erotikus megjegyzéseivel sem munkatársai, sem vezetői felé); továbbá egyetlen asszisztens sem üthet meg sértő vagy alpári hangnemet senkivel szemben.

A munkahelyen és azon kívüli szakmai kapcsolatrendszere egyaránt értékes kincs, amely nagy mértékben segíti a napi munkavégzése során akár a feladatok könnyebb és gyorsabb elvégzésében, akár problémák, helyzetek megoldásában vagy épp egy vezetői feladathoz, döntéshez szükséges háttérinformációk beszerzése kapcsán.

4. HATÉKONYSÁG

Az idő a legnagyobb ajándék... ezt tudja adni egy asszisztens a főnökének. Ennek több megnyilvánulási formája van:

- érdeemben dolgozik a főnök keze alá
- a főnök fejével tud gondolkodni és mindig egy lépéssel előbbre jár, konstruktív javaslataival, valamint háttérinformációkkal segíti őt
- szavak nélkül is képes érzékelni és éreztetni egy adott helyzet kezelésének módját, a vezetőt nonverbális eszközökkel is képes segíteni (pl. időtúllépés jelzése)
- kommunikációjában és feladatai végzése során is a lényegre törekszik, nem fecséreli az időt sem szóban, sem írásban
- pontos és precíz, ezért nem kell folyamatosan a munkáját ellenőrizni, képes önállóan dolgozni, döntéseket hozni és nem rohángál be 10 percenként a főnökéhez
- hatékony időgazdálkodást folytat mind a főnöki programok kapcsán (naptárkezelés), mind az utazások szervezése és a saját programjainak tervezése kapcsán

KEVESEN LÁTJÁK ÁT ÉS MÉG KEVESEBBEN ISMERIK EL AZ ASSZISZTENSEK ÁLTAL VÉGZETT FELADATOK ÉS MUNKAKÖRÖK FONTOSSÁGÁT. Sokszor kikérem magam és a kollégáim nevében azt a degradáló, megalázó megjegyzést, amely szerint mi csak kávéfőzők... Tekintsük át VÁZLATOSAN, A TELJESSÉG IGÉNYE NÉLKÜL, hogy melyek azok a feladatok, amelyeket egy asszisztensnek „multitasking üzemmódban“ kell végeznie, azaz **8-10 MUNKAKÖRT/SZAKTERÜLETET KELL EGYSZERRE ÁTLÁTNI, VÉGEZNI PÁRHUZAMOSAN AKÁR EGYETLEN NAPON** és ebben a kávéfőzés, a vendégfogadás maga a pihenőidő... Kíváncsi lennék azokra, akik pálcát törnek felettünk, hogyan tudnának csak egyetlen napot is végigcsinálni, persze hibátlanul...

1.) Logisztikai feladatok, klasszikus titkársági feladatok

A front és a back office zökkenőmentes működtetését jelenti: papír-, irodaszer-, anyagbeszerzések, technikai eszközök, internet megfelelő karbantartása, javítások, beszerzések (pl. reprezentációs készlet), takarítás, ablakpucolás szervezése, gépkocsiparkkal kapcsolatos feladatok, kellemes légkör és harmonikus, rendezett környezet biztosítása, klasszikus adminisztratív feladatok, pl. iktatás, levelezés, postázás, telefonok és e-mailek kezelése, ügyintézés, delegálás, titkárság személyzeti működtetése stb.

2.) Szervezési feladatok

Utazásokkal kapcsolatos teljeskörű ügyintézés bel- és külföldön (utazásszervezés, transzfer, szobafoglalás, kapcsolódó tárgyalások és vendéglátási alkalmak szervezése, vízum, útlevél ügyintézés stb.), rendezvények, programok, tárgyalások szervezése házon belül és kívül virtuális és/vagy valós térben, hibrid megoldásokkal akár.

3.) Személyes asszisztencia

Bizalmon alapuló, szoros egymásrataltság van egy vezető és asszisztense között. E terület feladatait a legmagasabb fokú diszkrécióval kell végezni, hiszen a vezetőt, mint magánszemélyt segítjük, pl. magánügyintéзések (orvos, ajándék stb.), pénzügyi feladatok (jelszavak kezelése, kártyahasználat, banki utalás stb.) ellátása kapcsán. Teljes részletességgel ismerjük személyes igényeit, gondjait (étkezés, utazás, rendszeresen szedett gyógyszerek, betegség stb.), és ezen területhez tartozik annak felismerése, amikor egy asszisztensnek a "tűzfal" szerepét is tudnia kell érvényesíteni, ha szükséges.

4.) Személyügyi feladatok

Új belépőkkel, távozó kollégákkal kapcsolatos ügyintézés, betegség jelentése (pl. speciális helyzet volt a COVID-járvány alatti kihívások miatt), szabadságolások nyilvántartása, gondoskodás helyettesítésekről, képzések szervezése, belépőkártyák, parkolóhelyek ügyintézése; munkatársakat érintő búcsúztatók, jubileumok, kitüntetések, temetések megszervezése.

5.) Szakmai feladatok

Egy jó vezető jól "használja" az asszisztens képességeit. Beszédék, prezentációk, kreatív anyagok, táblázatok, háttérdokumentációk, statisztikák, kimutatások stb. készítése során az asszisztens a vezető "keze alá dolgozik", rengeteg időt takarít meg számára.

6.) Protokoll alapfeladatok

Ültetésrend készítése, meghívók szerkesztése, kiküldése, protokoll levelezés, vendéglátási alkalmak szervezése, kapcsolattartás VIP vendégek protokollósával, asszisztensével, VIP lista folyamatos aktualizálása tartozik leginkább e feladatkörhöz.

7.) Pénzügyi feladatok

Ajánlatkérések, megrendelések, teljesítésigazolások intézése, számlák befogadása és ellenőrzése, kifizetése, számlák kiállítása, havi rendszerességű előkészítő tevékenységek (pl. könyvelésre), utazási költségek elszámolása, házi pénztár kezelése stb.

8.) Jogi feladatok

Szerződések, együttműködési megállapodások (akár megírása, akár ellenőrzése), kapcsolattartás, adatvédelmi szabályok betartása, titkos ügyiratok megfelelő kezelése. Jogszabályba ütközés, bűncselekmény, korrupciógyanú esetén a megfelelő eljárás ismerete, valamint a vezető és a biztonsági területet ellátó részleg, és a hivatalos szervek tájékoztatása.

9.) Reprezentáció

E területhez tartozik a vezetőhöz érkező vendégek fogadása, szívélyes ellátása, azaz a háziasszonyként való fellépés. Külső program esetén a vendéglátó számára gondoskodás virágról, ajándékról stb. Belső ajándékraktár és -lista vezetése, gondoskodás a beszerzésekről. Sokszor előfordul, hogy egy vezető asszisztensét, személyi titkárát delegálja egy konferenciára, szakmai eseményre, ezért is nagyon fontos az "imázs-szemlélet": egy asszisztens minden helyzetben "többszörös nagykövet", mert képviseli a céget/hivatalát, annak vezetőjét, az adott terméket/szolgáltatást, az országát és önmagát.

10.) Egyéb

E területhez tartozik minden olyan feladat, szerep, amelyre időt, energiát kell fordítania egy asszisztensnek akkor is, ha az nem tartozik szorosan a munkaköréhez: pl. lelki támasz, pszichológus, tűzfal, konfliktusmenedzser.

Miután áttekintettük a NÉGY LEGFONTOSABB TULAJDONSÁGOT, VALAMINT A LEGFONTOSABB FELADATOKAT, fontos konklúziót kell tennünk, hogy **mindezen feladatok ellátásához milyen tulajdonságokkal, kompetenciákkal kell rendelkeznie** egy asszisztensnek **akár a jelenben, akár a jövőt illetően**. Fontos akkor is tudni mindezt, ha asszisztensként kívánunk dolgozni és fontos, ha vezetőként valóban egy megfelelő asszisztent szeretnénk magunk mellett tudni.

Alapvető “asszisztensi” tulajdonságok ma és holnap:

- ✓ tisztelet
- ✓ szakmai és személyes hitelesség
- ✓ hatékonyság
- ✓ megbízhatóság
- ✓ diszkréció
- ✓ türelem
- ✓ terhelhetőség
- ✓ kreativitás
- ✓ kiváló szervezési és problémamegoldó képesség
- ✓ rugalmasság
- ✓ empátia
- ✓ lojailitás
- ✓ segítőkészség
- ✓ jóakarát
- ✓ nyitottság
- ✓ nagyfokú érzelmi intelligencia
- ✓ kiváló emberi kapcsolatok
- ✓ hatékony stressz- és konfliktuskezelés
- ✓ digitalis fittség
- ✓ strukturált gondolkodásmód
- ✓ projektszemlélet és a folyamatok gyors átlátása
- ✓ külső- és belső harmónia, önazonosság
- ✓ kifogástalan megjelenés- és viselkedéskultúra
- ✓ szelídség
- ✓ alázat

Mindezen személyiségi jegyek és kompetenciák összessége alapvetően felülírja a mesterséges intelligencia valaha is betáplálható képességeit!



VEZETŐK ASSZISZTENS SZEMMEL...

Ahogy az asszisztensi munkakörökkel kapcsolatban megfigyelhetőek különbözőségek, úgy a különböző szakmai területeken (közigazgatás, diplomácia, üzleti élet, civil szervezetek stb.) a vezetői elvárások, igények is eltérnek az asszisztensekkel szemben. Mások a vezetők lehetőségei, az általuk vezetett szervezeti kultúra és mások a vezetői kompetenciák is.

Egy azonban biztosan egységesen megállapítható: ahogyan az üzleti környezet folyamatosan és egyre gyorsabban változik, egyre nagyobbak a kihívások is, ezért a vezetők folyamatosan keresik azokat a megoldásokat, amelyek még jobban segítik, támogatják őket és a céget/szervezetet egyaránt, valamint mindkettő hatékonyabb működését. Vezetői képességeiket nekik is állandóan fejleszteniük kell, **hogy hatékonyabbak legyenek, hogy a valóban fontos feladataikra tudjanak koncentrálni, ehhez azonban még több időre van szükségük.**

Miután górcső alá vettük az asszisztensek feladatait, személyiségi jegyeit, a teljes kép „megalkotásához“ szükséges megvizsgálni a másik oldalt is, azaz milyen egy jó vezető „asszisztens szemmel“, mire érdemes ügyelnie egy vezetőnek most és a jövőben is, a megfelelő vezető-asszisztens munkakapcsolat kialakítása során, a teljesség igénye nélkül:

- kölcsönös tisztelet és bizalom
- egymásrataltság felismerése és helyes kezelése
- egyértelmű, hatékony és rendszeres kommunikáció (rendszeres munkamegbeszélés, mit és mikorra kér, a hogyan pedig rábízta az asszisztensre!!!, feladat-határidő)
- belső határidők közlése
- megbízik az asszisztensben
- szakmai partnerként kezeli, meghallgatja a véleményét
- nem alázza meg, nem degradálja
- hagyja önállóan dolgozni (nem kell folyton ellenőrizni)
- "használja" az asszisztens tudását, képességeit, jól és gyakran delegál
- nem spórol az ösztönzéssel, motiválással (új, komplex feladatokkal bízta meg, kreativitását hagyja kibontakoztatni, rugalmas munkafeltételek stb.)
- gyakori elismerés (szavakkal, anyagilag, egyéb juttatásokkal, továbbképzéssel, hogy értékesnek és fontosnak érezzék magukat az asszisztensek)

- fel kell ismernie, hogy az asszisztenciára szüksége van céljai eléréséhez, a helyes stratégiai tervezéshez és vállalati döntéshozatalhoz
- nem érezteti, nem él vissza a hatalmával, nem kelt félelmet, rettegést
- visszafogja indulatait hibázás esetén
- támogató, tanító vezetői stílust követ
- nem lépi át a határt sem erkölcsileg, sem szakmailag (nincs haverkodás, flörtölés)



KORUNK KIHÍVÁSAI

Soha nem tapasztalt kihívásokkal kellett szembesülnünk a világjárvány, valamint a digitalizáció felgyorsulása kapcsán, ugyanakkor rengeteg pozitív irányú fejlődés zajlott és tart most is. Nagymértékben befolyásolta mindez az asszisztensi munkakört is, hatása egyértelmű a jövőre nézve is. Számos munkahelyen vált napi rutinná a home office-irodai jelenlét, mint hibrid megoldás a munkavégzésre. Ahol ezt az állapotot sikerült megvalósítani és tartóssá tenni (pl. üzleti környezetben igen, közigazgatásban szinte sehogy), ott számos jó példát lehet kiemelni: megfelelő egyensúly kialakulása a munka és magánélet között, kevesebb feszültség figyelhető meg főnök és asszisztens, és a munkatársak között, kevesebb a túlóra;

a virtuális tér jelenléte miatt a meetingek és utazások költséghatékonyan valósíthatóak meg, az időgazdálkodás kiemelt szerepet kapott, az emberi kapcsolatok ápolásában az asszisztensek összetartó, katalizátor szerepe megnőtt.

Az asszisztensi munkakört is érintő legfontosabb kihívásokra és az erre tett válaszlépésekre érdemes kitérni, hiszen a jövőre vonatkozóan ezen megoldások rutinszerű alkalmazása már elvárt. E kihívásokra, mint lehetőségekre tekintve mindezek egyúttal új, kreatív lépésekre is ösztönöznek bennünket.

KIHÍVÁSOK	MEGOLDÁSOK, LEHETŐSÉGEK
<p>Komplexitás, komplexebb feladatok Egyszerre több, eddig nem alkalmazott területre is kell koncentrálni egy adott feladat elvégzése során (Isd. hibrid rendezvények)</p>	<p>Komplexebb látásmód, projektszemlélet fejlődése</p>
<p>Naptárkezelés bonyolultabb A virtuális és onsite meetingek keveredése időeltolódással</p>	<p>Nagyobb koncentráció, szervezési kompetencia fejlődése</p>
<p>Ugrásszerű digitális fejlődés: eszközök, technológiák fejlődése, új alkalmazások megjelenése</p>	<p>Digitális fittség: új eszközök, alkalmazások megismerése, megtanulása = saját kompetenciák fejlesztése. Hatékony alkalmazás, integrálás a mindennapokba = a hatékonyabb vezető támogatás eszköze. Saját munka könnyítése automatizálással = több idő más szakmai feladatra. Van, amit már csak az asszisztens sajátít el, ő ismeri ki magát (pl. utazásfoglalási rendszer), mert a vezetőnek nem feladata, nincs is rá ideje = pótolhatatlan az asszisztens</p>
<p>Gyorsaság: felgyorsult világ, hatalmas információáramlás</p>	<p>Gyors reagálás képessége, rugalmasság fejlődése. Gyorsan változó környezet, gyors alkalmazkodást és reagálást kíván helyzetekhez és kihívásokhoz, hatékonyabb problémamegoldó készséget, kreativitást, rugalmasságot a vezetők részéről is. A prioritizálás még inkább hangsúlyt kapott (ami régen bolhából elefánt, az ma említésre se méltó...). Hatékonyságnövelés pl. jobb időgazdálkodás (pl. ToDo sáv a naptárban), költségcsökkenés (rezszi, utazások, rendezvények stb.), több szakmai feladat elvégzése rövidebb idő alatt</p>
<p>Soha nem tapasztalt helyzetek (COVID)</p>	<p>Egyensúlyteremtés, érzelmi támogatás szerepe megnő. Emberi kapcsolatok még fontosabbak = asszisztensek központi, összekötő szerepe (pl.: virtuális kávézó) nőtt. Az egyensúly és harmónia megteremtése irodában, virtuális térben, önmaguk számára. Több együttérzés, elfogadás, az összetartozás érzés erősítése, üzenetközvetítés</p>



A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENSEI

A tanulmányban kiemelt, a jövő asszisztensei számára is örökérvényű személyiségi jegyek, kompetenciák megléte, az alábbi területek ismerete, valamint a nyitottság a folyamatos tanulásra, fejlődésre elengedhetetlen feltétele annak, hogy az asszisztencia jövője biztosítva legyen és a jövő asszisztensei szinte nélkülözhetetlen és igazán megbecsült, elismert, a szakmájukra méltán büszke szakemberek legyenek.

Javaslataim:

- **NAGYFOKÚ RUGALMASSÁG:** gyors alkalmazkodás helyzetekhez és kihívásokhoz, feladatokhoz, hogy lépést tudjanak tartani a változó igényekkel és gyorsan fejlődő kommunikációs és digitális kihívásokkal;
- **KREATIVITÁS:** új megoldások találása problémákra, problémák előrejelzésére több figyelem;
- **DIGITÁLIS FITTSÉG:** szükséges az innováció és az állandó tanulási készség a saját innovatív fejlődésre, eszközök és alkalmazások megtanulására és ezek helyes alkalmazására, integrálására a napi munkába a vezető hatékony támogatása céljából;
- **PRIORIZÁLÁS ELŐTÉRBE:** tudni szelektálni jobban a személyes vezetői jelenlétet igénylő eseményeket (30-70%), feladatok fontossága, sürgőssége közötti egyensúly;
- **HATÉKONYABB IDŐMENEDZSMENT,** nagyobb körültekintéssel, az idő, mint ajándék fogalmának tudatosítása, mint az asszisztens egyik legfőbb erőforrása;
- **TISZTÁBAN LENNI,** munkája milyen hatással van a cég/hivatal életére, a vezető munkájára;
- **HATÉKONY SAJÁT MUNKASZERVEZÉS** és napi feladatok kezelése: adatkezelés, gyors kiigazodás adatok, információk, szakmai tartalmak között, jó napi-heti időbeosztás;
- **NYITOTTSÁG** bizonyos fokú automatizálásra, hogy jusson idő más szakmai feladatra (pl. megfelelő rendezvényidőpont kiválasztása 1 pillantásra: easy timer);
- **VEZETŐ FEJÉVEL MÉG TÖBBET ÉS MÉG ELŐBBRE GONDOLKODNI,** meg kell érteni a vezetőt, hogy ő milyen kihívásokkal szembesül naponta;
- **MEGÉRTENI** a cég és a vezető kitűzött céljait, üzleti stratégiáját és ennek elérésében mindkettőt hatékonyan támogatni.

Javaslataimmal remélem sokan egyetértenek majd mind az asszisztensek, mind a vezetők közül és további érdemi kiegészítésekkel tudják segíteni e kevésbé sem egyszerű és kihívásokkal igencsak fűszerezett szakma fejlődését.

Az asszisztencia jövője a technológiai fejlődéssel összefüggésben fog változni és egyre inkább stratégiai szerepet fog játszani. Nagyon sok lehetősége van azoknak az asszisztenseknek, akik képesek alkalmazkodni és folyamatosan fejlődni. A fejlődésnek azonban része, hogy az asszisztens a mesterséges intelligenciát is a „helyén kezelje“, ismerje azon lehetőségeit, amellyel saját és vezetője munkáját meg tudja könnyíteni. A világ egyik vezető információtechnológiai vállalatának szavait idézve:

„A mesterséges intelligencia nem tud egyetlen munkatársat sem pótolni, de egy másik munkaerő igen, aki a mesterséges intelligenciát használni tudja.“ Komolyan el kell ezen gondolkodnunk, mert bizony sok igazság van benne.

Hiszem, hogy a vezetői asszisztencia olyan hozzáadott értéket képvisel a jövőben is, amely soha nem lesz helyettesíthető. A vezetőknek pedig fel kell ismerniük, hogy a jó asszisztencia fontos a stratégiai tervezéshez és a vállalati döntéshozatalhoz egyaránt. Ha hatékony és kiváló az asszisztencia, akkor a vezető is az tud lenni hosszútávon és be tudja teljesíteni mindazt, amire hivatott: emberileg és szakmailag is sikeres, hiteles vezetőként állhat egy, a céljait elérő, feladatait eredményesen végző, elismert cég vagy szervezet élén.

Sáskáné Nádás Ágnes dr.hc.

turisztikai közgazdász, címzetes egyetemi docens,

a Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesülete alapító elnöke

"...és érezzék egy kézfogásról rólad, hogy
jót akarsz és te is tiszta jó vagy.

És pillantásuk elhitesse veled, szép dolgokért élsz és érdemes élned"

(Grillparzer)

“A JÖVŐ VEZETŐI ASSZISZTENCIÁJA”

Szeretném több oldalról megvilágítani a témákat és kérdéseket, mert nagy különbség van a szervezetek működése között és ezáltal az asszisztencia működése között is, valamint helyszínen és távolról végzett munka között is.

Természetesen sok általában is érvényes tudás, képesség van, amit egy profi menedzserasszisztensnek tudnia illik. Ezekre nem térek ki, most a különbségekről írok.

Multinacionális szervezetben jelentős háttér áll rendelkezésre. Adott egy pénzügyi, személyügyi osztály, rendelkezésre áll egy IT csapat – ők mind támogatják az asszisztens munkáját. Így ezeknél a vállalatoknál a vezetőket és csapatokat (osztályasszisztensek) támogató asszisztenseknek a következő képességekkel mindenképpen kell rendelkezniük:

- Vezetői skill-ek,
- Kiváló koordináció
- Konfliktuskezelés
- Kapcsolatrendszer, networking
- Delegálás
- Alapvető protokoll ismeret
- Rendezvényszervezés

A asszisztens itt sokszor „karmester“ szerepben van. Sok mindent persze ő maga old meg, de közben rengeteg dolgot delegál. Az egyik a másik nélkül nem működik.

Egyik tipikus hiba az, amikor nem alakít ki jó kapcsolatot a kiszolgáló üzletágakkal a kolléga, és így nehézkes és akadozó lesz minden munka. Erőből, a hierarchia adta hatalomból vezérelve hosszútávon nem működőképes a rendszer, és mint egy kártyavár, úgy omlik össze, ha valami rosszul alakul.

A pandémia okozta legfőbb változás az, hogy az utóbbi időben egyre kevésbé jellemző, hogy minden nap be kelljen járni az irodába. Nagyvállalatoknál jellemzően heti 3-4 napot kell bemenni, bár épp az asszisztensek esetében lehet, hogy kevésbé rugalmas a dolog. A

legegyszerűbb, ha nem heti fix bejárós napokat határoznak meg, hanem a vezető szokásaihoz, üzleti útjaihoz, programjához igazítják a hibrid munkavégzést, mindig pár héttel előre tervezve. Nem javasolnám a mai világban a vállalatoknak, hogy ebben semmiféle rugalmasságot ne tanúsítsanak. Az asszisztenssel az együttműködés alapvetően teljes bizalomra épül, nem lehet akadály egy-egy napon a távoli munkavégzés.

KKV-k esetében a vezetők edukációja az első számú kihívás. Amennyiben a kevésbé tapasztalt vezető egy kezdő asszisztenssel vesz fel maga mellé, az együttműködés jó eséllyel megreked egy szinten. Kisvállalatok vezetői gyakran nem tudják, hogy egy asszisztenssel való együttműködésben milyen lehetőségek rejlenek. Megmaradnak a napi adminisztráció szintjén, pedig a vezetőt ennél jobban is lehetne tehermentesíteni.

A asszisztensnek itt szinte egyedül kell boldogulnia, így - amennyiben a vezető kiaknázza az együttműködésben lévő lehetőségeket - másféle tudás kerül előtérbe, ilyen például:

- Könyvelés előkészítése, pénzügyi alapok
- Marketingismeretek
- Közösségi média ismerete, online marketing
- HR adminisztráció
- Folyamatok lefektetése, nyomonkövetése és javítása

Itt a leggyakoribb hiba annak elfogadása, hogy a kolléga kizárólag a napi adminisztratív támogatást nyújtja és nem fejleszti önmagát. Mivel a cég nem biztos, hogy ad lehetőséget a tanulásra, így önmaga kell befektessen abba, hogy tanuljon és ne rekedjen meg a kezdő asszisztens tudásszintjén.

Ezen a területen ritkább a hibrid munkavégzés, mert sokszor kisebb a bizalom. Ezen a pandémia se sokat változtatott és inkább a fiatalokból álló vagy startup vállalkozásoknál terjedt el jobban a távolról való munkavégzés. Bizalom és megfelelő delegálás a két kulcsfontosságú dolog, ebben kell fejlődniük a kisebb vállalatoknak.

Mivel jómagam mindkét környezetben és a virtuális asszisztencia területén is dolgoztam, így mindent együttvéve az alábbi általánosabb pozitív tapasztalatokat említeném:

1. Őszinte és jó emberi kapcsolatok a vállalatban belül és kívül mindig megtérülnek. Merni kell persze segítséget kérni, a másikhöz fordulni.
2. A saját brand építése minden nap fontos - szerintem nem létezik tét nélküli kommunikáció.
3. A visszajelzés (vezetővel akár napi szintű) és a kiemelkedően jó kommunikáció meghozza gyümölcsét.
4. Többször kaptam virágcsokrot, több ember előtt köszönetnyilvánítást, dicséretet. Nem minden nap és volt időszak, amikor nem olyan sűrűn, de elmondhatom, hogy mindig eljött az ideje. Ezek nagyon jól estek.
5. Nagy élmény, amikor a vezetővel kialakul a harmónia, gördülékenyen mennek a dolgok - ilyenkor a munka adta flow élmény gyakori, így a fáradtság és a kiégés valószínűsége csökken.

A menedzserasszisztenciában rengeteg emberi tényező van. A mesterséges intelligenciát, a digitalizáció adta lehetőségeket használni kell, ezek eszközök a számunkra. Ismerni kell őket és a megfelelő pillanatban és mennyiségben használni kell tudni. Azt, amikor a vezetőt egy pillantásból megértjük, amikor a prioritizálást is a hangulatához igazítjuk, amikor árnyékként követjük, hogy minél jobban támogathassuk egyelőre semmi nem tudja helyettesíteni. A világ változik és én úgy érzem nem a mi generációnk lesz az, amikor a munkánkat gépek végzik. Amikor annak eljön az ideje - ha eljön - akkor sok minden más is változni fog. Nem kell tudnunk most erre választ adni, mert jelenleg ebben a környezetben kell helyt állnunk, a jövőbenit pedig még nem ismerjük.

Neumann Noémi

tulajdonos, Neumann's Office

Vállalkozás és vezetőtámogató szakember

Asszisztens-tréner

dr. Kocsisné Kis Éva

NEM PUSZTÁN „JÁTÉK A SZAVAKKAL”

A cím nem véletlen. Biztosan voltak már Önök is abban a helyzetben, hogy személyi asszisztensként dolgozva valaki titkárnőként hivatkozott Önökre, és amikor kiigazították az illető szavait, az volt a válasz, hogy ez csak játék a szavakkal. Pedig nem!

Lassan 13 éve dolgozom személyi asszisztensként és a mai napig az egyik leggyakoribb probléma, amivel találkozom, hogy a személyi asszisztenseket titkárnőnek nevezik és úgy is kezelik őket. A titkárnői munkakörben dolgozókat nem megsértve és nagyra értékelve, azért leszögezhetjük, hogy a két feladat egészen más. A számos különbség közül egyik, talán a legnyilvánvalóbb a vezető és asszisztense közötti bizalmi kapcsolat foka és mélysége. A személyi asszisztens a vezető legfőbb bizalmasa, meghosszabbított keze, sok esetben képviselője, olyan szakember, akire a vezető munkájában csaknem napi 24 órában számíthat. Azonban nem mindenki alkalmas erre a feladatra.

Vannak olyan kollégák, és itt szándékosan nem neveztem őket asszisztensnek, aki nem igazán tudnak azonosulni az asszisztensi munkával kapcsolatos kihívásokkal. Találkoztam nem egyszer olyan „asszisztensekkel”, akik nem tudták, hogy éppen hol van a főnökük. Ezzel elég szorosan összefügg és szerintem az egyik leggyakoribb hiba a nem megfelelő time-management. Biztosan ismerős a jelenség, amikor a vezető azzal szembesül, hogy a naptára szerint éppen három helyen kellene lennie egyszerre, vagy amikor végig nézve a következő heti programjain, azt látja, hogy van olyan napja, amikor kis túlzással, 48 órányi megbeszélése van beütemezve.

Ez a jelenség abszolút nem egyedi, bár talán már így a COVID időszaktól távolodva ritkábban fordul elő. Tapasztalatom szerint, voltak olyan vezetők, akik a korlátozások időszakában elmaradt személyes megbeszéléseiket önkéntelenül is megpróbálták a rendes kerékvágásba visszatérve bepótolni. Szerencsére a megfelelő asszisztencia és a modern technológia segített abban, hogy a lehető legkevesebb legyen a programütközés.

Ha már a technológiát említettem, ennek kapcsán nem mehetünk el szó nélkül egy másik jelenség, a multitasking mellett, amely mind a vezetők, mind az asszisztensek munkájában jelen van. A

vezetők esetében a rengeteg feladat miatt előfordulhat olyan helyzet, hogy online megbeszélésen ülnek, miközben üzenetet írnak és még egy anyagot is olvasnak egy másik gépen. A legextrémebb eset, amivel találkoztam, az volt, amikor több online konferencia között ugrált az ügyvezető másfél órán keresztül. Valószínűleg a végére eléggé elfáradt. Ami az asszisztensek „multitaskingolás”-át illeti, nos ha tetszik, ha nem, ez a módszer az esetek 80-90 százalékában jellemző és elengedhetetlen része a munkánknak. Hiszen a telefonok egyszerre csörögnek, miközben az e-mailekre válaszolni kell, és pont ekkor érkezik a meghívott vendég, akinek a kíséretében lévő személyekről is gondoskodni kell, de már el is kezdődött az a rendezvény, amelyet hetek óta szervezünk. Ismerős, ugye?

Ezzel a jelenséggel együtt kell élnünk, bármennyire tudjuk is, hogy hosszú távon sem vezetői, sem asszisztensi szinten nem folytatható, ugyanis előbb vagy utóbb az eredményesség, a hatékonyság, sőt az egészség rovására is mehet. Ugyanakkor azért nem teljesen reménytelen a helyzet. Bár újabb tudományos cikkek már egyértelműen kimondják, hogy az ember nem képes egyszerre több dologra ugyanolyan hatékonyan figyelni, odafigyeléssel és tervezéssel nagy százalékkal mégis csak sikerülhet a dolog.

Itt vissza kell kanyarodnom a time-management fontosságához. Nem pusztán a megfelelő időbeosztás fontosságáról van szó, hanem egy kicsit a „jövőbelátás” képességéről is. Pontosabb lehet talán az előrelátás elnevezés, de azért használtam a jövőbelátás kifejezést, mert jobban kifejezi azt a szituációt, amikor az asszisztens egyszerre próbálja megjósolni a tőle alapvetően független tényezők viselkedését, alakulását. Milyen váratlan események jöhetnek közbe? Mi legyen a vészforgatókönyv? Mit gondol majd a főnök? Hogyan értékeli majd a vendég? És még sorolhatnám azokat a helyzeteket, amelyekre megpróbálnak az asszisztensek előre felkészülni. Ez egy másik olyan jellemzője a mi munkánknak, ami egyedivé teszi. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy kicsit tudni kell a vezető gondolataiban olvasni, a fejével gondolkodni, és sokszor nem csak a vezetőt illetően szükséges ez a tudás.

Eddig feladatról vagy munkáról beszéltem az asszisztensi létet illetően, de azt gondolom, hogy sokkal inkább hivatásról van szó. A hivatás elkötelezettséget és szakmai lojalitást kíván. Véleményem szerint e két jellemző nélkül már most sem boldogulhatunk eredményesen, és a jövő személyi asszisztensei számára még fontosabbak lesznek. A technológia már most is lehetővé teszi, hogy kilépjünk a hagyományos munkaidő-munkahely koordináta rendszerből, hiszen személyi asszisztensként nem csak a munkahelyünkön és nem csak a heti 40 órában vesszük föl a telefont és válaszolunk az e-mailekre. Ez azonban veszélyeket is rejt magában. Ahhoz, hogy hosszútávon hatékonyan tudja egy asszisztens segíteni a vezető munkáját, meg kell találni és meg is kell tartani

a megfelelő munka-magánélet egyensúlyt. Ezt azonban a vezetőknek is tiszteletben kell tartani, ami sokaknak nehezebbre esik. Ez is egy kritikus pontja a mi hivatásunknak.

A fentiekben igyekeztem röviden felvillantani néhány olyan jellegzetességet a személyi asszisztensek életéből, amelyekkel akár teljesen, akár részben érdemes lenne foglalkozni a jövőben. A jelen és a jövő személyi asszisztenseinek elismerése sokban múlik azon, hogy az említett kérdésekre milyen válaszokat adunk. Igyekeznünk kell, ugyanis a technológia fejlődése révén az ajtón kopogtat, sőt talán már be is lépett a mesterséges intelligencia...

dr. Kocsisné Kis Éva

személyi asszisztens

ELI-HU Nonprofit Kft.

A VEZETŐI ASSZISZTENCIA TÍZPARANCSOLATA ASSZISZTENCIA A KÖZIGAZGATÁSBAN

I.

Az asszisztens személyisége, pontossága, időbeosztása, munkadinamikája meghatározó az irodai munkafolyamatok eredményessége tekintetében. Fontos, hogy a munkaidő kezdetén vezetőjét megelőzve érkezzen az irodába, elegendő időt hagyva a napi munkafolyamat előkészítésére, a vezető érkezésére való felkészülésre, az első vendégek fogadására. Az irodába belépő vendég az asszisztenssel találkozik először, de telefonon, e-mailen keresztül is igaz ez, ezért személye meghatározó: az asszisztens a „**kapu**” a vendég számára.

Feladata nemcsak saját, de vezetője irodai munkakörnyezetének rendben tartása is. Ha az irodák kiegészülnek titkársági szobákkal, és azon keresztül történik a vendégek fogadása (pl. egy kabinetben), fontos, hogy az asszisztens az irodai környezetre együttesen figyeljen. A rendezettség vagy éppen a rendezettség hiánya vezetőjéről állíthat ki pozitív vagy negatív benyomást.

Megjelenésével, öltözködésével, segítőkész, udvarias hozzáállásával, felkészültségével (pl. az érkező vendég titulusával, helyes megszólításával) képes megteremteni a tárgyalások, szakmai megbeszélések jó légkörének alapját, mielőtt azok elkezdődnének, de legalábbis „jó belépőt” adhat a sikeres egyeztetéshez. Ilyen értelemben befolyással lehet és formálhatja a szervezetről, ezáltal a vezetőről kialakult képet, és hatással lehet a feladatok, folyamatok, tárgyalások sikerére és azok légkörére.

II.

Az asszisztens „**kapuőr**” feladatot is ellát: a megbeszélések során nem tartózkodik minden esetben vezetője mellett, sokkal inkább a saját asztalánál ül és feladatai mellett egyben „örkődik” is a megbeszélés zavartalansága felett, hogy azt csak valóban indokolt esetben zavarhassák meg, akár telefonon, akár személyesen. Feladatköréből adódóan bizonyos értelemben irányítja, vezeti, összefogja vezetőjének napirendjét: ismeri a napi munkamenetet, vezeti a naptárt, rajta keresztül lehet belépni és megzavarni a vezetőt a munkavégzésben. Kapuőr szerepe miatt személye megkerülhetetlen.

Az asszisztencia fontossága megnyilvánul a döntéseket megelőző előkészítő folyamatokban is: ha az asszisztens kellő alapossággal, körültekintően kéri be, koordinálja és készíti elő a szakfőosztályoktól érkező háttéranyagokat az adott feladat, egyeztetés kapcsán, a vezető kellő felkészítést, információmennyiséget kap a megfelelő döntés meghozatalához. És fordítva: ha felkészületlenül, a szükséges információk hiányában kell a vezetőnek döntést hoznia, az rövid- és hosszútávon is kedvezőtlen döntési helyzeteket eredményezhet.

III.

Az asszisztens a **vezető meghosszabbított jobb keze**: az asszisztens „szócsöve” is vezetőjének, adott helyzetben a vezető rajta keresztül kommunikál a munkatársak, de akár a többi vezető felé

időhiány vagy egyéb akadályoztatása okán. Ezért kiemelten fontos, hogy az asszisztens a kellő pontossággal, hitelességgel kommunikáljon, vezetője iránymutatása szerint.

IV.

Az asszisztens „**híd**” szerepet tölt be a vezető és a szervezeti egységek munkatársai között, ezért személyisége meghatározó: ha a munkatársak bizalommal fordulnak felé a munkafolyamatok során felmerült kérdések, elakadások, információhiány esetén, akkor nagy eséllyel születhet a folyamatot támogató előrelépés. És ugyanígy fordítva, az asszisztens személye megakaszthatja, esetleg további akadályokat gördíthet a probléma megoldásának útjába.

V.

A vezetői asszisztens személyisége váratlan helyzetekhez jól alkalmazkodó, gyors problémamegoldó, kreatív alkat, aki kiváló kommunikációs készségeket birtokol, megfelelő megjelenés- és viselkedéskultúrával, kellő diplomáciai érzékkel megáldott, jó helyzetfelismerő képességgel, kellő rugalmassággal és precizitással rendelkezik.

VI.

A bizalom és a diszkréció elengedhetetlen az asszisztensi munkában. A vezető melletti szoros munkavégzés során gyakran olyan szakmai, ugyanakkor személyes információk is elhangozhatnak, amelyek feltétlen lojalitást és diszkréciót igényelnek. Az asszisztens vezetőjének e-mailezéséhez, üzeneteihez is hozzáférhet, nyilvános szereplései, megbeszélései során a vezető kérésére kezelnie kell mobiltelefonját, hivatali telefonjait is, ez szintén csak megfelelő bizalmi légkörben képzelhető el. Számos esetben tart kapcsolatot az asszisztens a családtagokkal is, ahol fontos összekötő szerepet tölt be, amely szintén magas fokú diszkréciót követel meg.

VII.

Az asszisztens vezetőjétől személyesebb jellegű, bizalmi feladatokat is kaphat, amelyeket akkor tud jól ellátni, ha vezetőjét folyamatosan figyelve naprakész információkkal rendelkezik vele kapcsolatban, pl. az ajándékozás terén tudja, hogy vezetője nevében milyen ajándékot vásárolhat az adott vendégnek, partnernek, családtagnak, hogy mi illik és mi nem, **alkalmazva az etikett és protokoll írott és íratlan szabályait** is.

VIII.

Az összetett feladat- és elvárásrendszerben való kiigazodást segíti az asszisztens **intuíciója, stílusérzéke** is. A megbeszélések, munkaidőn túli egyeztetések helyszínéül szolgáló éttermek, találkozóhelyek kiválasztásakor ismernie kell nemcsak vezetője elvárásait, de jól kell felmérnie az esemény jellegéhez illő és arra alkalmas helyszíneket. Ezen esetekben szintén hasonlóságot tapasztalhatunk a személyi asszisztenciát ellátó munkatársak és a protokoll munkatársak napi feladatai között.

IX.

Az asszisztens sokszor a nap 24 órájában rendelkezésére áll vezetőjének, számos, munkaidőt meghaladó esti eseményen, rendezvényen vagy vidéki, külföldi utazáson, kiküldetésen van jelen kíséreként, ezért fontos, hogy elismeréséről, jutalmazásáról is ennek megfelelően

gondoskodjunk. A sokszor hangoztatott **munka-magánélet egyensúlyának** megteremtése és megőrzése nehézséget jelent ebben a munkakörben, ezért, ha az asszisztens pihenőidőt kap, szabadságot vesz ki - legtöbbször akkor, amikor vezetője is szabadságon van -, igyekezzünk tiszteletben tartani ezeket a napokat. Ez közös érdekünket szolgálja, és segít a munkatárs hosszútávú megőrzésében, de a kiegészítés elkerülésében is.

X.

A fent említett összetett elvárások és képességek egyértelműsítik: a napjainkban egyre inkább terjeszkedő mesterséges intelligencia az asszisztens adminisztratív terheinek könnyítésén, gyorsításán túl egyelőre még nem képes a felsorolt feladatok maradéktalan elvégzésére, ezért a **humánium**, a szakember emberi mivolta és a vezetőt támogató, segítő jelenléte nélkülözhetetlen, nem cserélhető le a mesterségesen előállított tudáshalmazra.

Molnár Éva

protokollfőnök, Kopp Mária Intézet

Dr.Vámos Lászlóné

ASSZISZTENSEK RÉGEN ÉS MA MILYEN ÚT VEZET A TITKÁRNŐTŐL AZ AKADÉMIKUSIG?

Előadás a Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesületének 5 éves jubileuma alkalmából,
2022. november 18-án

Hölgyeim és Uraim!

Tisztelettel köszöntöm Sáskáné Nádas Ágneszt a Menedzserasszisztensek Magyarországi Egyesületének elnökét, Gáspár Ágnes és Neumann Noémi alelnök asszonyokat és Önöket, Kedves Vendégek!

A bensőséges ünnepély alkalmából szeretném köszönteni Önöket az Egyesület fennállásának öt éves évfordulóján. Többször találkoztam Önökkel, színvonalas szakmai előadásokat hallottam és megismertem a menedzserasszisztens munkáját ebben a modern világban. Sajnálom, hogy nincs alkalmam elmondani személyesen a gondolataimat, de Elnök asszony vállalta, hogy ismerteti Önökkel mindazt, amivel köszönteni szerettem volna a kedves vendégeket. Életutam nagyon régen kezdődött.

I.

Még nem voltam 16 éves, amikor elvégeztem kitűnően a Kétéves Irodai Szakiskolát. Ekkor megjelent a bíróságról egy úr és gyors- és gépirót keresett. Tanárain javaslatára engem választott, de amikor megtudta, hogy szeptemberben leszek csak 16 éves, úgy döntött, hogy a bíróság büntető tanácsában fogom végezni a munkámat. Ez azt jelentette, hogy az ítéletekből napi 22 oldalt kellett gépelni Underwood írógépen. Amikor befejeztem, alá kellett írnom igazolva, hogy ezt én gépeltem, majd egy kolléganővel össze kellett ismét olvasni, mert nem volt mindegy 5 éves kiszabott börtön helyett véletlenül 6 évet írjak. Ezt is alá kellett írunk. Nagyon művelt, nagytudású bírácnak végeztem a munkámat, még arra is vigyáztak, hogy csak olyan ügyeket adjanak át gépelésre, ami ilyen fiatal munkaerő részére még elfogadható. „Legyen lopás, rablás, betörés. Ezt még gépelheti” - mondták.

II.

Amikor betöltöttem a 16. évet, áthelyeztek az Igazságügyi Minisztériumba és rövidesen az egymást váltó miniszterek titkárnöje lettem tíz évig. Itt nagyon sokat tanultam, mert sokféle anyagba, kérelembe volt betekintésem, ügyfeleket fogadtam.

Ami a hivatali öltözködéskultúrát illeti, a hölgyek elegánsan öltöztek a hivatalban, ezért én is sokat adtam az öltözködésre, mindig szerettem a szép, elegáns ruhákat.

Sok telefont kapcsoltam be a miniszterhez, ezért még a telefonban elhangzó közönyt is udvariasan tettem meg. Nagyon odafigyeltem a miniszteri főnököm programjaira, minden időpontra emlékeztettem őt. Úgy érzem, hogy itt meg voltak elégedve a munkámmal.

Közben esti tagozaton elvégeztem a gimnáziumot, majd a Felsőfokú Tanítóképző Főiskolát. Néhány évvel később a francia középfokú nyelvvizsgát is lettem, mert sejtettem, hogy a következő években erre szükségem lesz.

III.

A miniszter úgy döntött, hogy kinevez sajtóreferensnek. Egy szobában dolgoztam egy úrral, aki a hazánkba érkező miniszteri delegációk programját szervezte. Az volt a feladatom, hogy a tárgyalások eredményéről, delegációk érkezéséről és elutazásáról kommunikét írjak a lapok részére. Miután ebben nem volt még gyakorlatom, így nagytudású jogász professzoroktól, bíróságról berendelt bíraktól kértem tanácsot. Egyébként a kommuniké megírása nem könnyű műfaj...

IV.

A munkaköröm ismét megváltozott, kineveztek osztályvezetőnek és protokollfőnöki munkakörbe kerültem. Ekkor jöttem rá, hogy milyen nagy előnyt jelentett számomra a francia nyelv ismerete. EKKOR KEZDTEM EL AUTODIDAKTA MÓDON TANULNI A PROTOKOLLOSI SZAKMÁT. Semmiféle tankönyv nem állt rendelkezésre. Különféle módszerekkel próbáltam elsajátítani a szakmát. Felhívtam a Külügyminisztérium illetékes referatúráját, beszéltem olyan hivatali vezetőkkel, akik részt vettek delegációban stb.

Ars poeticám az volt, hogy: A protokollós a béke küldötte.

Ezt nemcsak mondtam, hanem így is éreztem és ennek megfelelően végeztem a munkámat.

Eltelt egy pár év és 1993-ban összehívtam a hivatalba a minisztériumi protokollósokat, akikkel csak a repülőtér kormányvárójában volt alkalmunk találkozni a delegációkra várakozva és megtapasztaltam azt, hogy mi nem felesleges munkát végzünk. Példaként említem: ha én elmentem egy étterembe és a protokoll előírásait figyelembe véve színvonalasnak találtam, azt ajánlottam a többi protokollósoknak. Így referenciaként működtünk egymásnak. Ekkor jött az a

gondolatom és szakmai barátaim is megerősítettek ebben, hogy meg kellene alakítanunk a Magyar Protokollosok Klubját, ezzel mindenki egyetértett. A szakmai barátaim az alakuló ülésen elnökükké választottak. Olyan sikere volt az ötletnek, hogy rövid idő alatt országos egyesületté nőtte ki magát. Úgy éreztem, hogy most kiléptünk az ismeretlenség homályából, mert mi mindig a háttérben dolgoztunk.

Az Igazságügyi Minisztériumba 1996-ban kaptam egy levelet egy főiskolás hölgytől, Nádas Ágnestől, aki látta az egyik interjút velem és kérte, hogy gyakornokként fogadjam őt 6 hónapra az Igazságügyi Minisztérium protokoll főosztályára, amelynek vezetője voltam. Épp főiskolai tanulmányai befejezésére készült, mint turisztikai közgazdász és kérte, hogy szakdolgozata témájául az épp akkor zajló Európa Igazságügyi Miniszterek Konferenciájának előkészítését és szervezését dolgozhassa fel. Örömmel fogadtam őt és bevontam a szervezői munkába. Elsők között volt azon fiatalok sorában, akik csatlakoztak az egyesülethez is.

Következő évben két napos konferenciát rendeztünk a Kempinski Szállodában, ahova rendszeresen delegációt vittünk, ott már örömmel fogadtak minket. A rendezvény díszvendége az indonéz nagykövet úr volt, akinek a felesége is elfogadta a meghívásunkat. Nagy volt az érdeklődés a munkánk iránt, sokan vettek részt a konferencián még vidékről is jöttek hallgatók, mert tanulni szerettek volna tőlünk, érdekelte őket a szakmai munkánk.

Egy rendezvényen bemutatott Habsburg Ottó úrnak, mely nagy megtiszteltetés volt számomra. Mikor megismerte a céljaimat, többek között azt, hogy ezt a munkát tanítani kellene, kérésemre elfogadta a mentori felkérésemet az Egyesület munkájához. Többször találkoztunk, 26 levelet váltottunk. Megtisztelő volt számomra, hogy a levélbeli megszólítást úgy írta, hogy: „Kedves Dr. Vámosné Nagyságos Asszony”. Ilyen megszólításra a diplomáciai protokoll ismeretében a részére írt levél végére én pedig azt írtam: „Kérem, fogadja Elnök úr őszinte tiszteletem és nagyrabecsülésem kifejezését”. Történelmi tanulmányainkból tudjuk, hogy elvileg királyi trónörökös volt, de megkoronázására már soha nem került sor. Ettől függetlenül ismerni kell egy ilyen levelezésben a diplomáciai protokoll szabályait.

Sokat gondolkodva akkor azt mondtam, hogy nekünk ezt a munkát tanítanunk kell. megírtam egy előterjesztés szakmai részét, egy jogász tagunk pedig a jogi részét, és elmentem az Oktatásügyi Minisztériumba. Úgy éreztem, hogy a gyakorlati munkámmal be fogom bizonyítani azt, hogy erre a szakmára szükség van. Olyan meggyőzően beszéltem mindenkivel, hogy végül támogattak abban, hogy ez OKJ-s szakma legyen. Nagy örömünkre 1996-ban ezt már sikerült elérnem.

Megjelent a Magyar Közlönyben „a protokoll ügyintézői szakma! Ez egy óriási lépés volt a mi szakmánkban!

Iskolarendszerben, tanfolyami, és levelező rendszerben kezdtük meg az oktatást a hivatali munkánk mellett. Nagyon nehéz volt.

Van tanterv, tanmenet és óravázlat!

A rengeteg hivatali munkám mellett nem volt időm másra, csak a szakmai óravázlatot megírni. Ezt sokan el is kérték tőlem. Az Oktatási Minisztériumban írták meg a követelményrendszert, erre már nem volt időm.

Ettől kezdve mások is elkezdtek tanítani, és elmentünk mindenhova, ahova hívtak minket. Megkeresett a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatallal többször megbízást adtak vizsgálónöki feladat ellátására. Mindezt a hivatali munkánk mellett!

Szakma már volt, de nem volt még tankönyv. Időközben megírtam, A NYOLC MINISZTER VOLT A FŐNÖKÖM, PROTOKOLL A GYAKORLATBAN c. ismeretterjesztő könyvemet sok szakmai ismerettel a nagyközönség számára. A Gundel Étteremben volt a könyvbemutató, csak megjegyzem, hogy ezért most is hálás vagyok Láng György úrnak, aki nagyon támogatott ebben. Ott volt a Duna TV, a rádió munkatársa, újságírók, akkori miniszteri főnököm is eljött a feleségével és még sokan mások, összesen 120 vendég volt.

V.

Időközben megismerte a könyvemet az ELTE állam- és jogtudományi kar akkori dékánja, és azt mondta, ez tanítható lenne az egyetemen. Megkérdezte: miből akarnak tanítani? Mondtam, még nem tudom. Nem tudja? Azonnal írjanak egy tankönyvet!

Ekkor rohamtempóban írtuk meg a PROTOKOLL c. egyetemi jegyzetünket. 2000-ben. Minden gyakorlati példát beépítettem az oktatásba.

Végre volt tankönyv!

Innen kezdve különböző oktatási módszerem volt, amikor tíz évig vendégelőadóként egyetemeken tanítottam. Nagy örömömre ezek sikeresek voltak. Ezévből Gáspár Ágnes alelnök asszonytól meghívást kaptam a Budapesti Metropolitan Egyetemre, ahol másoddiplomásoknak tartottam előadást. Nagyon meghatott, amikor két másoddiplomás hallgató elismerő sorokat írt a Facebook-ra az előadásom tartalmáról, a módszerről, amivel bemutattam a szakma szépségeit és nehézségeit. Az ilyen levelek megerősítettek mindig abban, hogy érdemes volt ezért a szakmáért harcolni, ami

Közép-Európában csak a mi hazánkban lett hivatalos szakma. Tavaly a Sanghajban működő Főkonzulátusról felkérést kaptam egy előadás megtartására az ott élő magyaroknak. Nagy megtiszteltetés volt számomra mert nemcsak Sanghajban, hanem Pekingben és Tajpejben is meghallgatták diplomaták az előadást.

Egy biztos, amit már régóta tudtam, hogy protokollal nagyon meg lehet tisztelni embereket és nagyon meg is lehet sérteni valakit.

VI.

Szeretnék röviden beszámolni a nemzetközi sikereinkről, mely ismertté tett minket magyar szakembereket a nagyvilág számos országában.

Spanyolországban 1996-ban felfigyeltek az Egyesületre és rá 2 évre megrendezték Sevillában a II. Nemzetközi Protokoll Kongresszust, ahová meghívást kaptam, az Egyesület tagjaival együtt. 18 fős delegációval érkeztünk, amelynek utazását már Nádas Ágnes ifjú tagunk szervezte.

Felkértek arra, tartsak e konferencián előadást „A nő helye és szerepe a nemzetközi protokollban” címmel. A kongresszuson hatszáz résztvevő volt, Dél-Amerika számos országából érkeztek szakemberek. Úgy érzem, hogy az előadás sikerére való tekintettel ott rögtön megválasztottak a Nemzetközi Protokoll Kongresszus Szervező Bizottságába. Azóta is tagja vagyok a kongresszusnak. Többször tartottam előadást Spanyolországban, egyre többen megismerték a szakmai munkámat.

2010-ben hazánkban tartottuk meg a XI. Nemzetközi Protokoll Kongresszust. Sokan jöttek a fentebb említett országokból és nagy elismeréssel nyilatkoztak a szervezési munkánkról. Nagy sikert arattunk, amit még napjainkban is emlegetnek. Az évek folyamán sok szakmai barátságom szövődött a kongresszus tagjaival. Így került sor életem egyik nagy elismerésére, amelyről csak meghatódva tudok nyilatkozni, nevezetesen arról, hogy 2021-ben Braziliában, Sao Paoloban megalakult a Nemzetközi Szerződés és Protokoll Akadémia. Nagy örömmre értesítettek arról, hogy a több évtizeden keresztül végzett nemzetközi szakmai munkám elismeréseként szívesen vennék, ha én is tagja lennék az Akadémiának. Meghatódva elfogadtam. Három földrész húsz városából nagyköveteket, professzorokat, egyetemi tanárokat és elismert nemzetközi gyakorlati munkát végző protokollásokat hívtak meg. Így került sor arra ebben az évben, hogy a Granadában megtartott XVIII. Nemzetközi Protokoll Kongresszusra meghívást kaptunk mi akadémikusok. Itt adták át ünnepélyes keretek között a kinevezésünkről szóló exkluzív tanúsítványt, a nevünket ismertető nagyon szép medált és a díszes stólat. Nagyon örültünk egymásnak mi akadémiai szakemberek, akik azóta is ZOOM előadás és beszélgetés keretében tartjuk egymással a

kapcsolatot. Van bőven munkánk, írtam már két tanulmányt, az egyik Hazánk Nemzeti Szimbólumairól szól.

VII.

Végül szeretném elmondani, hogy a 22 év alatt végzett protokollfőnöki munkám során 80 igazságügyi-miniszteri delegáció látogatását, továbbá Európa Tanácsi Konferenciát és Kongresszust szerveztem a munkatársaimmal. Sok köszönőlevelet kaptam a nagyvilágból, többek között az amerikai szövetségi igazságügyi minisztertől.

Szeretném még megemlíteni, hogy 2000-ben a hivatalba látogatott egy királyi főherceg, akit miniszter úrhoz kísértem. Megtiszteltetés volt, hogy néhány szót válthattam vele. Pár év múlva láttam a televízióban, hogy ez a királyi főherceg jelenleg a belga király!

VIII.

Nagy örömmel mondom el, hogy a Magyar Protokollosok Országos Egyesülete fennállásának 30. évfordulóját jövőre fogjuk megünnepelni. Jelenleg az egyesület alapítója és örökös tiszteletbeli elnöke vagyok.

Az Egyesület tagjai nagy felkészültségű szakemberek, szeretek együtt dolgozni velük, mindenkor segítjük egymás munkáját. Az egymás iránti tisztelet, a tolerancia, az esélyegyenlőség biztosítása képezi alapját a mi munkánknak.

Végül:

Szeretnék ismertetni Önökkel egy mondatot, mely minden magyar protokollosnak szól: Öexcellenciája Christina Barrios spanyol nagykövet asszony mondta nekem többek előtt Sevillában a II. Nemzetközi Protokoll Kongresszuson, hogy:
„A magyar szakembereket szereti a világ, mert mérhetetlen lendület, kezdeményezőkétség és odaadás jellemzi őket!“

KÉREM, LEGYÜNK BÜSZKÉK ERRE!

KÖSZÖNÖM A FIGYELMÜKET!

Dr.Vámos Lászlóné

akadémikus, a Nemzetközi Szerződés és Protokoll Akadémia tagja,

Nemzetközi Protokoll Érdemrenddel kitüntetett protokoll szakértő,

a Magyar Protokollosok Országos Egyesületének Alapítója és Örökös Tiszteletbeli Elnöke