

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

31 346 02 Számítógépes adatrögzítő

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenysége

A vizsgafeladat megnevezése: Szakmai ismeretek

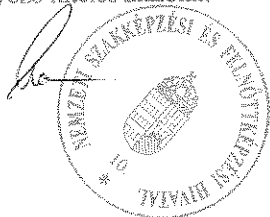
A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 000023/2017 – 5520 számon kiadom.

MÁSOLAT

Az eredeti okirattal mindenben
megegyező hiteles másolat.



Jóváhagyta:



Pölöskei Gáborné
Pölöskei Gáborné
helyettes államtitkár

2017

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL

Érvényes: 2017. 02. 08-től

Részsakképesítés: 31 346 02 Számítógépes adatrögzítő
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül a 12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll 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, mely az értékelést segíti.

A tételsor a 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

- 1. Határozza meg a kommunikáció fogalmát, sorolja fel főbb funkcióit! Mutassa be a kommunikációs folyamatot, sorolja fel a folyamat főbb tényezőit! Ismertesse a kommunikáció főbb típusait, valamint a hatékony (sikeres) kommunikáció feltételeit!**

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet és válaszoljon a kérdésre: Milyen kapcsolat feltételezhető a kommunikációban részt vevő felek között?

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőkép (a kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

- 2. Ismertesse a nem-verbális kommunikáció főbb funkcióit, a jelek típusait, fajtáit! Jellemezze a nem-verbális jelek legalább egy fajtájának kommunikációban betöltött szerepét!**

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet és válaszoljon a kérdésre: Milyen üzenetértéke van a képen látható nem-verbális jel(ek)nek? Mitől függ a nem-verbális jelzések megértése, értelmezése?

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőképek (a nem-verbális jelek/jelzések által közvetített kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

3. Határozza meg a szóbeli közlés célját, sorolja fel legfontosabb funkcióit, jellemzőit és leggyakoribb fajtáit!

Fejtse ki, a különböző kérdéstípusok hogyan befolyásolják a kommunikáció folyamatát!

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet; tegyen fel két, a szituációhoz illő kérdést, ami feltételezhetően előbbre viszi a kommunikációt!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőképek (a szóbeli kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

4. Ismertesse a telefonálás illemszabályait a hívó és a hívott fél részéről! Fogalmazza meg, hogyan kell eljárnia, ha üzenetrögzítőn hagy vagy fogad üzenetet?

Foglalja össze röviden a mobiltelefon használatának legfontosabb illemszabályait!

5. Ismertesse a munkahelyi kommunikáció funkcióját, fontosabb területeit, formáit!

Mutassa be, hogyan készülne fel egy munkacsoport előtti beszámolóra, térjen ki a beszámoló alatti viselkedés szabályaira is!

6. Mutassa be az írásbeli kommunikáció funkcióit, szerepét és főbb jellemzőit a kapcsolattartásban! Soroljon fel néhányat az üzleti élet jellemző írásbeli dokumentumai közül!

Jellemezze az üzleti levél főbb követelményeit (tartalmi, nyelvi, formai szempontból – használhatja a csatolt segédeszközt)!

A tételhez használható segédeszköz:

- üzleti levél (nyomtatott; minta)

7. Sorolja fel a közlésmódok fejlődési szakaszait (a bemutatáshoz használhatja a szemléltetőképeket)! Mutassa be az elektronikus közlésmód funkcióját, lehetséges formáit!

Ismertesse az elektronikus kommunikáció (netikett) főbb illemszabályait!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek a közlésmódok egyes fejlődési szakaszairól

8. Határozza meg a tárgyalás fogalmát, ismertesse alapvető típusait!

Mutassa be, hogyan készülne fel egy munkahelyi tárgyalásra, ahol Ön képviselné a munkatársakat a munkahelyi körülmények javítását célzó értekezleten!

Ismertesse a tárgyalások főbb protokollszabályait (meghívás, megjelenés, rangsorolás, ültetés stb.)!

- 9. Határozza meg a viselkedéskultúra fontosabb fogalmait: illem, etikett, protokoll, etika, diplomácia! Ismertesse a viselkedési szabályok funkcióját, alkalmazásának szükségességét!**

Fogalmazza meg, mit jelent az etikai kódex, mi a funkciója? Mutassa be az irodai (adminisztratív, ügyviteli, titkári, adatrögzítői stb. munkakörben) dolgozókra vonatkozóan a Titkárok etikai kódexének főbb előírásait (a bemutatáshoz használhatja a segédeszközt)!

A tételhez használható segédeszköz

- Titkárok/titkárnők etikai kódexe

- 10. Mutassa be a munkahelyi kapcsolatokat, a főnök-beosztott közötti viszony főbb jellemzőit!**

Határozza meg a munkahelyi csoport/team fogalmát, főbb jellemzőit! Ismertesse a munkahelyi csoportba való beilleszkedés nehézségeit, adjon javaslatot a nehézségek áthidalására!

11. Határozza meg a konfliktus fogalmát! Soroljon fel néhány forrást, kiváltó okot, amely a konfliktusok kialakulásához vezet az irodai munkakörülmények között!

Ismertesse a konfliktusok feloldásának, kezelésének lehetséges módjait!

12. Határozza meg az ügyfél fogalmát! Mutassa be az ügyfelek főbb típusait és jellemezze viselkedésüket, a különböző típusú ügyfelekkel való bánásmód főbb vonásait!

Ismertesse az ügyfél-elégedettség mérésének funkcióját, mondjon néhány módszert az elégedettség mérésére!

A tételhez használható segédeszköz

- kérdőív (minta ügyfél-elégedettség méréséről)

13. Jellemezze a közvetlen (személyes) kapcsolatfelvétel udvariassági formáit: az első benyomás közvetítésének/megszerzésének elemeit!

Ismertesse a köszönés és megszólítás udvarias formáit – különös tekintettel az irodai munkakörökre!

Értelmezze a szemléltetőképen megjelenített szituációt és válaszoljon a kérdésre: Milyen benyomást szerzett a képen szereplő személyekről/szituációról?

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőkép egy találkozásról (kapcsolatfelvétetről)

14. Fejtse ki a megjelenés (öltözködés) fontosságát az üzleti/hivatali életben! Ismertesse az öltözködés alapvető szabályait (férfi vagy női dolgozóként)!

Ön számítógépes adatrögzítő munkakörben állásinterjúra készül. Válassza ki a szemléltetőképek közül az alkalomhoz legjobban illő megjelenési/öltözködési formát; indokolja választását!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek három különböző megjelenési, öltözködési formáról

15. Ismertesse a bemutatkozás, bemutatás alapvető udvariassági szabályait!

A csatolt névjegykártyák alapján foglalja össze, mi a funkciója és udvariassági szabályai az üzleti életben a névjegykártya használatának? Ismertesse, milyen a jó névjegykártya?

A tételhez használható segédeszköz

- névjegykártyák (legalább három különböző típusú)

16. Cégüknél egy projekt zárásaként fogadást szerveznek a munkatársak, a cég vezetői és a projektben részt vevő üzletfelek számára. A szervezésben és az esemény lebonyolításában Ön is részt vesz. Foglalja össze az esemény megszervezésének teendőit! Ismertesse a vendéglátás szerepét az üzleti/hivatali életben!

Sorolja fel az üzleti élet különböző vendéglátási alkalmait, formáit (a bemutatáshoz használhatja a csatolt szemléltetőképeket)!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek vendéglátási formákról (mindennapi vendéglátás, álló és ültetési protokolláris alkalomról)

17. Ismertesse a hivatali/üzleti életben az ajándékozás alkalmait! Jellemezze a jó és rossz ajándék fogalmát!

Mutassa be az ajándékozás illemszabályait az ajándékozó és az ajándékozott szempontjából!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek (ajándékötletekről)

18. Határozza meg az információ fogalmát! Ismertesse a digitális információs folyamatok (információszerzés, -megosztás) lehetőségeit, előnyeit és veszélyeit a kommunikációs kapcsolatokban!

Fejtse ki, mit kell tennie számítógépes adatrögzítő munkatevékenysége során az adatok/információk védelme, biztonsága érdekében!

19. Mutassa be az irodai munkakörülményeket: az iroda funkciója, fajtái, fontosabb irodai berendezések, eszközök – különösen a számítógépes adatrögzítő tevékenységhez kapcsolódóan (a tétel kifejtéséhez használhatja a szemléltetőképeket)!

Ismertesse az irodai/képernyős munkahelyek optimális kialakításának (tárgyi, személyi) tényezőit, az ergonómiai elvárásokat!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek korszerű irodaterekről, kialakításukról

20. Határozza meg a belső iratok fogalmát, funkcióját a szervezeti kapcsolattartásban! Sorolja fel a belső iratok leggyakoribb fajtáit, tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Ismertesse a jegyzőkönyv fogalmát, fajtáit, elkészítésük folyamatát és követelményeit!

Vizsgálja meg a csatolt jegyzőkönyvet, nevezze meg fajtáját, utaljon a kötelező tartalmi elemeire!

A tételhez használható segédeszköz

- jegyzőkönyv (minta)

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI **(a kérdező tanár és a vizsgabizottság példánya)**

- 1. Határozza meg a kommunikáció fogalmát, sorolja fel főbb funkcióit! Mutassa be a kommunikációs folyamatot, sorolja fel a folyamat főbb tényezőit! Ismertesse a kommunikáció főbb típusait, valamint a hatékony (sikeres) kommunikáció feltételeit!**

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet és válaszoljon a kérdésre: Milyen kapcsolat feltételezhető a kommunikációban részt vevő felek között?

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőkép (a kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

Kulcsszavak, fogalmak:

- a kommunikáció fogalma;
- a kommunikáció funkciói: felhívás, tájékoztatás, érzelmi közlés, cselekvésre készítés, esztétikai hatás közvetítése;
- a kommunikáció folyamata, főbb tényezői: feladó – az üzenet kódja (jele) – csatorna – a vevő dekódolása (vett jel) – vevő – zajok → visszacsatolás (is);
 - > típusai: irányultsága szerint: egyirányú, kétirányú; tér és idő viszonya szerint: közvetlen és közvetett; a kommunikáció csatornáit szerint: verbális (szóbeli, írásbeli) és nem-verbális; a résztvevő felek szempontjából: kétszemélyes, csoportos, tömegkommunikáció;
- a hatékony kommunikáció: a feladó és befogadó értelmezési tartománya közös (mindkét fél ugyanazt érti a közlésen).
- a hatékony kommunikáció feltételei:
 - > *a feladó oldaláról*: ha hiteles és teljes körű a közlése; ha tekintettel van a befogadó ismereteire, szempontjaira; ha bátran vállalja a felelősséget; ha fogékony a kompromisszumra, ha nyitott és őszinte, ha dialógus a közlésmód (és nem monológ) stb.;
 - > *a befogadó oldaláról*: nyitottság, bizalom megelőlegezése, figyelem a feladó iránt, a kritikát nem támadásként értelmezi, manipuláció elutasítása, együttműködési készség stb.;
- a szemléltetőképe(ke)n található szituáció helyes értelmezése.

- 2. Ismertesse a nem-verbális kommunikáció főbb funkcióit, a jelek típusait, fajtáit! Jellemezze a nem-verbális jelek legalább egy fajtájának kommunikációban betöltött szerepét!**

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet és válaszoljon a kérdésre: Milyen üzenetértéke van a képen látható nem-verbális jel(ek)nek? Mitől függ a nem-verbális jelzések megértése, értelmezése?

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőképek (a nem-verbális jelek/jelzések által közvetített kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

Kulcsszavak, fogalmak:

- a nem-verbális jelek funkciói: tájékoztatnak a kommunikációban részt vevő személyekről („én” bemutatása, érzelmi állapotok, attitűdök kommunikációja); irányítják a kommunikáció folyamatát, a társas helyzeteket vezérlik; tagolják, nyomatékosá teszik a beszélt szöveget;
- a nem-verbális kommunikáció jellemzői:
 - > folyamata összetettebb és kifinomultabb, mint a verbális kommunikációé;
 - > értelmezése és a rájuk adott válasz sokkal gyorsabb és közvetlenebb, mint a szóbeli üzenetekre adott válaszok;
 - > sokkal kevésbé tudatosak, mint a szóbeliek – ennek következtében gyakran “kiadják – elárulják” a beszélő érzéseit;
 - > értelmezése kultúránként, egyénenként változik;
- a nem-verbális jelek típusai, fajtái:
 - > eredetük szerint: örökölt, ösztönös és egyezményes (tanult) jelek;
 - > a kommunikáció csatornáit szerinti – a testbeszéd különböző fajtái: mimika, tekintet, gesztus (kéz, láb, fej gesztusai), testtartás, területek (térfűzők, zónák), egyebek: szimbólumok, időviszonyok (kronémika), vokális jelek (hangjelek) stb.
- egy nem-verbális jel kommunikációban betöltött szerepének bemutatása;
- a szemléltetőképe(ke)n található szituáció helyes értelmezése, amely függhet: a kommunikációs helyzettől, az előzményektől, a kommunikációs felektől, viszonyuktól, a jelek adott kultúrában betöltött szerepétől, jelentésétől stb.

3. Határozza meg a szóbeli közlés célját, sorolja fel legfontosabb funkcióit, jellemzőit és leggyakoribb fajtáit!

Fejtse ki, a különböző kérdéstípusok hogyan befolyásolják a kommunikáció folyamatát!

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet; tegyen fel két, szituációhoz illő kérdést, ami feltételezhetően előbbre viszi a kommunikációt!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőképek (a szóbeli kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

Kulcsszavak, fogalmak:

- a szóbeli közlés = gondolati tevékenység, egyben cselekvés is, melynek célja a társadalmi kapcsolatok megvalósítása: gondolatközlés, érzelmi-akarat kifejezés, visszajelzés, befolyásolás;
- a szóbeli kommunikáció funkciói: tájékoztató, érzelmi-akarat, kapcsolatteremtő, poétikai, metanyelvi (a nyelvi megformálásra vonatkozó közlés);
- jellemzői: eszköze a beszélt nyelv, a hallgató(ság)hoz szól, közvetlen lehet a visszajelzés, időben múlandó stb.;
- a szóbeli közlés leggyakoribb fajtái: beszélgetés, társalgás, előadás, beszámoló, tárgyalás, vita, felszólalás, hozzászólás, alkalmi beszéd stb.;
- kérdéstípusok (nyílt és zárt kérdések; közlési funkciók szerinti kérdések: pontosító, alternatív, szuggesztív, hipotetikus, tükrözés, ellenőrző, választó, provokáló stb.);
- a kommunikációs helyzethez illő két kérdés helyes.

4. Ismertesse a telefonálás illemszabályait a hívó és a hívott fél részéről! Fogalmazza meg, hogyan kell eljárnia, ha üzenetrögzítőn hagy vagy fogad üzenetet?

Foglalja össze röviden a mobiltelefon használatának legfontosabb illemszabályait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- a telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai (közvetett kommunikáció, csatorna, zaj stb.);
- a telefonálás illemszabályai
 - > a hívó fél részéről: híváskezdeményezés előkészületei, a hívás időpontja, eljárás téves hívás esetén, kapcsolás kérése a megfelelő helyre, köszönés, bemutatkozás; téma/kérdés közlése; információkérés, telefonbeszélgetés befejezése;
 - > a hívott fél részéről: telefon felvétele, köszönés, bemutatkozás, információ értelmezése/probléma kezelése, eljárás téves hívás esetén, kapcsolás a megfelelő helyre, telefonbeszélgetés befejezése;
- eljárás üzenethagyás esetén (l. üzenetrögzítő): bemutatkozás, információ megadása, annak közlése, hogy mit vár a hívott féltől;
- illemszabályok mobiltelefon használatakor: a mobiltelefon funkciója, használatának előnyei és korlátai: ki, kit, mikor, milyen ügyben hívhat vagy fogadhat hívást.

5. Ismertesse a munkahelyi kommunikáció funkcióját, fontosabb területeit, formáit!

Mutassa be, hogyan készülne fel egy munkacsoport előtti beszámolóra, térjen ki a beszámoló alatti viselkedés szabályaira is!

Kulcsszavak, fogalmak

- a munkahelyi kommunikáció funkciója: tájékoztatás, munkamegosztás, együttműködés, motiválás, értékelés stb.;
- a munkahelyi kommunikáció területei: külső (extern), belső (intern); irányultsága szerint: függelmi viszony (alá-fölérendeltség), azonos szintek közötti kommunikáció;
- formái: informális és formális csatornákon; eszközei: verbális (szóbeliség, írásbeliség, elektronikus), nem-verbális;
- beszámoló: az előadás sajátos formája, amely lezárt fejlődési szakaszokat, elért vagy el nem ért eredményeket bemutató szóbeli közlés;
- a beszámoló lépései:
 - > tartalma: anyaggyűjtés, elrendezés, mérlegelés, összefüggések, eredmények, következtetések
 - > előadásmód: igényes, amely a tárgy, az alkalom és a hallgatóság megbecsülését, tiszteletét jelzi; érzelemmentes, bizonyítás, logika, pontos, valóság-hű adatok stb. jellemzi;
 - > a beszámoló megtartása: téma megjelölése, cél meghatározása, a mondanivaló logikus felépítése, hangsúlyok meghatározása, a beszámolás hangnemének kiválasztása;
 - > technikai feltétel: prezentáció;
 - > viselkedési szabályok: érkezés időben, alkalomhoz illő megjelenés, technika ellenőrzése, alapos felkészülés, köszöntés, ráhangolódás, kontaktus a hallgatósággal, a résztvevők felé fordulás, hangnem megválasztása, a beszámoló tartalma párhuzamos a dián megjelent tartalommal, a meghatározott idő betartása, nem kell túlmagyarázni a témát, kérdésekre adott egyértelmű válaszok, köszönet a figyelemért, elköszönés stb.

6. Mutassa be az írásbeli kommunikáció funkcióit, szerepét és főbb jellemzőit a kapcsolattartásban! Soroljon fel néhányat az üzleti élet jellemző írásbeli dokumentumai közül!

Jellemezze az üzleti levél főbb követelményeit (tartalmi, nyelvi, formai szempontból)!

A tételhez használható segédeszköz:

- üzleti levél (nyomtatott; minta)

Kulcsszavak, fogalmak:

- az írásbeli kommunikáció szerepe: kapcsolat létrejötte, fenntartása, megszűnése;
- főbb jellemzői (közvetett közlésforma, maradandó, térbeli-időbeli viszony, bizonyítható, írásképe, adathordozója többletinformációt ad stb.), eszközei (nyelvi elemek, képi, grafikai megoldások, írásjelek, íráskép stb.);
- eszközhasználata: papíralapú vagy elektronikus → sajátos követelmények;
- kapcsolattartási formák: névjegy, önéletrajz, meghívó, ügyiratok, levelek, tanulmány, beszámoló, pályázat, jegyzőkönyv, feljegyzés, ügyviteli bizonylatok, okmányok stb.;
- az üzleti levél főbb követelményei:
 - > tartalom: pontos, egyértelmű adatok, tények, körülmények – törekedve a közlés teljességére – ellenkező esetben veszélyezteti a mondanivaló értelmezését, érthetőségét, közlendőnk nem éri el célját;
 - > nyelvhasználat: érthető, világos, tömör, egyszerű megfogalmazás; a hivatali stílus, a segítőkészségre, a jóakaratra, az együttműködésre, tiszteletre utaló kifejezések alkalmazása; hibátlan gépelés és helyesírás; választékos nyelvhasználat;
 - > forma: jól áttekinthető, tagolt, szép, esztétikus megjelenés, amely megfelel az üzleti/hivatali élet által megszokott külalaknak, iratformának.

**7. Sorolja fel a közlésmódok fejlődési szakaszait (használhatja a szemléltetőképeket)!
Mutassa be az elektronikus közlésmód funkcióját, lehetséges formáit!**

Ismertesse az elektronikus kommunikáció (netikett) főbb illemszabályait!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek a közlésmódok egyes fejlődési szakaszairól

Kulcsszavak, fogalmak:

- a közlésmódok fejlődési szakaszai (a beszéd, az írás, a könyvnyomtatás, a távközlés, a számítógép forradalma);
- az elektronikus közlésmód funkciója: gyorsaság a tájékoztatásban, információmegosztásban; sokszínű információ → szűrése, szelektálása szükséges; visszakereshető; az írásbeli és szóbeli nyelvi elemek keveredése, grafikai, képi elemek használata stb.
- lehetséges formái (e-mail, honlapok, fórumok, blogok, közösségi portálok, elektronikus tankönyvek, szótárak stb.) és jellemzőik (az információ mennyisége, minősége, interaktivitás, nyelvi forma változása, újfajta szövegtípus (rövid, vázaltszerű), grafika (kép), szöveg, mozgókép, hang összhangja stb.);
- az elektronikus kommunikáció főbb szabályai: közlés tartalma (mi közölhető), a közlés módja (hogyan), a közlés funkciója (ki(k)nek), az információkeresés módja, információk szelektálása, a közölt információk értelmezése, elfogadása; e-mail követelmények megtartása stb.

8. Határozza meg a tárgyalás fogalmát, ismertesse alapvető típusait!

Mutassa be, hogyan készülne fel egy munkahelyi tárgyalásra, ahol Ön képviselné a munkatársakat a munkahelyi körülmények javítását célzó értekezleten!

Ismertesse a tárgyalások főbb protokollszabályait (meghívás, megjelenés, rangsorolás, ültetés stb.)!

Kulcsszavak, fogalmak

- a tárgyalás fogalma, alaptípusai és jellemzői: kétoldalú, többoldalú; delegációs; versengő/vetélkedő (kompetitív = vesztes-nyertes, vesztes-vesztes), együttműködő (nyertes-nyertes);
- a tárgyalás folyamata: alapprobléma értelmezése, információk gyűjtése a témáról, egyeztetés a munkatársakkal, információk a megbeszélésről (személyek, hely, idő, stratégia, cél stb.), tárgyalási eszközök, technikák kiválasztása; álláspont bemutatásának módja; meggyőző érvelés a témáról;
- a tárgyalás protokollszabályai:
 - > meghívás: időbelisége, formája;
 - > megjelenés: alkalomnak megfelelően;
 - > rangsorolás: pozíció, nem, kor és viszonyaik;
 - > ültetés: alkalom, rangsor, ültetési körülmények stb. szerint.

9. Határozza meg a viselkedéskultúra fontosabb fogalmait: illem, etikett, protokoll, etika, diplomácia! Ismertesse a viselkedési szabályok funkcióját, alkalmazásának szükségességét!

Fogalmazza meg, mit jelent az etikai kódex, mi a funkciója? Mutassa be az irodai (adminisztratív, ügyviteli, titkári, adatrögzítői stb. munkakörben) dolgozókra vonatkozóan a Titkárok etikai kódexének főbb előírásait (a bemutatáshoz használhatja a segédeszközt)!

A tételhez használható segédeszköz

- Titkárok/titkárnők etikai kódexe

Kulcsszavak, fogalmak

- a viselkedéskultúra alapfogalmi: illem, etikett, protokoll, etika, diplomácia;
- a viselkedési szabályok funkciója: irányítják a kapcsolatot, kiszámíthatóvá teszik a körülményeket, segítik a beilleszkedést, védnek a kellemetlen helyzetektől, „beégéstől”, magabiztossá tesznek stb.
- etikai kódex: a társadalom vagy meghatározott csoportjának (pl. szervezet, foglalkozás, munkakör) széles körében elfogadott/előírt erkölcsi normagyűjtemény, amely magába foglalja az általános emberi, társadalmi és a szervezet/csoport sajátosságaihoz kötődő speciális magatartás jellemzőit (például: a kulturált magatartás munkahelyen/munkakörben elvárható szabályait; az emberek közötti kapcsolatokban érvényesítendő általános etikai, erkölcsi normákat, magatartási, viselkedési szabályokat stb.);
- Titkárok etikai kódexe: munkaköri feladat ellátása, kompetenciák, információk kezelése, kapcsolatok, munkavégzés módja, viselkedési szabályok stb.

10. Mutassa be a munkahelyi kapcsolatokat, a főnök-beosztott közötti viszony főbb jellemzőit!

Határozza meg a munkahelyi csoport/team fogalmát, főbb jellemzőit! Ismertesse a munkahelyi csoportba való beilleszkedés nehézségeit, adjon javaslatot a nehézségek áthidalására!

Kulcsszavak, fogalmak

- a munkahely fogalma, jellemzői;
- a munkahelyi kapcsolatok gyakori formái: felettes, munkatársak, ügyfelek;
- főnök-beosztott viszony: alá- és fölrendeltség, tisztelet, alkalmazkodás, elfogadás, tolerancia, támogatás stb.;
- a munkahelyi csoport fogalma, jellemzői: munka- és hatáskörmegosztás, felelősség, irányítás, együttműködés, szabálykövetés, cél-meghatározottság, fejlesztés, ellenőrzés stb.;
- beilleszkedési nehézségek: sajátos szokások, normák, magatartási szabályok, eltérő munkakultúra egyének és csoport szintjén, kialakult kapcsolatok – befolyásolási, „hatalmi” tényezők stb.;
- teendő: a befogadó közösség szokásainak, tevékenységének, munkakultúrájának megismerése, alkalmazkodás a csoportviszonyokhoz, kapcsolatok kiépítése, segítségkérés stb.

11. Határozza meg a konfliktus fogalmát! Soroljon fel néhány forrást, kiváltó okot, amely a konfliktusok kialakulásához vezet az irodai munkakörülmények között!

Ismertesse a konfliktusok feloldásának, kezelésének lehetséges módjait!

Kulcsszavak, fogalmak

- konfliktus fogalma: értékek, érdekek, érzelmek, vélemények ütközése; fajtái: személyen belüli (intraperszonális), személyek közötti (interperszonális), csoportközi, strukturális stb.;
- konfliktust kiváltó tényezők: hatalmi harcok a magasabb beosztásokért, a jobb pozícióért; túlhajszoltság, állandó teljesítménykényszer; szerepek, feladatok, felelősségi körök tisztázatlansága; bizonytalanság a szervezet jövőjével, a munkahely/munkakör fennmaradásával kapcsolatosan; rossz munkahelyi körülmények; vezetői hozzáállás (motiváció, értékelés, elismerés stb.) hiánya; szakmai féltékenység; munkatársak eltérő toleranciája, hozzáállása, munkakultúrája stb.
- konfliktuskezelési formák: versengés (nem hatékony), közös problémamegoldás, kompromisszumkeresés, konfliktus elkerülése (nem mindig célravezető), alkalmazkodás, mediátor szerepe stb. → mindegyik hatékony lehet, ha megfelelő helyzetben használjuk.

12. Határozza meg az ügyfél fogalmát! Mutassa be az ügyfelek főbb típusait és jellemezze viselkedésüket, a különböző típusú ügyfelekkel való bánásmód főbb vonásait!

Ismertesse az ügyfél-elégedettség mérésének funkcióját, mondjon néhány módszert az elégedettség mérésére!

A tételhez használható segédeszköz

- kérdőív (minta ügyfél-elégedettség méréséről)

Kulcsszavak, fogalmak

- ügyfél fogalma: a szervezet céljától, tevékenységétől, kapcsolatrendszerétől függően határozható meg → általános: az adott szervezettel kapcsolatban/szerződéses viszonyban álló személy vagy más szervezet;
- az ügyfelek típusai (legalább egyfajta megközelítésben, pl. viselkedés, kommunikációs forma, kapcsolat milyensége stb. szempontból), viselkedésük főbb jellemzői;
- a különböző típusú ügyfelekkel való bánásmód, együttműködési forma: „nehéz”, azaz agresszív, tolakodó, rámenős, korrupt stb. ügyfelek, ráérős, pedáns, szórakozott, trükkös, segítőkész, közömbös stb. ügyfelek;
- ügyfél-elégedettség: az ügyfél megítélése arról, hogy a szolgáltatással, termékkel, kommunikációval, eljárással stb. szembeni követelményei (elvárásai) – általában, vagy egy adott területen – milyen mértékben teljesültek;
- módszerei: kérdőív (papíralapú, online), piackutatás, információgyűjtés (riport), személyes interjú, telefonos felmérés, szimulációs helyzetek (pl. próbavásárlás) stb.

13. Jellemezze a közvetlen (személyes) kapcsolatfelvétel udvariassági formáit: az első benyomás közvetítésének/megszerzésének elemeit!

Ismertesse a köszönés és megszólítás udvarias formáit – különös tekintettel az irodai munkakörökre!

Értelmezze a szemléltetőképen megjelenített szituációt és válaszoljon a kérdésre: Milyen benyomást szerzett a képen szereplő személyekről/szituációról?

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőkép egy találkozásról (kapcsolatfelvételtől)

Kulcsszavak, fogalmak

- az első benyomás elemei:
 - > külső út: alak, arc/tekintet, megjelenés, ápoltság, mozgás (pl. kézfogás), hang, illatok, időviszonyok, egyéb extranyelvi jelek;
 - > belső út: tudatosság, kisugárzás, fegyelmezettség, határozottság, pozitív énkép stb.
- a köszönés udvarias formái: köszönés sorrendje, mikéntje, kísérő elemei; a köszönés fogadása/figyelmen kívül hagyása stb.;
- a megszólítás: alkalmi – szóban/telefonon/írásban/e-mailben; udvarias formái, tegezés-magázás;
- a szemléltetőkép értelmezése (benyomásszerzés).

14. Fejtse ki a megjelenés (öltözködés) fontosságát az üzleti/hivatali életben! Ismertesse az öltözködés alapvető szabályait (férfi vagy női dolgozóként)!

Ön számítógépes adatrögzítő munkakörben állásinterjúra készül. Válassza ki a szemléltetőképek közül az alkalomhoz legjobban illő megjelenési/öltözködési formát; indokolja választását!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek három különböző megjelenési, öltözködési formáról

Kulcsszavak, fogalmak

- a megjelenés (öltözködés) fontossága: a „legbeszédesebb” üzenetközvetítő, kifejez, jellemez, megmutat, eltakar stb., viszonyulás a kommunikációs partnerhez, az eseményhez, időponthoz stb.;
- a női vagy a férfi öltözékének bemutatása – a vizsgázó személyétől függően (viselet, frizura, smink, illatok, kiegészítők stb.);
- a szemléltetőkép értelmezése, a választás indoklása.

15. Ismertesse a bemutatkozás, bemutatás alapvető udvariassági szabályait!

A csatolt névjegykártyák alapján foglalja össze, mi a funkciója és udvariassági szabályai az üzleti életben a névjegykártya használatának? Ismertesse, milyen a jó névjegykártya!

A tételhez használható segédeszköz

- névjegykártyák (legalább három különböző típusú)

Kulcsszavak, fogalmak

- a bemutatkozás és bemutatás különbségének értelmezése;
- a bemutatkozás udvariassági szabályai: alkalmai, ki kinek mutatkozik be, hogyan – példa a bemutatkozásra;
- a bemutatás udvariassági szabályai: alkalmai, ki kit és kinek mutat be, a bemutatás mikéntje – példa a bemutatásra;
- a névjegykártya használatának funkciója: megkönnyíti az egyénről szóló tájékoztatást, tájékozódást, gördülékenyebbé teszi a hivatalos személyes kapcsolatokat, bizonyos esetekben helyettesítheti a személyes találkozást, emlékeztet személyes kapcsolatra stb.;
- a névjegykártya használatának szabályai: az átadó és átvevő fél részéről;
- a jó névjegykártya tulajdonságai – a szemléltetőképek alapján.

16. Cégüknel egy projekt zárásaként fogadást szerveznek a munkatársak, a cég vezetői és a projektben részt vevő üzletfelek számára. A szervezésben és az esemény lebonyolításában Ön is részt vesz. Foglalja össze az esemény megszervezésének teendőit! Ismertesse a vendéglátás szerepét az üzleti/hivatali életben!

Sorolja fel az üzleti élet különböző vendéglátási alkalmait, formáit (a bemutatáshoz használhatja a csatolt szemléltetőképeket)!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek vendéglátási formákról (mindennapi vendéglátás, álló és ültetési protokolláris alkalomról)

Kulcsszavak, fogalmak

- a vendéglátás funkciója: kapcsolaterősítés, ügyfélszerzés, kapcsolatok kiterjesztése, bővítése stb.;
- a vendéglátás megszervezése: a vendéglátás apropója, létszám, időpont, vendéglátási forma, helyszín kiválasztása, anyagi forrás megteremtése, egyeztetés, meghívás körülményei; megrendelések (étel-ital), a vendégek fogadása; az esemény folyamata, zárása; elszámolás, dokumentációk stb.;
- vendéglátási alkalmak, formák: mindennapi vendéglátás az irodában, munkaebéd, protokolláris vendéglátási alkalmak (álló és ültetési alkalma: állófogadás, koccintás, buffet-dinner, villásreggeli, munkaebéd/vacsora, díszétkeztetés stb.), vendéglátással kísért rendezvények (kulturális vagy sportesemények, előadások, kiállítások) stb. – szemléltetőképek kiválasztása.

17. Ismertesse a hivatali/üzleti életben az ajándékozás alkalmait! Jellemezze a jó és rossz ajándék fogalmát!

Mutassa be az ajándékozás illemszabályait az ajándékozó és az ajándékozott szempontjából!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek (ajándékötletekről)

Kulcsszavak, fogalmak

- az ajándékozás alkalmait az üzleti életben: találkozók, látogatások, köszöntések, figyelmesség, köszönet; konferenciák, kiállítások, termékbemutatók stb. - reprezentáció;
- az ajándék fogalma; a jó és a rossz ajándék ismérvei – választás a szemléltetőképek alapján;
- az ajándékozás illemszabályai:
 - > az ajándékozó szempontjából: ajándéktárgy kiválasztása, csomagolás, átadás módja;
 - > a megajándékozott szempontjából: elfogadás, köszönet, viszonyulás az ajándékozáshoz/ajándékozóhoz.

18. Határozza meg az információ fogalmát! Ismertesse a digitális információk folyamatok (információszerzés, -megosztás) lehetőségeit, előnyeit és veszélyeit a kommunikációs kapcsolatokban!

Fejtse ki, mit kell tennie számítógépes adatrögzítő munkatevékenysége során az adatok/információk védelme, biztonsága érdekében!

Kulcsszavak, fogalmak

- az információ fogalmának meghatározása (felvilágosítás, tájékoztatás, tájékoztatási adat, értesülés, hír stb.) – több szempontból is lehet;
- digitális információ: elektronikus háló (internet) által közvetített hír, tény, körülmény;
- a digitális információszerzés, -megosztás felületei: internetes honlapok, e-mail, közösségi portálok, hírportálok, fórumok, blogok stb.;
- előnyök: gyorsaság, sokszínűség, kényelem, időmegtakarítás stb.;
- hátrányok: mennyiségileg sok információ, minőségi szűrés, szelektálás szükséges, keresőprogramok használata;
- adatvédelem/adatbiztonság teendői: az adatkezelési előírások, eljárási szabályok megismerése, betartása, technikai és szervezési intézkedések megtétele, védelem az adatok, valamint az adatok és érintettek összekapcsolhatóságának megakadályozására, a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válás, valamint a jogosulatlan adatbevitel, adatátvitel ellen – mindezek során a technika mindenkori fejlettségére tekintettel a legmagasabb védelem biztosítása.
- technikai védelem (eszközök, szoftver, dokumentum), személyes adatok, információk védelme stb.

19. Mutassa be az irodai munkakörülményeket: az iroda funkciója, fajtái, fontosabb irodai berendezések, eszközök – különösen a számítógépes adatrögzítő tevékenységhez kapcsolódóan (a tétel kifejtéséhez használhatja a szemléltetőképeket)!

Ismertesse az irodai/képernyős munkahelyek optimális kialakításának (tárgyi, személyi) tényezőit, az ergonómiai elvárásokat!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek korszerű irodaterekről, kialakításukról

Kulcsszavak, fogalmak

- az iroda fajtái: hagyományos (kis- és nagyterez, szoba típusú); munkatevékenység szempontjából: tervezői, ügyintézői; ügyfélszolgálati, iratkezelési, adatfeldolgozás stb., pozíció/felelősség szerint: vezetői, operatív munka, egyéb; modern típusú irodák: papír nélküli, környezettudatos, zöld és intelligens iroda, home office, sharedesk, hot desk stb.;
- eszközök, berendezések: számítógép és perifériái, nyomtató, másológépek, kötőgépek, spirálozó, irodai kiegészítők (dokumentumok kezeléséhez), IKT-eszközök, irattároló, -tartó polcok, szekrények, fiókok, író- és/vagy számítógépasztal, szék stb.;
- a képernyős munkahelyek: iroda kialakítása (tárgyak elhelyezése a térben, fény, zaj, szín, hőmérséklet); emberi tényező: közérzet, biztonság, egészségvédelem, kapcsolatok, rend, kényelem, pszichés terhelés, stresszforrások stb.

20. Határozza meg a belső iratok fogalmát, funkcióját a szervezeti kapcsolattartásban! Sorolja fel a belső iratok leggyakoribb fajtáit, tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Ismertesse a jegyzőkönyv fogalmát, fajtáit, elkészítésük folyamatát és követelményeit!

Vizsgálja meg a csatolt jegyzőkönyvet, nevezze meg fajtáját, utaljon a kötelező tartalmi elemeire!

A tételhez használható segédeszköz

- jegyzőkönyv (minta)

Kulcsszavak, fogalmak

- a belső iratok fogalma, funkciója (kapcsolattartás, információáramlás);
- a belső iratok fajtái: emlékeztető, feljegyzés, beszámoló, jelentés, körlevél stb.; tartalmi, nyelvi és formai követelményeik;
- a jegyzőkönyv fogalma, fajtái (ki- vagy meghallgatási, esemény/szemle, lefolyás/tanácskozási jegyzőkönyv);
- a jegyzőkönyv készítésének folyamata: adatgyűjtés; adatok, információk, események, elhangzottak rögzítése; stilizálás (fésülés, nyelvi stilizálás), szövegrövidítés; szerkesztés; hitelesítés;
- a jegyzőkönyvek készítésének követelményei: tartalmi, nyelvi, formai;
- a csatolt jegyzőkönyv fajtájának megnevezése, kötelező tartalmi elemei.

ÉRTÉKELÉS

Sorszám	Név	Feladat sorszáma	Osztályzat

.....
dátum

.....
alíírás

o