

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%.

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

.../5 pont

- a) brief
 b) illem
 c) irattár
 d) black tie
 e) névjegykártya

1. A társadalmi érintkezés, a jó modor, az udvariasság szabályainak összessége.
2. Rövid, tömör, egyértelmű, érthető írásos anyag, melyet a rendezvény megrendelője állít össze a szervezésre felkért intézménynek, ügynökségnek.
3. Öltözködési forma, amely elegáns viseletet követel meg (férfiak esetén elvárás a fekete szmoking, fekete csokornyakkendő, a hölgyeknél estélyi vagy koktéluha).
4. Az emberek közötti hivatalos érintkezés fontos, gyakorlati jellegű segédeszköze, amely a bemutatkozást (is) segítheti.
5. Dokumentumok szakszerű és biztonságos őrzése, valamint kezelésének biztosítása céljából létrehozott és működtetett fizikai, illetve elektronikus tárolóhely.

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

.../5 pont

Aki megfelelő önismerettel rendelkezik, pontosabb és hatékonyabb mások viselkedésének megismerésében és megértésében.

Az illemszabály szerint az alacsonyabb beosztású személy köszön először a magasabb rangúnak, amelyre a fölérendeltnek illik válaszolni, kivéve, ha a magasabb beosztású személy érkezik a beosztotthoz.

A kétoldalú tárgyalást akkor tekintjük sikeresnek, ha az eredeti elképzeléseinkhez (céljainkhoz) képest előnyösebb feltételeket tudunk elérni a partnerünknel, miközben a másik fél jelentős kedvezményeket veszített.

A kulturális szignálok a kommunikációban nem játszanak különösebb szerepet, mert többnyire külsőségekben jelennek meg és zavarhatják a kommunikáló feleket.

Az együttélési (magatartási, viselkedési) szabályok védenek, óvnak, irányítanak bennünket a különböző kommunikációs helyzetekben.

3. Egészítse ki az alábbi mondatokat a tartalomnak megfelelően! A szegélyezett felsorolásból válassza ki a helyes választ, és írja a kipontozott helyre!

.../5 pont

beszéd; az emberekkel való kapcsolat; kommunikáció; csoport; üzenet

1. Az ember társas lény, életének meghatározó eleme és élménye a(z)
2. A társas kapcsolatok legfontosabb közege a(z), amely a viselkedés szabályozásában meghatározó jelentőségű.
3. Azt a folyamatot, amelynek keretében információk, üzenetek továbbítása történik, nevezzük.
4. A(z) olyan információ, amely a címzettnek a kommunikáció tartalmához és helyzetéhez kapcsolódó bizonytalansági állapotát csökkenti.
5. A(z) olyan kommunikációs eszköz, amelynek segítségével gondolkodunk, gondolatainkat közöljük és másokét megértjük.

4. Az üzleti tárgyalás sikere a gondos előkészítésen múlik. Soroljon fel legalább öt tényezőt, amelyet a siker érdekében meg kell tennünk a tárgyalás előkészítésekor!

.../5 pont

.....

5. Milyen érzést, hangulatot fejezhetnek ki az alábbi gesztusok? Válaszát (gesztusokként legalább egy megoldást) írja a kipontozott helyre!

.../5 pont

- a) szájra helyezett tenyér (szájörzés)
- b) a fül vagy orr dörzsölése
- c) a két kéz ujjainak összeillesztése (toronysisak)
- d) tenyér gyors összedörzsölése
- e) felhúzott orr és homlok

6. Az alábbi szituációk alapján határozza meg, a kommunikáció közvetett vagy közvetlen fajtájáról van-e szó? Tegyen X jelzést a megfelelő helyre!

.../10 pont

A kommunikációs helyzet	A kommunikáció	
	közvetett	közvetlen
Szóbeli üdvözet küldése harmadik személynek egy közös ismerős révén.		
Előadás előtt a hallgató (a résztvevő) kérdéseit papírra írva átadja az előadónak, amelyre választ vár az előadás során.		
A mobiltelefonon történő csevegés.		
Az iskolai történelemórán történő szóbeli felelés/feleltetés.		
Színházjegy rendelése/vásárlása interneten (online módon).		
Időpont kérése vizsgálatra telefonon az egészségügyi intézmény ügyfélszolgálatán.		
Múzeum vagy kiállítás megtekintése idegenvezető irányításával.		
Információkérés e-mailben, amelyre a levelezőpartner azonnal válaszol.		
A közösségi portálon hozzászólás ismerősök bejegyzéséhez (l. megosztások lájkolása).		
Kávézóban – a barátokkal történő beszélgetés közben – kávé/üdítő rendelése a pincértől.		

7. Javítsa az alábbi mondatok nyelvi, nyelvhelyességi hibáit! Írja a kipontozott helyre a helyes mondatot!

.../10 pont

A jövőben nagyobb szigorúságot kell tanúsítani a munkafegyelem betartását illetően.

.....
 (2 pont)

Reméljük, hogy a küldemény minél előbb kézbesítésre kerül Önök felé.

.....
 (2 pont)

Sajnálattal közöljük, hogy a vizsgálati eredmény tekintetében nem áll módunkban nyilatkozatot fogantatosítani.

.....
 (2 pont)

Jelen levelünk fenti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

.....
 (2 pont)

Kijelentjük, hogy egyetértésünket fejezzük ki a feltételeikkel kapcsolatban.

.....
 (2 pont)

8. Javítsa az alábbi mondatokat, ha a meghatározást hibásnak találja! Írja a kiegészített helyre a helyes választ! A helyesnek ítélt meghatározás(oka)t nem kell kiegészítenie!

.../10 pont

- a) Az iktatószám mutatja meg, hogy a levél pontosan mely napon készült.

Az iktatószám mutatja meg, hogy
 (2 pont)

- b) A hivatkozási szám azt jelzi, hogy az előző levelünket milyen számon tartjuk nyilván.

A hivatkozási szám azt jelzi, hogy
 (2 pont)

- c) A keltezés adatai arra utalnak, hogy a határidő minden esetben ettől az időponttól számít.

A keltezés adatai arra utalnak,
 (2 pont)

- d) A határidő az az időtartam, amely megmutatja, hogy egy cselekmény elvégzését mely időponttól kezdődően kell számítani.

A határidő az az időtartam, amely
 (2 pont)

- e) Az adásvételi ügyletben a teljesítés napja az a nap, amikor az árut/terméket az előállító (gyártó) fél átadta (rendelkezésre bocsátotta) a megrendelőnek/vásárlónak.

Az adásvételi ügyletben a teljesítés napja az a nap,
 (2 pont)

9. Tegyen rendet az alábbi közmondásokban, szólásokban! Aláhúzással jelezze a hibás szó használatát! Írja a kipontozott helyre a helyes választ!

.../5 pont

- A szó elszáll, az üzenet megmarad.
- Hallgat, mint a sült kacska.
- Egy gólya nem csinál nyarat.
- Hízik, mint a rétes.
- Ég a válla alatt a munka.

10. Helyettesítse az alábbi mondatokban található idegen szót magyar megfelelővel! Írja a helyes választ a kipontozott helyre!

.../5 pont

- Felteszek Önnek egy diszkrét kérdést.
- Gigászi munkába kezdett.
- A kabinet ma dönt erről az ügyről.
- A hírmagyarázók gyakran manipulálják a közvéleményt.
- Barátaink partit rendeznek a hétvégén.

11. Az alábbi – tartalmilag összetartozó – szócsoportokban húzza alá a kakukktojást!

.../5 pont

- a) illem, etikett, protokoll, törvény, etika, poétika
- b) gesztus, tekintet, mimika, tegezés, kronémika
- c) érkeztetés, aláírás, kiadmányozás, iktatás, szignálás
- d) kézfogás, biccentés, kalapemelés, kacsintás, kézcsók, meghajlás
- e) hozzászólás, felszólalás, levelezés, társalgás, vita, előadás

12. Döntse el, igaz (I) vagy hamis (H) az alábbi állítás! Írja a négyzetbe a megfelelő betűt!

.../10 pont

- Állófogadáson pincérek (is) kínálhatják az italokat.
- Állófogadáson illetlenség több tényért és evőeszközt használni.
- Üzleti megbeszéléseken a kávé/teát az asztalnál való elhelyezkedés előtt illik felszolgálni.
- Az üzleti megbeszélésre túl korán érkezni legalább olyan illetlenség, mint elkésni.
- Ha megfélekedtünk ismerősünk névnapjáról, köszöntsük őt minél előbb telefonon!
- Ha beszélgetés közben a telefonvonal megszakad, akkor a hívó félnek kell megismételnie a hívást.
- Az ajándékot illetlenség kibontani az ajándékozó jelenlétében.

Társaságban ásítani csak úgy illik, ha a szánkat a kezünkkel eltakarjuk.

A lépcsőn felfelé menetben a férfi kissé lemarad a nőtől, lefelé pedig – csekély mértékben – a nő előtt megy.

Vendéglátóhelyen – ha társaságban érkezünk – elsőnek mindig a társaság férfi tagjai mennek be az ajtón, utána a nők.

13. Soroljon fel legalább öt technikai eszközt, amely az ügyviteli munkát segíti!

.../5 pont

.....

.....

.....

.....

.....

14. Fejezze be, egészítse ki – értelemszerűen – az alábbi mondatokat „illik/illendő/nem illetlenség” vagy „nem illik/illetlenség” kifejezéssel! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../10 pont

- Névjegykártya átvételekor annak tanulmányozása, megtekintése.
- Az ajándékot becsomagolva átadni.
- Kis asztalnál a szemben ülő személyeknek beszélgetni.
- Társalgás során a cég üzleti helyzetére vonatkozó kérdést feltenni.
- A nő vagy idősebb személy által felajánlott tegezéstvisszautasítani.
- A nők kézcsókkal történő üdvözléskor a férfinak meghajolnia.
- Bemutakozáskor, ha a nevet nem értettük, visszakérdezni.
- A munkahelyen a munkatársakat vezetéknevükön szólítani.
- Üzleti tárgyaláson a díszes, feltűnő körmök viselése.
- A férfiaknál a zakó alatt a rövid ujjú ing viselése.

15. Soroljon fel legalább öt munkahelyi (belső) rendezvényfajta!

.../5 pont

.....

.....

.....

.....

.....

Elért pontszám összesen:/100 pont

Javasolt osztályzat:

Dátum:

.....
javító tanár aláírása