

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

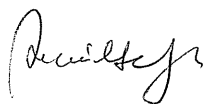
A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

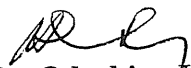
A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 001138/2014-5522 számon kiadom.

Jóváhagyta:

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT




Dr. Odrobina László
főosztályvezető



2014

**NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
SZAK- ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG**

Érvényes: 2014. 01. 09-től

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben megadott modulok közül a 10067-12 Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés modul dokumentumkezelésre, a dokumentumok fajtáira, készítésének követelményeire vonatkozó, valamint a 10070-12 Munkahelyi kommunikáció modul témaköreit tartalmazzák.

Amennyiben a tétel kidolgozásához segédeszköz szükséges, annak használata megengedett, az erre vonatkozó információkat a tétel tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1–20-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, amely az értékelést segíti.

A tételsor a (12/2013. (III. 28.) NGM rendelettel módosított) 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

1. Határozza meg a dokumentum fogalmát, típusait, fajtáit és mutassa be a dokumentumrendszerezés lehetőségeit! Melyek a dokumentumszerkesztés követelményei?

A tételhez használható segédeszköz:

- Hagyományos dokumentum
- Sokszorozott dokumentum

2. Jellemezze a kommunikáció folyamatát! Sorolja fel a kommunikáció fajtáit! Részletezze a kommunikációs zavarokat és elhárításuk lehetséges módjait!

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

- 3. Mutassa be az adatbázis- és táblázatkészítés műveleteit! Jellemezze az adat- és információkezelés folyamatát az irodai munkában! Határozza meg az adatbázis-kezelés eszközeit a táblázatkezelő programban!**

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

- 4. Foglalja össze a viselkedéskultúra alapszabályait! Mutassa be a közéleti megnyilvánulás fajtáit! Jellemezze az üzleti és hivatali protokoll előírásait!**

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

5. Határozza meg az irat fogalmát! Sorolja fel az iratok fajtáit! Jellemezze az iratok készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményeit!

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzleti levél
- Végzés, határozat
- Jegyzőkönyv

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

6. Foglalja össze a munkahelyi viselkedés alapszabályait! Jellemezze az irodai munka etikai szabályait! Mutassa be az irodában történő kommunikáció fontosságát!

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

7. Mutassa be a szervezetek belső és külső iratait! Jellemezze a hagyományos és elektronikus ügyirat- és dokumentumkezelési feladatokat! Mit ért információforrások kezelése alatt?

A tételhez használható segédeszköz:

- Jogszabály, rendelet
- Szerződés
- Körlevél
- Feljegyzés

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

8. Jellemezze a munkahelyi kapcsolatok különböző formáit, szintjeit! Részletesen mutassa be az ügyfelekkel való kapcsolattartás elvárásait!

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

9. Határozza meg az ügyirat fogalmát! Mutassa be a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratainak lehetséges fajtáit! Foglalja össze a hivatalos levelezés formai követelményeit!

A tételhez használható segédeszköz:

- Hivatalos levelezés dokumentumai

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

10. Beszéljen a munkahelyi konfliktusok formáiról és keletkezésének okairól! Mutassa be a munkahelyi konfliktusok kezelésének, elkerülésének módjait!

11. Fejtse ki az írásbeli kommunikáció általános szabályait! Sorolja fel és jellemezze az üzleti élet levelezésének különböző fajtáit! Térjen ki a levelek általános tartalmi és formai követelményeire!

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelés
- Kereskedelmi levél
- Reklamációs levél

12. Határozza meg az ügyfél fogalmát! Sorolja fel és jellemezze részletesen a különböző ügyféltípusokat! Mutassa be az ügyfélkapcsolatok formáit, és beszéljen az ügyfélkapcsolatok kezelésének módjairól!

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

- 13. Sorolja fel a munkavállalással kapcsolatos iratokat! Határozza meg az önéletrajz (CV: curriculum vitae) fogalmát és tartalmi kellékeit! Mutassa be az önéletrajz típusait és jellemezze azokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Önéletrajz

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

- 14. Határozza meg az adatvédelem jelentőségét! Fejtse ki a biztonságos adathasználat szabályait és az adatvédelmi törvény főbb előírásait!**

15. Határozza meg a motivációs levél fogalmát és sorolja fel tartalmi kellékeit! Mit értünk ajánló-, referencialévél fogalma alatt? Vázzolja szerepét a hatékony álláskereséssel kapcsolatban!

A tételhez használható segédeszköz:

- Motivációs levél
- Ajánlólevél

16. Sorolja fel és jellemezze az irodafajtákat, irodatípusokat! Határozza meg az iroda kialakításának ergonómiai követelményeit! Milyen környezetvédelmi szempontokat kell figyelembe venni az iroda kialakításakor?

A tételhez használható segédeszköz:

- Irodát bemutató fényképek

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

- 17. Mutassa be a különböző álláskeresési technikákat! Körvonalazza a személyiségi jegyek szerepét, jelentőségét az álláskeresés során! Jellemezze az interjú formai és tartalmi követelményeit!**

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

- 18. Sorolja fel az irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket! Határozza meg a képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatait!**

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

19. Határozza meg az iktatás fogalmát! Mutassa be az iktatás szerepét és az iktatás kellékeit! Magyarázza el az iktatószám felépítését! Jellemezze az iratkezelési szabályzat jelentőségét!

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

20. Mutassa be a gyorsírás és a diktálás során alkalmazandó szabályokat! Milyen elvárásoknak kell megfelelni a diktálás utáni írás, valamint a feljegyzések készítése során?

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

- 1. Határozza meg a dokumentum fogalmát, típusait, fajtáit és mutassa be a dokumentumrendszerezés lehetőségeit! Melyek a dokumentumszerkesztés követelményei?**

A tételhez használható segédeszköz:

- Hagyományos dokumentum
- Sokszorozott dokumentum

Kulcsszavak, fogalmak:

- A dokumentum fogalma
- Típusai:
 - Előállítási módjuk (publicitás) szerint
 - Az ismeret rögzítése szempontjából
 - Könyvtári előfordulásuk alapján
 - Az előállítás technológiája alapján
- A dokumentumok fajtái:
 - Történeti fejlődés alapján
 - Napjaink felhasználása alapján
- Az elektronikus dokumentumok típusai

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

**2. Jellemezze a kommunikáció folyamatát! Sorolja fel a kommunikáció fajtáit!
Részletezze a kommunikációs zavarokat és elhárításuk lehetséges módjait!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A kommunikáció folyamata
- A kommunikáció fajtái, típusai
- Verbális, nonverbális kommunikáció
- Írásbeli kommunikáció
- Eredményes közlésfolyamat
- A kommunikációs zavar forrása
- A kommunikációs zavar kiváltó oka, a kommunikációs csatorna hossza

3. Mutassa be az adatbázis- és táblázatkészítés műveleteit! Jellemezze az adat- és információkezelés folyamatát az irodai munkában! Határozza meg az adatbázis-kezelés eszközeit a táblázatkezelő programban!

Kulcsszavak, fogalmak:

- E-dokumentumtípusok létrehozása, kezelése
- A felhasználói csoport/szervezet igényeinek felmérése, a szükséges dokumentumtípusok definiálása
- E-dokumentumkezelő rendszerek, részegységek, dokumentumtár, irattartó struktúra, osztályozás, indexelés
- Lekérdezési és visszakeresési módszerek
- Adatbázisok jogosultságkezelése, naplózása

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

4. Foglalja össze a viselkedéskultúra alapszabályait! Mutassa be a közéleti megnyilvánulás fajtáit! Jellemezze az üzleti és hivatali protokoll előírásait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A viselkedéskultúra alapjai: viselkedés, mértéktartás, kölcsönös tisztelet stb.
- Megjelenés, öltözködés
- Köszönés, megszólítás
- Bemutatkozás, bemutatás, névjegy
- Telefonálás
- Dohányzás

5. Határozza meg az irat fogalmát! Sorolja fel az iratok fajtáit! Jellemezze az iratok készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményeit!

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzleti levél
- Végzés, határozat
- Jegyzőkönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az irat fogalma (közokirat, magánirat fogalma)
- Fajtái: - iránya szerint
- tartalma szerint
- Tartalmi követelmények (pl. tárgy megnevezése, kifejtése)
- Formai követelmények (pl. olvashatóság, áttekinthetőség)
- Helyesírási követelmények

6. Foglalja össze a munkahelyi viselkedés alapszabályait! Jellemezze az irodai munkaközpont etikai szabályait! Mutassa be az irodában történő kommunikáció fontosságát!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tényközlés (pletykamentesség)
- Információs csatornák használata
- Információk fogadása és továbbítása
- Dokumentálás
- Távolságtartás és közvetlenség (tegezés, magázás)
- Provokációmentesség (viccelődés)
- Diszkriminációmentesség
- Munkahelyi légkör (a mások elfogadása)

7. Mutassa be a szervezetek belső és külső iratait! Jellemezze a hagyományos és elektronikus ügyirat- és dokumentumkezelési feladatokat! Mit ért információforrások kezelése alatt?

A tételhez használható segédeszköz:

- Jogszabály, rendelet
- Szerződés
- Körlevél
- Feljegyzés

Kulcsszavak, fogalmak:

- Belső dokumentumok (pl. minőségirányítás, utasítások, emlékeztető, jelentés, tájékoztató)
- Külső dokumentumok (előírások, pl. jogszabályok, megállapodások, pl. szerződések)
- Dokumentumkezelés (nyilvántartás, archiválás, selejtezés)
- Információkezelés (hivatkozások, előírások, rendelkezések, információszerzés, rögzítés)

8. Jellemezze a munkahelyi kapcsolatok különböző formáit, szintjeit! Részletesen mutassa be az ügyfelekkel való kapcsolattartás elvárásait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A munkahelyi kapcsolatok szintjei
- Hatóságok, felügyelet, állami szervek
- Munkatársak, beosztottak, felettesek
- Partnerek, ügyfelek
- Udvariasság, pontosság, szolgálatkészség
- Tényszerű tájékoztatás
- Érdekérvényesítés

9. Határozza meg az ügyirat fogalmát! Mutassa be a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratainak lehetséges fajtáit! Foglalja össze a hivatalos levelezés formai követelményeit!

A tételhez használható segédeszköz:

- Hivatalos levelezés dokumentumai

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az ügyirat fogalma
- Kérelem
- Határozat
- Fellebbezés
- Végzés
- Jegyzőkönyv

10. Beszéljen a munkahelyi konfliktusok formáiról és keletkezésének okairól! Mutassa be a munkahelyi konfliktusok kezelésének, elkerülésének módjait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A konfliktus fogalma
- A konfliktus megítélése
- A konfliktus forrása (kommunikációs hiba, egyéni okok)
- A konfliktus szintjei (strukturális okok, kooperáció–versengés dilemmája)
- A konfliktus keletkezése, szakaszai
- A konfliktus kezelése (megszüntetése, menedzselése)

11. Fejtse ki az írásbeli kommunikáció általános szabályait! Sorolja fel és jellemezze az üzleti élet levelezésének különböző fajtáit! Térjen ki a levelek általános tartalmi és formai követelményeire!

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelés
- Kereskedelmi levél
- Reklamációs levél

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az írásbeli kommunikáció szabályai
- Címzés, tárgy, megszólítás
- Befejező formulák, udvariassági szabályok
- A levél fajtái:
Érdeklődő levél, tájékoztatólevél, ajánlatkérő levél, megrendelőlevél, megrendelés visszaigazolása

12. Határozza meg az ügyfél fogalmát! Sorolja fel és jellemezze részletesen a különböző ügyféltípusokat! Mutassa be az ügyfélkapcsolatok formáit, és beszéljen az ügyfélkapcsolatok kezelésének módjairól!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az ügyfél fogalma
- Az ügyfél négy típusa
- Az ügyfélkapcsolatok kezelése (határozottság, objektivitás, bizalom, segítőkészség)
- Konfliktuskezelés

13. Sorolja fel a munkavállalással kapcsolatos iratokat! Határozza meg az önéletrajz (CV: curriculum vitae) fogalmát és tartalmi kellékeit! Mutassa be az önéletrajz típusait és jellemezze azokat!

A tételhez használható segédeszköz:

- Önéletrajz

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az önéletrajz fogalma
- Típusai (Europass, szakmai, európai, amerikai)
- Végzettséget igazoló dokumentumok
- Készségek
- Nyelvtudás
- Érdeklődés, hobby
- Kompetenciák

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

14. Határozza meg az adatvédelem jelentőségét! Fejtse ki a biztonságos adathasználat szabályait és az adatvédelmi törvény főbb előírásait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Adatvédelem
- Az adatkezelés feltételei
- Jogorvoslati és jogérvényesítési lehetőségek
- A jogellenes adatkezelés következményei
- Direkt marketing célú adatkezelés
- Adatvédelmi törvény
- Titoktartási kötelezettség

15. Határozza meg a motivációs levél fogalmát és sorolja fel tartalmi kellékeit! Mit értünk ajánló-, referencialevél fogalma alatt? Váolja szerepét a hatékony álláskereséssel kapcsolatban!

A tételhez használható segédeszköz:

- Motivációs levél
- Ajánlólevél

Kulcsszavak, fogalmak:

- A referencialevél fogalma
- A motivációs levél fogalma
- Önértékelés
- Egyediség a kiválasztott munkahely és beosztás szerint
- Humángrafológia
- A portfólió mint a személyes és szakmai bemutatkozás eszköze

16. Sorolja fel és jellemezze az irodafajtákat, irodatípusokat! Határozza meg az iroda kialakításának ergonómiai követelményeit! Milyen környezetvédelmi szempontokat kell figyelembe venni az iroda kialakításakor?

A tételhez használható segédeszköz:

- Irodát bemutató fényképek

Kulcsszavak, fogalmak:

- Irodafajták, irodatípusok
- Az ergonómia fogalma
- Az iroda kialakításának ergonómiai követelményei
- Térkövetelmények
- Újrahasznosítási és környezetvédelmi elvárások
- Szelektív hulladékgyűjtés

17. Mutassa be a különböző álláskeresési technikákat! Körvonalazza a személyiségi jegyek szerepét, jelentőségét az álláskeresés során! Jellemezze az interjú formai és tartalmi követelményeit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Álláskeresési technikák
- Hirdetések elemzése
- Munkaadók keresési szokásai
- Személyes megjelenés, viselkedés
- Felvételi beszélgetés

Részsakképesítés: 31 346 01 Gép- és gyorsíró, szövegszerkesztő

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a szakmai és vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

18. Sorolja fel az irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket! Határozza meg a képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Irodatechnikai eszközök
- Kommunikációs eszközök
- A biztonságos munkavégzés követelményei
- Háttérzaj
- Egészségügyi kockázatok (hosszan tartó ülés, elégtelen ergonómia, fizikai és mentális megterhelés, látásromlás)

19. Határozza meg az iktatás fogalmát! Mutassa be az iktatás szerepét és az iktatás kellékeit! Magyarázza el az iktatószám felépítését! Jellemezze az iratkezelési szabályzat jelentőségét!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Iktatás
- Iratkezelési szabályzat
- Iktatandó és nem iktatandó iratok
- Iktatókönyv
- Selejtezés
- Irrattár, archiválás
- Iratvédelem

20. Mutassa be a gyorsírás és a diktálás során alkalmazandó szabályokat! Milyen elvárásoknak kell megfelelni a diktálás utáni írás, valamint a feljegyzések készítése során?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Gyorsírási kritériumok
- Tízujjas vakírási technika
- Bizalom
- Tényrögzítés
- Szakmai hozzáértés
- Dokumentumkészítési jártasság

