

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 (elégséges)
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) önfejlesztés
- b) uniform informal
- c) karrier
- d) recepció
- e) Public Relations

- Olyan tevékenység, amelynek során egy szervezet meghatározza, hogyan kommunikáljon tudatosan környezetével a cég hírnevének megőrzése, növelése, valamint működésének eredményessége érdekében.
- A hivatali életben egyenruha viselésére történő utalás.
- Gondolkodásunk, jellemünk, képességeink vizsgálata és pozitív irányba történő befolyásolása az életminőségünk javítása érdekében.
- A cég közvetlen bejáratánál elhelyezkedő, az ügyfelek eligazítására szolgáló iroda/tér.
- Szakmai előmenetelen alapuló, társadalmi és anyagi siker; az embernek a munkában eltöltött ideje, fejlődése, képességeinek kiteljesítése.

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

.../5 pont

Egy állófogadáson megengedett a késés, ami legfeljebb 5-20 percet jelenthet.

A jegyzőkönyvvezető leállíthatja az értekezleten a beszélgetés menetét, ha a résztvevők eltértek a meghatározott tárgytól.






Ha egy hölgy az éttermi asztaltól távozik, a férfi vendégeknek kissé fel kell emelkedniük a helyükről, majd visszaülhetnek.

Az e-mailre minél előbb válaszolni kell; ha nincs időnk, akkor is írni kell néhány sort, hogy később reagálunk a teljes levélre.

Ha telefonrögzítőn visszahívást kértünk és megadtuk a nevünket, telefonszámunkat, igyekezzünk még aznap megkísérelni újra a hívást.

3. **Beszédes képek! Írja a táblázat megfelelő cellájába, milyen üzenete van a képen látható nonverbális jeleknek (képenként legalább egy válasza legyen)! Nevezze meg a nonverbális jel fajtáját is!**

.../10 pont

	A kép üzenete	A nonverbális jel megnevezése
		
		
		
		
		

4. **Az alábbi bemutatási szituációk közül húzza alá azokat, amelyeket az üzleti életben nem tart elfogadható/udvarias formának!**

.../10 pont

Bemutatáskor

- a fiatal, de magasabb rangú férfit mutatjuk be a titkárnőnek
- az idősebb hölgyet mutatjuk be a fiatal nőnek
- a férfit mutatjuk be a vele azonos rangban (pozícióban) lévő nőnek
- az idősebb, de alacsonyabb rangú hölgyet mutatjuk be a magasabb rangú férfival érkező fiatal feleségnek
- a magasabb rangú fiatal hölgyet mutatjuk be az alacsonyabb rangú, idősebb nőnek

5. Soroljon fel legalább öt tényezőt, amelyek a munkahelyi konfliktusok kialakulásához vezethetnek! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../5 pont

.....

.....

.....

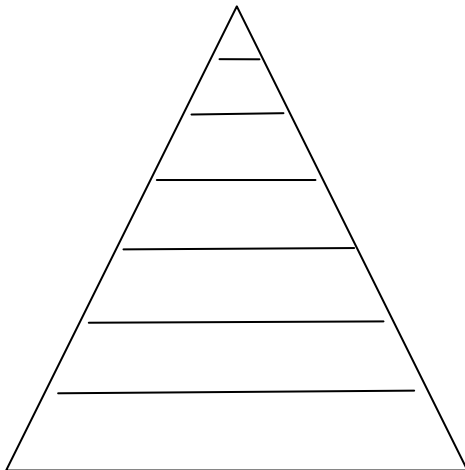
.....

.....

6. Nevezze meg az alábbi „piramist” mutató ábrát! Tegye helyes sorrendbe a hozzá tartozó kifejezéseket és írja a piramis szintjét jelölő sorszám mellé, a kipontozott helyre!

.../8 pont

megbecsülés, szeretet, fiziológiai szükséglet, kognitív szükséglet, önmegvalósítás, esztétikai szükséglet, biztonság



7.
6.
5.
4.
3.
2.
1.

.....

(a piramis megnevezése)

7. Javítsa az alábbi levélrészletek (mondatok) nyelvhasználati hibáit! A helyes választ írja a kipontozott helyre!

.../10 pont

A határidő vonatkozásában módosításra lesz szükség.

..... (2 pont)

Segítségüket kérjük néhány cím megadását illetően.

..... (2 pont)

Tudnak-e bennünket tájékoztatni az áru megérkezése felől?

..... (2 pont)

Ajánlatunk kidolgozásához még egy hét igénybevételére lenne szükségünk.

..... (2 pont)

Munkatársaink szívesen állítják sokéves tapasztalatukat az Önök szolgálatába.

..... (2 pont)

8. Az alábbi helyesírási megoldásokból válassza ki és aláhúzással jelölje a helyes formát!

.../5 pont

árukészlet feltöltés	árukészlet-feltöltés	árukészletfeltöltés
árengedmény kérés	árengedménykérés	árengedmény-kérés
tartozáselismerés	tartozás elismerés	tartozás-elismerés
határidőkezelése	határidő-kezelése	határidő kezelése
árubemutatóterem	áru-bemutatóterem	árubemutató terem

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

.../10 pont

A tegezést csak a(z), azonos neműek között csak a(z) ajánlhatja fel. (2 x 2 pont)

Megszólításkor használni önmagában udvariatlanság. (2 pont)

A hivatalos névjegykártyán nem illik adatot feltüntetni. (2 pont)

A hivatalos rendezvények, tárgyalások alapvető követelménye: a(z), mert nem élhetünk vissza a partnerek idejével. (2 pont)

10. Egészítse ki a mondatot felsorolással (adjon legalább öt választ)!

.../5 pont

A *jól ápoltsághoz* a következőkre kell különösen ügyelni (férfiak és/vagy nők esetében):

.....

11. Az irodába borítékot kell rendelnie! Sorolja fel, a boríték milyen jellemzőit veszi figyelembe (írjon legalább 6 jellemzőt)!

.../6 pont

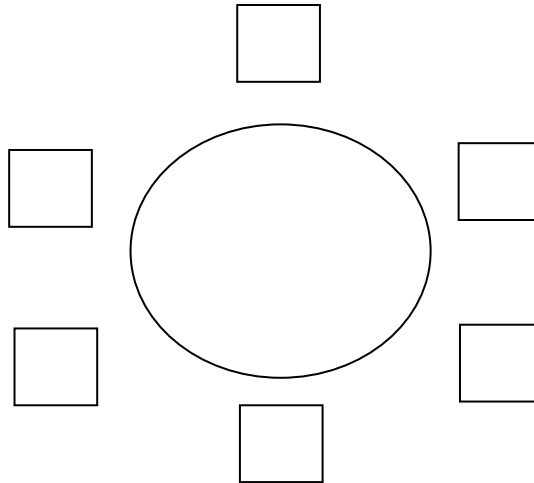
.....,

12. Munkahelyén a főnöke Önt bízta meg, hogy a tárgyalópartnerek helyét jelölje ki a kör alakú tárgyalóasztalnál és helyezze el a megfelelő helyre az ültetőkártyákat. Alakítsa ki az illemszabályoknak megfelelően az ültetési rendet! Írja az üres négyzetekbe a személyek jelét és sorszámát!

.../6 pont

H_1 = házigazda (a főnöke) és még két személy a cégtől: H_2 és H_3

V_1 = a tárgyalópartner (vendég) és két munkatársa: V_2 és V_3



13. Az ügyiratkezelés melyik tevékenységéről van szó az alábbi meghatározások szerint? A megfelelő fogalmat írja a kipontozott helyre!

- a) Két, különálló főszámmal rendelkező ügyirat végleges összekapcsolása, fizikailag egy egységként történő kezelése.

..... (1 pont)

.../5 pont

- b) Az ügyintézés végző személy kijelölése és feladatainak meghatározása, valamint az elintézési határidő kitűzése.

..... (1 pont)

- c) Iratok fizikai épségének hosszú távú megőrzése meghatározott rend szerint.

..... (1 pont)

- d) Irat előkészítése kézbesítésre, amelynek során meg kell határozni a küldemény címzettjét (vagy címzettjeit), adathordozóját, az irat fajtáját, a kézbesítés módját és időpontját.

.....(1 pont)

- e) Az eredeti iratról – az első példánnyal azonos módon hitelesített – irat készítése.

..... (1 pont)

14. Párosítsa az alábbi fogalmakat a helyes meghatározásukkal! Írja a fogalom mellé a megfelelő betűjelet!

...../5 pont

1.	<i>adatfeldolgozó</i>	
2.	<i>adatközlő</i>	
3.	<i>adatkezelő</i>	
4.	<i>érintett</i>	
5.	<i>adatfelelős</i>	

- A) Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.
- B) Az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzéteendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett.
- C) Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő által meghatározott feladatokat az adatokon vagy azzal összefüggésben elvégzi.
- D) Az a közfeladatot ellátó szerv, amely az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait a honlapon közzéteszi.
- E) Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtja.

15. Soroljon fel legalább öt olyan elemet, amely egy szervezet arculatát jellemzi, meghatározza, befolyásolja! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../5 pont

.....,

.....,

.....,

.....,

.....,