

A 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelet szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés, azonosító száma és megnevezése

54 346 03	Irodai titkár
-----------	---------------

Tájékoztató

A vizsgázó az első lapra írja fel a nevét!

Ha a vizsgafeladat kidolgozásához több lapot használ fel, a nevét valamennyi lapon fel kell tüntetnie, és a lapokat sorszámmal el kell látnia.

Használható segédeszköz: –

Értékelési skála:

81 – 100 pont	5 (jeles)
71 – 80 pont	4 (jó)
61 – 70 pont	3 (közepes)
51 – 60 pont	2 (elégéséges)
0 – 50 pont	1 (elégtelen)

A javítási-értékelési útmutatótól eltérő helyes megoldásokat is el kell fogadni.

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%.

Értékelési, pontozási útmutató

- 1. Fogalomértelmezés! Keresse meg az alábbi fogalmakhoz illő jelentést! Írja a meghatározás megfelelő számát a fogalom mellé, a kipontozott helyre!**

.../5 pont

- | | |
|------------------|-------|
| a) protokoll | |
| b) presztízs | |
| c) reprezentáció | |
| d) arculat | |
| e) workshop | |

1. Szakmai találkozó, műhelymunka, amelynek célja, hogy megvitassanak szakmai kérdéseket, kialakítsanak egy közös álláspontot, javaslatot, szakmai munkával létrehozzanak általában valamilyen szellemi terméket egy adott témában.
2. A diplomáciai életben vagy magasabb szintű hivatalos kapcsolatokban az érintkezés, viselkedés szabályainak összessége.
3. Valamely személy, szervezet, vállalkozás tevékenységével összefüggő üzleti, hivatali, szakmai, diplomáciai, hitéleti rendezvény, esemény keretében, továbbá az állami, egyházi ünnepek alkalmával nyújtott vendéglátás (étel, ital) és az ilyen alkalommal nyújtott kapcsolódó szolgáltatás (utazás, szállás, szabadidőprogram stb.).
4. Főleg a társadalmi helyzetnek, munkakörnek, állásnak, tudományos vagy szakmai eredményeknek kijáró tisztelet, megbecsülés, erkölcsi elismerés.
5. Valamely személy, cég, szervezet stb. kifelé és befelé irányuló önábrázolása, önmagáról mutatott képe és magatartása, megnyilvánulásainak megtervezett, tudatosan és folyamatosan használt összetevői (véleménye, filozófiája, külső megjelenése, grafikai képe stb.).

- 2. Igaz (I) vagy hamis (H) az üzleti kapcsolatokra vonatkozóan az alábbi megállapítás? Írja be a megfelelő jelet a négyzetbe!**

.../5 pont

- | | |
|---|--------------------------|
| Az üzleti ajándék valamely szervezet saját dolgozóinak a jó munkáért adott elismerése. | <input type="checkbox"/> |
| Egy cég üzleti etikájának része, hogy tevékenysége, szolgáltatása révén óvja a környezetet, törekszik a fenntartható fejlődésre, még akkor is, ha ez anyagi veszteséggel jár. | <input type="checkbox"/> |
| Az etikai kódex az adott szervezetben – minden dolgozóra vonatkozó – munkai szabályok összessége. | <input type="checkbox"/> |
| Minden olyan esetben, amikor egy szervezet bizalmas adatok vagy információk közlését kéri a dolgozóról, pontosan meg kell határozni az adatszolgáltatás célját. | <input type="checkbox"/> |
| A cég termékeiről, szolgáltatásairól csak olyan információkat adhat, amelyek tényszerűek, a valóságnak megfelelnek és teljesen pontosak, kivéve a reklámozást, mert abban – a hatáskeltés szempontjából – megengedettek a túlzó kijelentések. | <input type="checkbox"/> |

- 3. Az alábbi mondatok közül húzza alá azokat, amelyeket az üzleti életben nem tart elfogadható/helyes nyelvi formának!**

.../5 pont

Kérjük, adják meg a legkorábbi szállítási határidőt.

Termékeinkre egyik üzletfelünk hívta fel a figyelmünket.

Kérjük, adjanak árajánlatot a mellékelt úrlapon felsorolt tételekre.

Érdeklődéssel várjuk további szíves érdeklődésüket.

Sajnálattal közöljük, hogy a jelzett árucikkek időközben más raktározónál elhelyezést nyertek.

- 4. Soroljon fel legalább öt tényezőt, amely a munkahelyi közérzetet jelentősen befolyásolja! Válaszát írja a kipontozott helyre!**

.../5 pont

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 5. Tegye helyes sorrendbe a dokumentumkezelés főbb teendőit! A táblázat celláiba írja be a sorszámokat a helyes sorrendben!**

.../5 pont

Sorrend:					
-----------------	--	--	--	--	--

1. postabontás
2. a küldemény érkeztetése
3. a küldemény átvétele
4. iktatás
5. szignálás

- 6. Javítsa az alábbi levélrészletek (mondatok) hibáit! A helyes választ írja a kipontozott helyre!**

.../10 pont

A levélben a szállítási időről is említést tettünk.

..... (2 pont)

Örülénk, ha közölnék részünkre a csomagolás módját.

..... (2 pont)

Minden kötelezettség nélkül megadjuk az általunk tett ajánlatot.

..... (2 pont)

Kérjük, továbbítsák kérésünket a munkatársak felé.

..... (2 pont)

Szeretnénk kihangsúlyozni kérésünk fontosságát.

..... (2 pont)

7. Egészítse ki az alábbi mondatokat a tartalomnak megfelelően! A válaszát írja a kipontozott helyre!

.../10 pont

Az illemszabályok szerint (nő és férfi kapcsolatában) a mutatkozik be először a, nagy korkülönbség esetén pedig a személy az

Fontos tudni, hogy vita esetén nem a másik ellen, hanem a ellen szólnak.

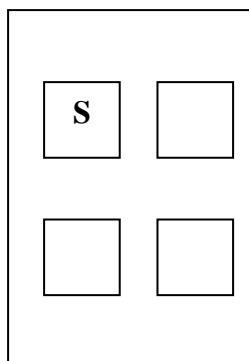
Csoportos, delegációs tárgyalást akkor célszerű tartani, ha több van szükség, mint amennyivel ember rendelkezhet.

A zárt kérdésre általában a leggyakoribb válasz.

Az étteremből való távozáskor (hölgy és férfi vendégek esetén) a haladnak elől, a vendégek utánuk.

8. Munkahelyén Önt bízták meg, hogy a cég vendégeit autóval fuvarozza el a szálláshelyükre. Alakítsa ki az illemszabályoknak megfelelő ültetési rendet! Írja az üres négyzetekbe a szállított személyek sorszámát (az 1. helyre a legmagasabb rangú személy kerüljön)!

.../3 pont



S = sofőr

1. – 2. – 3. = a szállított személyek rangsora

9. Az ügyiratkezelés melyik szervezeti formájáról van szó az alábbi meghatározások szerint? A megfelelő fogalmat írja a kipontozott helyre és fogalmazza meg az alkalmazott szervezeti forma előnyét!

.../6 pont

- a) Olyan nagyobb szervezetekben érdemes kialakítani, ahol az egységek között nincs vagy csekély a munkakapcsolat. Itt az iratok kezelése külön-külön szervezeti egységenként történik.

..... (1 pont)

Előnye: (1 pont)

- b) Két iratkezelési rendszert kombinált formában alkalmaz. Ebben az esetben az érkeztetés és az iratok postázása központilag, míg az iratkezelés többi lépése külön-külön szervezeti egységekben történik.

..... (1 pont)

Előnye: (1 pont)

- c) Minden iratot egy központi iktatóirodában kezelnek, illetve őriznek. Hátránya az, hogy a részlegek ügyintézői nehezebben jutnak hozzá, mint a saját irattárukban.

..... (1 pont)

Előnye: (1 pont)

10. Sorolja fel a bélyegzők nyilvántartásának legfontosabb adatait!

.../6 pont

.....

11. Válaszoljon röviden az alábbi kérdésekre! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../12 pont

- a) Mit fejezünk ki ruházatunkkal, megjelenésünkkel?

.....
 (2 pont)

- b) Hol tilos a dohányzás? Soroljon fel legalább öt olyan eseményt/helyet, ahol nem illik/nem szabad rágyújtani!

.....

 (5 pont)

- c) Hogyan hajtogatjuk és helyezzük az A/4 méretű levélpapírt egy kisméretű (A/6) borítékba, ha hivatalos levelet küldünk?

.....
 (3 pont)

- d) Milyen információkat kell tartalmaznia a cég üzenetrögzítőjén a bejelentkező szövegnek?

.....
 (2 pont)

- 12. A következő mondatok egy cég Etikai kódexében találhatóak. Egészítse ki a mondatokat – a tartalomnak megfelelően – a helyes kifejezésekkel! Válasszon az alábbi kifejezések közül és írja a megfelelőt a kipontozott helyre (ügyeljen a kifejezések helyes nyelvi szerkezetére, toldalékolására is)!**

.../5 pont

ellenőrzött, jó minőségű;
tisztességtelen munkaerő-csábítás;
egyenlő bánásmód és esélyegyenlőség;
kölcsönös előny;
versenyjogi norma;

Társaságunk üzleti kapcsolatok kialakítására törekszik beszállítóival, megrendelőivel és más üzleti partnereivel.

Társaságunk elkötelezettje az élénk piaci versenynek, minden tekintetben betartja a

Elítéljük a gyakorlatát és ezt partnereinktől is elvárjuk.

Vásárlóink alapjogának tekintjük, hogy termék/szolgáltatást kapjanak.

Minden munkatársunk számára biztosítjuk az

13. Soroljon fel legalább öt olyan tényezőt, amely a tárgyalás során a meggyőzés eszköze lehet! A választát írja a kipontozott helyre!

.../5 pont

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. Az alábbi meghatározások alapján döntse el, mely dokumentumról van szó, melyet az ügyviteli munkában alkalmazunk! A három közül húzza alá a helyes választ!

.../3 pont

Az állami és helyi önkormányzati, valamint az általuk feljogosított más szervek jogszabályon alapuló hatósági – közhatalmi feljogosítottsággal végzett, egyoldalú akaratnyilvánítást tartalmazó, állami erőszakkal kikényszeríthető és szankcionálható – döntés, rendelkezés.

határozat

jegyzőkönyv

idézés

Az adott szervhez postai úton érkező küldemények átadásának/átvételének igazolására szolgáló, összefűzött lapokból álló, „könyv” formátumú dokumentum.

kézbesítőkönyv

iktatókönyv

forgatókönyv

Olyan szabálygyűjtemény, amely adott szervezetre vonatkozóan az ügyköröknek, hatásköröknek, iratforgalomnak, szervezeti felépítésnek és személyi feltéteknek megfelelően határozza meg az iratkezelési rendszer szervezetét, és ez alapján szabályozza a beérkező, illetőleg a működés során keletkező iratok kezelését.

iratkezelési szabályzat

működési és szervezeti szabályzat

érkeztetési szabályzat

15. Írjon egy-egy példát az alábbi iktatási formákra (az évszám a vizsga éve legyen)!

.../5 pont

- számsoros:
- alszámos:
- betűrend szerinti:
- alfanumerikus:
- decimális:

16. Az egyik üzleti partnerüktől az alábbi ajánlatot kapják. Keresse meg a levélben az esetleges hibákat és írja a kipontozott helyre!

.../10 pont

Tisztelt Cím!

Örömmel vettük ajánlatkérését. Mellékelten megküldjük a számlánkat, amely részletesen tartalmazza a szállítás feltételeit.

Bízunk benne, hogy ajánlatunkat kedvezőnek tartja, és rövidesen megrendelik a felsorolt termékeket:

Termék neve	Keresztátmérő	Mennyiség
köracél	30-60 mm	1200 fm
négyzetacél	45 mm	800 fm
hatszögacél	10-40 mm	1100 fm
acélhuzal	20 mm	100 m tekercs

További egyeztetés végett hívjon bennünket! Várom hívását!

Takács András

Az ajánlat hibái:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Helyes válaszonként 2-2 pont, max. 10 pont.

Elért pontszám összesen:/100 pont

Javasolt osztályzat:

Dátum:

.....
javító tanár aláírása