

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

54 346 02 Ügyviteli titkár

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szakmai ismeretek

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 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 001446/2015-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT

Lm



Jóváhagyta:



Dr. Odrobina László
helyettes államtitkár

2015

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL

Érvényes: 2015. 02. 04-től

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül a 10070-12 Munkahelyi kommunikáció, a 10066-12 Gazdálkodási alapfeladatok és a 10071-12 Hivatali kommunikáció magyar és idegen nyelven modulok témaköreit tartalmazzák.

A tételek B) részét a vizsgázó az általa választott idegen nyelven fejti ki és/vagy beszélgetést folytat a témával kapcsolatban a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő kérdező tagjával. A felkészüléshez és a felelethez csak a tételnél feltüntetett segédeszközök használhatók.

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.

- A) Sorolja fel a munkavállalással kapcsolatos iratokat! Határozza meg a motivációs levél fogalmát, és sorolja fel tartalmi kellékeit! Mit értünk a referencialevél fogalmán?**
- B) Határozza meg az önéletrajz (CV: curriculum vitae) fogalmát a választott idegen nyelven, mutassa be típusait és sorolja fel tartalmi kellékeit! Folytasson beszélgetést idegen nyelven a vizsgabizottság egyik tagjával, melynek során bemutatja saját szakmai önéletrajzából tanulmányait és érdeklődési körét!**

A tételhez használható segédeszköz (magyar nyelvű)

- Motivációs levél
- Ajánlólevél
- Önéletrajz

2.

- A) Mutassa be a különböző álláskeresési technikákat! Részletezze a személyiségi jegyek szerepét, jelentőségét az álláskeresés során!**
- B) Ön egy ügyviteli titkár munkakör álláshirdetésére jelentkezett és interjúra hívták be. Mondja el a választott idegen nyelven, hogyan készül fel az állásinterjúra! Folytasson beszélgetést a vizsgabizottság egyik tagjával: mutatkozzon be, és mondja el, miért szeretne ügyviteli titkár munkakörben dolgozni!**

A tételhez használható segédeszköz (magyar nyelvű)

- Álláshirdetés

3.

- A) Határozza meg a pénz fogalmát, funkcióit! Jellemezze a pénzforgalmat! Mutassa be a magyar bankrendszert! Beszéljen a bankszámlákról!**
- B) Ön egy pénzüintézet ügyfélszolgálatán dolgozik. Mondja el a választott idegen nyelven az egyik külföldi ügyfelüknek a bankkártya és a hitelkártya közötti különbséget! Említsen néhány lehetőséget, ahol bankkártyával lehet fizetni! Nevezze meg használatának előnyeit és hátrányait!**

4.

- A) Határozza meg az irat fogalmát! Sorolja fel az iratok fajtáit! Foglalja össze az iratok készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményeit! Mutasson be egy belső iratot a fenti szempontok szerint!**
- B) Feljegyzést készít főnökének, melyben jelzi, hogy X Y partnerük betegsége hivatkozva telefonon lemondta a jövő hétre megbeszélte találkozót! Ezen a megbeszélésen az együttműködés részleteit egyeztetették volna. Partnerük kéri, hogy új időpontot adjanak meg a megbeszéléshez, amelyhez ő alkalmazkodni fog. Fogalmazza meg és mondja el a feljegyzés tartalmát a választott idegen nyelven!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzleti levél
- Belső irat

5.

- A) Foglalja össze a munkahelyi viselkedés alapszabályait! Jellemezze az irodai munka etikai szabályait! Határozza meg a konfliktus fogalmát! Sorolja fel a munkahelyi konfliktus típusait, forrásait!**
- B) Egyik külföldi vendégükkel az irodában folyó kommunikáció fontosságáról beszélgetnek! A mellékelt kép alapján fejtse ki a hatékony kommunikáció feltételeit, továbbá, hogy mi okozhatott konfliktust és a megoldás milyen módját alkalmazná!**

A tételhez használható segédeszközök:

- Különböző konfliktusokat ábrázoló képek

6.

- A) Határozza meg a dokumentum fogalmát, sorolja fel típusait, fajtáit, valamint a dokumentumszerkesztés alapvető követelményeit! Mutassa be a hagyományos és elektronikus ügyirat- és dokumentumkezelés folyamatát és feladatokat!**
- B) Cégük szeretne részt venni egy külföldi kiállításon, és a döntéshez szükséges információkat Önnek kell összegyűjtenie. Sorolja fel, milyen lehetőségei vannak az információ megszerzéséhez! Folytasson – idegen nyelven – telefonbeszélgetést a szervezőkkel (a vizsgabizottság tagjával)! Érdeklődjön a rendezvény körülményeiről: pl. a kiállítás pontos helyéről, időpontjáról, fő témájáról; kinek szánják a kiállítást, hány kiállító vesz részt; lesznek-e előadások vagy szakmai napok; mennyibe kerül a stand bérlése, milyen egyéb költségekkel kell még számolniuk stb.!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bérleti szerződés, körlevél, megrendelőlevél stb.
- Kép egy kiállításról

7.

- A) **Ismertesse a szerződés fogalmát, az érvényességre vonatkozó legfőbb szabályokat! Melyek a szerződések legfontosabb tartalmi elemei? Mutassa be az adásvételi szerződést!**
- B) **Ön munkaszerződést köt ügyviteli titkár munkakörre egy külföldi tulajdonú céggel. Sorolja fel a választott idegen nyelven, hogy milyen feltételeket szeretne a munkaszerződésében látni! Beszéljen a határozott és a határozatlan idejű munkaviszony előnyeiről és hátrányairól, valamint a próbaidőről!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Szerződésminták (adásvételi, munkaszerződés stb.)

8.

- A) **Fejtse ki az írásbeli kommunikáció általános szabályait! Határozza meg a levél és a levelezés fogalmát! Ismertesse a hivatalos/üzleti levelek általános tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Sorolja fel a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratainak lehetséges fajtáit!**
- B) **Külföldi partnerükkel közös pályázatot kívánnak beadni. Több tisztázandó kérdés is felmerült, amelyet partnerükkel e-mailben egyeztetnek. Ismertesse a választott idegen nyelven, mire kell figyelnie, ha e-mailben küld hivatalos levelet partnerüknek!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Hivatalos levelezés dokumentumai (pl. üzleti levél, határozat, nyilatkozat)

9.

- A) Határozza meg az ügyfél fogalmát! Sorolja fel és jellemezze részletesen a különböző ügyféltípusokat! Mutassa be az ügyfélkapcsolatok formáit, az ügyfélkapcsolatok kezelésének lehetséges módjait!**
- B) Egyik külföldi ügyfelük váratlanul az irodába érkezik, és mindenáron a főnökével szeretne beszélni. Ő viszont most egy határidős feladattal foglalkozik, megkérte Önt, hogy senki ne zavarja. Mondja el a választott idegen nyelven, mit tesz az ügyfél megnyugtatása érdekében! Folytasson beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával!**

10.

- A) Foglalja össze a különböző típusú számlák kitöltésének szabályait, kötelező adattartalmát! Jellemezze a szigorú számadású bizonylatokat (papíralapú és elektronikus számla esetében)!**
- B) Egyik külföldi partnerük nem a megállapodásuknak megfelelő adatot tartalmazó számlát küldött Önöknek. Hívja fel az ügyfelüket, és mondja el neki – a választott idegen nyelven –, hogy 30 napos fizetési határidőben állapotok meg, a számlán pedig 10 nap szerepel! Kérje meg, hogy küldjön új számlát, melyen a helyes időpont szerepel. Indokolja, Önnek miért nem lehet kijavítani ezt az adatot a kapott számlán!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Számlák

11.

- A) Határozza meg a gazdaság fogalmát! Sorolja fel az alapkategóriákat és értelmezze azokat! Határozza meg a termelés fogalmát, sorolja fel tényezőit! Csoportosítsa a gazdasági javakat!**
- B) Főnökéhez külföldi vendég érkezik a megbeszélte időpontnál 10-15 perccel előbb. Üdvözöli őt, és mint jó ismerőssel, udvariassági beszélgetést folytat az adott idegen nyelven pl. az időjárásról, utazásáról, településéről, a településen elérhető szolgáltatásokról! Folytasson beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával/kérdező tanárával!**

12.

- A) Foglalja össze a viselkedéskultúra alapszabályait! Mutassa be a szóbeli közéleti megnyilvánulás alapvető fajtáit!**
- B) Egy céges állófogadáson a meghívott külföldi vendégüknek segít a rendezvény résztvevőivel való kommunikációban. Röviden mondja el neki – a választott idegen nyelven –, hogy melyek a magyar üzleti és hivatali protokoll szabályai egy állófogadáson!**

13.

- A) Jellemezze a kommunikáció folyamatát! Mutassa be a kommunikáció alapvető fajtáit! Fejtse ki a kommunikációs zavarokat és elhárításuk lehetséges módjait!**
- B) A munkahelyén kellemetlen helyzetbe került, mert hibásan jegyzett fel egy határidőt. Külföldi partnerük telefonon jelezte, hogy nem kapta meg az ígért írásbeli anyagot. Kérjen elnézést a partnerüktől – a választott idegen nyelven –, mondja el, mi okozta a hibát! Ígérje meg, hogy jelzi főnökének a problémát, és a kért anyagot azonnal elküldi e-mailben, amint elkészül.**

14.

- A) Mutassa be a házipénztár működését! Melyek azok a nyomtatványok, amelyeket a házipénztár kezelőjének használnia kell? Jellemezze a szükséges okmányokat: az előírt tartalmat és a kitöltés szabályait!**
- B) Főnöke külföldi útját Ön készíti elő. Telefonon hívja fel külföldi partnerük titkárát, egyeztessen vele időpontot, beszélje meg a találkozó helyszínét és témáját, illetőleg az egyik estére tervezett szabadidős program költségét! Kérdezze meg, hogy kártyával vagy készpénzzel tudnak-e fizetni, mert készpénzfizetés esetén fel kell venniük a megfelelő összeget a házipénztárból!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bevételi pénztárbizonylat
- Kiadási pénztárbizonylat
- Pénztárkönyv

15.

- A) **Határozza meg a piac fogalmát! Sorolja fel elemeit és működését! Beszéljen a keresletről és a kínálatról! Mutassa be az ár meghatározó szerepét! Jellemezze a piac egyensúlyi állapotát és az attól eltérő helyzeteket!**
- B) **Külföldi partnerük képviselője személyesen kereste meg Önöket, hogy együtt készítsék elő a következő héten esedékes delegációs tárgyalást. Folytasson beszélgetést a választott idegen nyelven a vizsgabizottság kérdező tagjával! Kérdezze meg, hogy kik lesznek a delegáció tagjai és mi a pontos beosztásuk, mert időben szeretnék elkészíteni az ülésrendet és a névjegyeket! Adjon tájékoztatást a munkaebéddel kapcsolatban: helye, tervezett időpontja, ajánlott menüsor. Kérjen visszajelzést, hogy van-e valamilyen különleges kívánságuk az étkezéssel kapcsolatban, vagy megfelel az ajánlat!**

16.

- A) **Határozza meg a vállalkozás fogalmát, célját, funkcióját! Mutassa be a piacgazdaság szereplőit! Körvonalazza a vállalkozás formáit! Foglalja össze a vállalkozás sikeres működtetésének kritériumait!**
- B) **Főnöke – váratlan közlekedési helyzet miatt – késik egy előre megbeszélte tárgyalásról. Arra kéri Önt, hogy az időközben megérkezett külföldi vendégnek mutassa be a cégüket (a választott idegen nyelven): milyen formában működik a cég, mi a fő profiljuk, hány főt foglalkoztatnak, és miért nevezhető sikeresnek a cégük.**

17.

- A) Határozza meg a jog fogalmát! Mutassa be a jogágakat! Sorolja fel a jogforrásokat! Mit jelent a jogszabály hatálya és érvényessége? Beszéljen a magyar közjogi rendszer felépítéséről!**
- B) Főnöke Önt bízta meg, hogy hívja fel egyik külföldi ügyfelüket, és a választott idegen nyelven kérjen tőle további dokumentumokat a folyamatban lévő közös pályázatukhoz. A cég jogásza ugyanis hiányolta a korábbi együttműködésüket igazoló nyilatkozatot és a meghatalmazást. Utaljon az ügy sürgősségére, mert a pályázat beadásának határideje hamarosan lejár, a dokumentumok nélkül viszont – formai hiányosságok miatt – elutasíthatják a pályázatot!**

18.

- A) Fogalmazza meg a jogképesség és a cselekvőképesség fogalmát! Határozza meg a polgári jog és a tulajdonjog fogalmát! Mutassa be a gazdasági jog legfontosabb jellemzőit!**
- B) Cégükhöz külföldi dolgozó érkezett. Főnöke Önt bízta meg, hogy legyen a mentora. Foglalja össze számára a választott idegen nyelven a legfontosabb munkajogi szabályokat (pl. munkaidő, munkaidő-beosztás, munkaközi szünet, pihenőidő, szabadság, munkadíj, munkáltató és munkavállaló felelőssége stb.)!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Törvénykönyvek (pl. Munka törvénykönyve, Polgári törvénykönyv)

19.

- A) Mi az Európai Unió? Röviden foglalja össze fejlődését! Mutassa be az Európai Unió szervezeti felépítését! Sorolja fel az Európai Bizottság feladatait! Jellemezze Magyarország integrálódási folyamatát!**
- B) Főnöke külföldre utazik egy partnertalálkozóra; és utazását Önnek kell megszerveznie. Teendői: repülőjegy-vásárlás, szállodafoglalás, transzferrendelés. Mondja el a választott idegen nyelven, hogyan szerzi meg az utazással kapcsolatos információkat és elérhetőségeket! Folytasson beszélgetést a vizsgabizottság tagjával, mint az egyik kiválasztott szálloda képviselőjével, és érdeklődjön arról, hogy adott időpontra van-e szabad szobájuk két éjszakára, zuhanyzóval, internetelési lehetőséggel, illetőleg biztosítanak-e reggelit! Tudakozódjon arról is, hogy a szállodában tudnak-e segíteni transzfer és taxi rendelésében!**

20.

- A) Határozza meg a közigazgatási jog fogalmát! Sorolja fel a jogalkotó szerveket és röviden jellemezze azok tevékenységét! Értelmezze a közigazgatási eljárást! Mutassa be az állampolgár jogait és kötelezettségeit a közigazgatási eljárás lefolytatása során!**
- B) Cégük egyik külföldi dolgozója arról érdeklődik, hogyan tudja bejelenteni ideiglenes lakóhelyét. Mondja el a választott idegen nyelven, hova kell mennie (mely hatóság intézi az ilyen és hasonló jellegű ügyeket), milyen okmányokra van szüksége, milyen nyomtatványt kell kitöltenie, mennyi az elintézési határidő (valószínűleg postán kapja meg a lakcímkártyát két héten belül), továbbá, hogy a lakcímbjelentés illetékmentes!**

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

1.

A) Sorolja fel a munkavállalással kapcsolatos iratokat! Határozza meg a motivációs levél fogalmát, és sorolja fel tartalmi kellékeit! Mit értünk a referencialevél fogalmán?

B) Határozza meg az önéletrajz (CV: curriculum vitae) fogalmát a választott idegen nyelven, mutassa be típusait és sorolja fel tartalmi kellékeit! Folytasson beszélgetést idegen nyelven a vizsgabizottság egyik tagjával, melynek során bemutatja saját szakmai önéletrajzából tanulmányait és érdeklődési körét!

A tételhez használható segédeszköz (magyar nyelvű)

- Motivációs levél
- Ajánlólevél
- Önéletrajz

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az önéletrajz fogalma
- Típusai (Europass, szakmai, európai, amerikai)
- Végzettséget igazoló dokumentumok
- Készségek, nyelvtudás, érdeklődés, hobby
- Kompetenciák
- A referencia- és motivációs levél fogalma

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

2.

A) Mutassa be a különböző álláskeresési technikákat! Részletezze a személyiségi jegyek szerepét, jelentőségét az álláskeresés során!

B) Ön egy ügyviteli titkár munkakör álláshirdetésére jelentkezett és interjúra hívták be. Mondja el a választott idegen nyelven, hogyan készül fel az állásinterjúra! Folytasson beszélgetést a vizsgabizottság egyik tagjával: mutatkozzon be, és mondja el, miért szeretne ügyviteli titkár munkakörben dolgozni!

A tételhez használható segédeszköz (magyar nyelvű)

- Álláshirdetés

Kulcsszavak, fogalmak:

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

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

3.

A) Határozza meg a pénz fogalmát, funkcióit! Jellemezze a pénzforgalmat! Mutassa be a magyar bankrendszert! Beszéljen a bankszámlákról!

B) Ön egy pénzüintézet ügyfélszolgálatán dolgozik. Mondja el a választott idegen nyelven az egyik külföldi ügyfelüknek a bankkártya és a hitelkártya közötti különbséget! Említsen néhány lehetőséget, ahol bankkártyával lehet fizetni! Nevezze meg használatának előnyeit és hátrányait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A pénz fogalma és funkciói
- A pénzforgalom jellemzői (készpénz, számlapénz)
- Kétszintű magyar bankrendszer
- A bankszámla fogalma és fajtái
- Bankkártya, hitelkártya

Idegen nyelv:

- szókinccs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

4.

- A) Határozza meg az irat fogalmát! Sorolja fel az iratok fajtáit! Foglalja össze az iratok készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményeit! Mutasson be egy belső iratot a fenti szempontok szerint!**
- B) Feljegyzést készít főnökének, melyben jelzi, hogy X Y partnerük betegségre hivatkozva telefonon lemondta a jövő hétre megbeszélte találkozót! Ezen a megbeszélésen az együttműködés részleteit egyeztetették volna. Partnerük kéri, hogy új időpontot adjanak meg a megbeszéléshez, amelyhez ő alkalmazkodni fog. Fogalmazza meg és mondja el a feljegyzés tartalmát a választott idegen nyelven!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzleti levél
- Belső irat

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az irat fogalma (magánirat, ügyirat, közokirat, fogalma)
- Az irat fajtái (az információközlés iránya, tartalma szerint)
- Tartalmi követelmények (tárgy megnevezése, szándék kifejtése)
- Formai követelmények (olvashatóság, áttekinthetőség, esztétikai szempontok)
- Helyesírási követelmények
- Belső irat (feljegyzés) tartalma, formai és nyelvi követelményei

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

5.

A) Foglalja össze a munkahelyi viselkedés alapszabályait! Jellemezze az irodai munka etikai szabályait! Határozza meg a konfliktus fogalmát! Sorolja fel a munkahelyi konfliktus típusait, forrásait!

B) Egyik külföldi vendégükkel az irodában folyó kommunikáció fontosságáról beszélgetnek! A mellékelt kép alapján fejtse ki a hatékony kommunikáció feltételeit, továbbá, hogy mi okozhatott konfliktust és a megoldás milyen módját alkalmazná!

A tételhez használható segédeszközök:

- Különböző konfliktusokat ábrázoló képek

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tényközlés (pletykamentesség)
- Információs csatornák használata, információk fogadása és továbbítása
- Dokumentálás
- Távolságtartás és közvetlenség (tegezés, magázás)
- Provokációmentesség (viccelődés)
- Diszkriminációmentesség
- A konfliktus fogalma és szinterei
- A munkahelyi konfliktusok legfőbb okai
- Konfliktuskezelési stratégiák, magatartásformák

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

6.

- A) Határozza meg a dokumentum fogalmát, sorolja fel típusait, fajtáit, valamint a dokumentumszerkesztés alapvető követelményeit! Mutassa be a hagyományos és elektronikus ügyirat- és dokumentumkezelés folyamatát és feladatokat!**
- B) Cégük szeretne részt venni egy külföldi kiállításon, és a döntéshez szükséges információkat Önnek kell összegyűjtenie. Sorolja fel, milyen lehetőségei vannak az információ megszerzéséhez! Folytasson – idegen nyelven – telefonbeszélgetést a szervezőkkel (a vizsgabizottság tagjával)! Érdeklődjön a rendezvény körülményeiről: pl. a kiállítás pontos helyéről, időpontjáról, fő témájáról; kinek szánják a kiállítást, hány kiállító vesz részt; lesznek-e előadások vagy szakmai napok; mennyibe kerül a stand bérlése, milyen egyéb költségekkel kell még számolniuk stb.!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bérleti szerződés, körlevél, megrendelőlevél stb.
- Kép egy kiállításról

Kulcsszavak, fogalmak:

- A dokumentum fogalma
- A dokumentum típusai (előállítási módjuk (publicitás) szerint, az ismeret rögzítése szempontjából, könyvtári előfordulásuk, illetve az előállítás technológiája alapján)
- A dokumentumok fajtái (történeti fejlődés vagy napjaink felhasználása alapján)
- Az elektronikus dokumentumok típusai
- Dokumentumkezelés folyamata, feladata (nyilvántartás, archiválás, selejtezés)

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

7.

A) Ismertesse a szerződés fogalmát, az érvényességre vonatkozó legfőbb szabályokat! Melyek a szerződések legfontosabb tartalmi elemei? Mutassa be az adásvételi szerződést!

B) Ön munkaszerződést köt ügyviteli titkár munkakörre egy külföldi tulajdonú céggel. Sorolja fel a választott idegen nyelven, hogy milyen feltételeket szeretne a munkaszerződésében látni! Beszéljen a határozott és a határozatlan idejű munkaviszony előnyeiről és hátrányairól, valamint a próbaidőről!

A tételhez használható segédeszköz:

- Szerződésminták (adásvételi, munkaszerződés stb.)

Kulcsszavak, fogalmak:

- A szerződések formái (szóbeli, írásbeli, ráutaló magatartás)
- Az érvényesség szabályai
- Tartalmi követelmények
- Adásvételi szerződés
- Munkaszerződés (határozott, határozatlan idejű munkaviszony)
- Próbaidő

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

8.

A) Fejtse ki az írásbeli kommunikáció általános szabályait! Határozza meg levél és a levelezés fogalmát! Ismertesse a hivatalos/üzleti levelek általános tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Sorolja fel a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratainak lehetséges fajtáit!

B) Külföldi partnerükkel közös pályázatot kívánnak beadni. Több tisztázandó kérdés is felmerült, amelyet partnerükkel e-mailben egyeztetnek. Ismertesse a választott idegen nyelven, mire kell figyelnie, ha e-mailben küld hivatalos levelet partnerüknek!

A tételhez használható segédeszköz:

- Hivatalos levelezés dokumentumai (pl. üzleti levél, határozat, nyilatkozat)

Kulcsszavak, fogalmak:

- A levél és a levelezés fogalma
- Hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai (kérelem, határozat, fellebbezés, végzés, jegyzőkönyv)
- Az írásbeli kommunikáció szabályai (címezés, tárgy, megszólítás, befejező formulák, udvariassági szabályok)
- Az üzleti élet levelezései (érdeklődő levél, tájékoztatólevél, ajánlatkérő levél, megrendelőlevél, megrendelés visszaigazolása)
- A levél fajtái (magánlevél, hivatalos vagy üzleti levél)
- Az elektronikus kapcsolattartás szabályai (netikett)

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

9.

- A) Határozza meg az ügyfél fogalmát! Sorolja fel és jellemezze részletesen a különböző ügyféltípusokat! Mutassa be az ügyfélkapcsolatok formáit, az ügyfélkapcsolatok kezelésének lehetséges módjait!**
- B) Egyik külföldi ügyfelük váratlanul az irodába érkezik, és mindenáron a főnökével szeretne beszélni. Ő viszont most egy határidős feladattal foglalkozik, megkérte Önt, hogy senki ne zavarja. Mondja el a választott idegen nyelven, mit tesz az ügyfél megnyugtatása érdekében! Folytasson beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával!**

Kulcsszavak, fogalmak:

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

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

10.

- A) Foglalja össze a különböző típusú számlák kitöltésének szabályait, kötelező adat-tartalmát! Jellemezze a szigorú számadású bizonylatokat (papíralapú és elektronikus számla esetében)!**
- B) Egyik külföldi partnerük nem a megállapodásuknak megfelelő adatot tartalmazó számlát küldött Önöknek. Hívja fel az ügyfelüket, és mondja el neki – a választott idegen nyelven –, hogy 30 napos fizetési határidőben állapodtak meg, a számlán pedig 10 nap szerepel! Kérje meg, hogy küldjön új számlát, melyen a helyes időpont szerepel. Indokolja, Önnek miért nem lehet kijavítani ezt az adatot a kapott számlán!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Számlák

Kulcsszavak, fogalmak:

- Szigorú számadású nyomtatványok és azok nyilvántartása
- Számla
- Fizetési mód, esedékesség
- A számla tartalma
- A számla példányai
- Az elektronikus számla szabályai

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

11.

- A) Határozza meg a gazdaság fogalmát! Sorolja fel az alapkategóriákat és értelmezze azokat! Határozza meg a termelés fogalmát, sorolja fel tényezőit! Csoportosítsa a gazdasági javakat!**
- B) Főnökéhez külföldi vendég érkezik a megbeszélte időpontnál 10-15 perccel előbb. Üdvözöli őt, és mint jó ismerőssel, udvariassági beszélgetést folytat az adott idegen nyelven pl. az időjárásról, utazásáról, településéről, a településen elérhető szolgáltatásokról! Folytasson beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával/kérdező tanárával!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A gazdaság fogalma
- A gazdaság alapkategóriái
- Termelési tényezők (természeti erőforrások, humán erőforrások, munka, tőke)
- A gazdasági javak csoportosítása különböző szempontok szerint

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

12.

- A) Foglalja össze a viselkedéskultúra alapszabályait! Mutassa be a szóbeli közéleti megnyilvánulás alapvető fajtáit!**
- B) Egy céges állófogadáson a meghívott külföldi vendégüknek segít a rendezvény résztvevőivel való kommunikációban. Röviden mondja el neki – a választott idegen nyelven –, hogy melyek a magyar üzleti és hivatali protokoll szabályai egy állófogadáson!**

Kulcsszavak, fogalmak:

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

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

13.

A) Jellemezze a kommunikáció folyamatát! Mutassa be a kommunikáció alapvető fajtáit! Fejtse ki a kommunikációs zavarokat és elhárításuk lehetséges módjait!

B) A munkahelyén kellemetlen helyzetbe került, mert hibásan jegyzett fel egy határidőt. Külföldi partnerük telefonon jelezte, hogy nem kapta meg az ígért írásbeli anyagot. Kérjen elnézést a partnerüktől – a választott idegen nyelven –, mondja el, mi okozta a hibát! Ígérje meg, hogy jelzi főnökének a problémát, és a kért anyagot azonnal elküldi e-mailben, amint elkészül.

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

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

14.

- A) Mutassa be a házipénztár működését! Melyek azok a nyomtatványok, amelyeket a házipénztár kezelőjének használnia kell? Jellemezze a szükséges okmányokat: az előírt tartalmat és a kitöltés szabályait!**
- B) Főnöke külföldi útját Ön készíti elő. Telefonon hívja fel külföldi partnerük titkárát, egyeztessen vele időpontot, beszélje meg a találkozó helyszínét és témáját, illetőleg az egyik estére tervezett szabadidős program költségét! Kérdezze meg, hogy kártyával vagy készpénzzel tudnak-e fizetni, mert készpénzfizetés esetén fel kell venniük a megfelelő összeget a házipénztárból!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bevételi pénztárbizonylat
- Kiadási pénztárbizonylat
- Pénztárkönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

- A házipénztár
- A pénztáros feladatai, felelőssége
- Szigorú számadású bizonylatok és azok nyilvántartása
- Pénztárjelentés/pénztárkönyv
- Bevételi pénztárbizonylat
- Kiadási pénztárbizonylat
- A bizonylatok kötelező tartalmi elemei

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

15.

- A) Határozza meg a piac fogalmát! Sorolja fel elemeit és működését! Beszéljen a keresletről és a kínálatról! Mutassa be az ár meghatározó szerepét! Jellemezze a piac egyensúlyi állapotát és az attól eltérő helyzeteket!**
- B) Külföldi partnerük képviselője személyesen kereste meg Önöket, hogy együtt készítsék elő a következő héten esedékes delegációs tárgyalást. Folytasson beszélgetést a választott idegen nyelven a vizsgabizottság kérdező tagjával! Kérdezze meg, hogy kik lesznek a delegáció tagjai és mi a pontos beosztásuk, mert időben szeretnék elkészíteni az ülésrendet és a névjegyeket! Adjon tájékoztatást a munkaebéddel kapcsolatban: helye, tervezett időpontja, ajánlott menüsor. Kérjen visszajelzést, hogy van-e valamilyen különleges kívánságuk az étkezéssel kapcsolatban, vagy megfelel az ajánlat!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A piac fogalma és elemei
- A piac működése
- A kereslet fogalma
- A kínálat fogalma
- Az árkereslet legfontosabb befolyásoló tényezői
- Eltérő helyzetek (túltermelés, hiány)

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

16.

- A) Határozza meg a vállalkozás fogalmát, célját, funkcióját! Mutassa be a piacgazdaság szereplőit! Körvonalazza a vállalkozás formáit! Foglalja össze a vállalkozás sikeres működtetésének kritériumait!**
- B) Főnöke – váratlan közlekedési helyzet miatt – kérés egy előre megbeszélte tárgyalásról. Arra kéri Önt, hogy az időközben megérkezett külföldi vendégnek mutassa be a cégüket (a választott idegen nyelven): milyen formában működik a cég, mi a fő profiljuk, hány főt foglalkoztatnak, és miért nevezhető sikeresnek a cégük.**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A vállalkozás fogalma, funkciója
- A piacgazdaság szereplői
- Vállalkozási formák
- Profitmaximalizálás
- A sikeres működtetés feltételei

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

17.

- A) **Határozza meg a jog fogalmát! Mutassa be a jogágakat! Sorolja fel a jogforrásokat! Mit jelent a jogszabály hatálya és érvényessége? Beszéljen a magyar közjogi rendszer felépítéséről!**
- B) **Főnöke Önt bízta meg, hogy hívja fel egyik külföldi ügyfelüket, és a választott idegen nyelven kérjen tőle további dokumentumokat a folyamatban lévő közös pályázatukhoz. A cég jogásza ugyanis hiányolta a korábbi együttműködésüket igazoló nyilatkozatot és a meghatalmazást. Utaljon az ügy sürgősségére, mert a pályázat beadásának határideje hamarosan lejár, a dokumentumok nélkül viszont – formai hiányosságok miatt – elutasíthatják a pályázatot!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A jog fogalma
- Jogágak
- Jogforrások
- A jogszabály hatálya, érvényessége
- A közjogi rendszer felépítése
- Legfőbb közjogi méltóságok

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

18.

- A) Fogalmazza meg a jogképesség és a cselekvőképesség fogalmát! Határozza meg a polgári jog és a tulajdonjog fogalmát! Mutassa be a gazdasági jog legfontosabb jellemzőit!**
- B) Cégükhöz külföldi dolgozó érkezett. Főnöke Önt bízta meg, hogy legyen a mentora. Foglalja össze számára a választott idegen nyelven a legfontosabb munkajogi szabályokat (pl. munkaidő, munkaidő-beosztás, munkaközi szünet, pihenőidő, szabadság, munkadíj, munkáltató és munkavállaló felelőssége stb.)!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Törvénykönyvek (pl. Munka törvénykönyve, Polgári törvénykönyv)

Kulcsszavak, fogalmak:

- A jogképesség fogalma
- A cselekvőképesség fogalma
- A polgári jog fogalma
- A tulajdonjog elemei (birtoklás, használat, rendelkezés, hasznoszedés)
- A gazdasági jog jellemzői

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

19.

- A) Mi az Európai Unió? Röviden foglalja össze fejlődését! Mutassa be az Európai Unió szervezeti felépítését! Sorolja fel az Európai Bizottság feladatait! Jellemezze Magyarország integrálódási folyamatát!**
- B) Főnöke külföldre utazik egy partnertalálkozóra; és utazását Önnek kell megszerveznie. Teendői: repülőjegy-vásárlás, szállodafoglalás, transzferrendelés. Mondja el a választott idegen nyelven, hogyan szerzi meg az utazással kapcsolatos információkat és elérhetőségeket! Folytasson beszélgetést a vizsgabizottság tagjával, mint az egyik kiválasztott szálloda képviselőjével, és érdeklődjön arról, hogy adott időpontra van-e szabad szobájuk két éjszakára, zuhanyzóval, internetelési lehetőséggel, illetőleg biztosítanak-e reggelit! Tudakozódjon arról is, hogy a szállodában tudnak-e segíteni transzfer és taxi rendelésében!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Gazdasági integráció
- Az Európai Unió története (a vámuniótól a pénzügyi unióig)
- Az EU szervezeti felépítése
- Az Európai Bizottság feladatai
- Hazánk integrálódása a rendszerváltást követően

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

20.

- A) Határozza meg a közigazgatási jog fogalmát! Sorolja fel a jogalkotó szerveket és röviden jellemezze azok tevékenységét! Értelmezze a közigazgatási eljárást! Mutassa be az állampolgár jogait és kötelezettségeit a közigazgatási eljárás lefolytatása során!**
- B) Cégük egyik külföldi dolgozója arról érdeklődik, hogyan tudja bejelenteni ideiglenes lakóhelyét. Mondja el a választott idegen nyelven, hova kell mennie (mely hatóság intézi az ilyen és hasonló jellegű ügyeket), milyen okmányokra van szüksége, milyen nyomtatványt kell kitöltenie, mennyi az elintézési határidő (valószínűleg postán kapja meg a lakcímkártyát két héten belül), továbbá, hogy a lakcímbjelentés illetékmentes!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A közigazgatási jog fogalma
- Az Országgyűlés (törvények)
- A kormány (rendeletek, utasítások, irányelvek)
- Önkormányzatok (helyi rendeletek)
- Közigazgatási eljárás
- Állampolgári jogok és kötelezettségek a közigazgatási eljárás lefolytatása során

Idegen nyelv:

- szókincs
- nyelvhelyesség
- aktív kommunikáció

