

A 29/2016 (VIII.26) NGM rendelet által módosított, valamint a 8/2017. (V. 17.) NGM rendelet által módosított 27/2012 (VIII. 27.) NGM rendelet szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés azonosítószáma 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. **Igaz (I) vagy hamis (H) az alábbi megállapítás? Írja a megfelelő betűjelet a négyzetbe!** .../10 pont

- | | | |
|-----|---|--|
| 1. | Az adásvételi szerződés egyértelműen rendezi a feleknek az adott ügylettel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, s biztosítja azok érvényesíthetőségét. | |
| 2. | Hivatalos levél készítésekor mindig a magasabb rangú ír alá az első helyen. | |
| 3. | Társaságban bizalmas információt súghatunk a mellettünk ülő fülébe. | |
| 4. | Vita során jó, ha érveinket heves gesztusokkal erősítjük meg. | |
| 5. | Tárgyalás lezárásakor fontos a kedvező benyomások megerősítése. | |
| 6. | A személyes adatokat kezelő ügyintézők számítógépein gondoskodni kell a folyamatos vírusmentes környezetről. | |
| 7. | Az Iratkezelési terv része az Iratkezelési szabályzat. | |
| 8. | Az iratok nyilvántartása azt jelenti, hogy az irat útja az átvételtől az irat selejtezéséig nyomon követhető. | |
| 9. | Fontos, hogy telefonálás közben is beszéljünk érthetően, ne hadarjunk. | |
| 10. | A megszakadt telefonbeszélgetést a hívott félnek kell újratekdeményezni. | |

2. **Párosítsa a rendezvényszervezés szakaszához a megfelelő tevékenységet! A tevékenységek betűjelét írja a pontvonalra!** .../3 pont

Előkészületek:

Lebonyolítás:

Utómunkálatok:

A) Pénzügyi elszámolás

B) Időpont meghatározása

C) Vendégek fogadása

3. **Soroljon fel öt titokfajtát! Válaszát írja a kipontozott helyre!** .../5 pont

.....

.....

.....

4. **Társítsa a keretezett részben felsorolt rendezvénytípust a rá jellemző meghatározáshoz! Válaszát írja a kipontozott helyre!** .../6 pont

Tanácskozás, értekezlet, vitaülés:

Nagyobb szabású, általában szervezett, rendszerint táncmulatság:

Valaminek az első nyilvános előadása:

Díszes, ünnepélyes előadás, műsor:

Látványos, fényűző, pompás ünnepség, felvonulás:

Látványos, vegyes szórakoztató műsor:

show, gála, bemutató, parádé, bál, ankét

5. **Soroljon fel öt példát arra, hogy mire kell figyelnie egy női vezetőnek a megjelenésében, ha üzleti tárgyalásra megy! Válaszát írja a pontvonalra!** .../10 pont

.....

 (helyes válaszonként 2 pont)

6. **Soroljon fel két ajándékot, amely külföldi vendégeknek adható nemi és vallási hovatartozástól függetlenül! Válaszát írja a kipontozott helyre!** .../4 pont

.....

 (helyes válaszonként 2 pont)

7. **Egészítse ki – értelemszerűen – az alábbi mondatokat a keretezett részben található kifejezés valamelyikével! Válaszát írja a kipontozott helyre!** .../4 pont

illik, nem illik, illetlenség, lehet

Állófogadáson több tényért és evőeszközt használni.

Üzleti megbeszélésről elkészni.

Társaságban ásítani.

Üzleti megbeszélésen a kávé az asztalnál való elhelyezkedés után felszolgálni.

8. A felsorolásból válassza ki a különböző konfliktushelyzetek során használt szófordulatokat a megfelelő módszerhez! Mindegyik módszerhez két szófordulatot kell írnia! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../12 pont

Versengés:
(2 pont)

Problémamegoldás:

(2 pont)

Kompromisszumkeresés:

(2 pont)

Elkerülés:

(2 pont)

Alkalmazkodás:

(2 pont)

Együtműködés:

(2 pont)

Nézzük meg együtt!

Beszéljünk róla később!

Ahogy mondtam, úgy a legésszerűbb.

Változatlanul az a véleményem....

Hogyan tudnánk megoldani?

Úgy teszem, ahogy mondja.

Keressünk egy gyors megoldást!

Elfogadom, ha Ön is elfogadja.

A legfontosabb, hogy mindkettőnk számára jó megoldást találjunk.

Nem az én asztalom.

Meggyőzött.

Nagy reményeket fűzök az együttműködéshez.

9. Soroljon fel öt feladatot, amely a rendezvényszervezés utómunkálatai közé tartozik! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../5 pont

.....

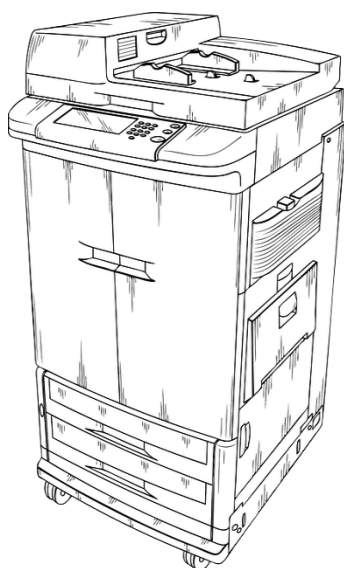
.....

.....

.....

10. A képen egy nagyteljesítményű multifunkciós készülék rajzát látja. Írjon 10 jellemzőt, funkciót egy ilyen típusú gépre! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../10 pont



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.../5 pont

A(z) kongresszus/..... előre meghatározott napirend és program szerint zajló, általában problémamegoldó ülés, ahol a hallgatóság kérdezhet, reagálhat, kritizálhat vagy vitatkozhat. Nem hosszú időtartamú.

A(z) konferencia/..... egy politikai, szakmai, kulturális, vallási vagy más csoport több száz vagy akár ezer képviselőjének rendszeres találkozási formája. Gyakran egy téma megvitatására hívják össze, meghatározott gyakorisággal kerül megrendezésre.

A(z) tréning/..... kisebb-nagyobb csoportok számára szervezett oktatás, továbbképzés. Intenzív munkaülésnek számít.

A(z) gála/..... az esti órákban rendezett, gyakran vacsorával és tánccal egybekötött ünnepélyes összejövetel, amit valakinek a tiszteletére adnak.

A(z) estély/..... díszes, ünnepélyes előadás, műsor.

12. Írjon 2 példát az iratmegsemmítés módjára! Válaszát írja a pontvonalra!

.../2 pont

.....

13. A leírás alapján határozza meg, melyik konfliktuskezelési stratégiáról van szó! Válaszát írja a pontvonalra!

.../6 pont

Mindkét fél a győzelemre törekszik, ennek megszerzése érdekében mozgósítja erőforrásait. Mivel a másik fél legyőzésére törekszik, kevésbé tud odafigyelni az eredetileg kitűzött cél elérésére, így néha maga is „sebeket szerez”. Ez a stratégia a legritkább esetben jelent hosszabb távon is megnyugtató megoldást, a vesztes fél igen gyakran csak átmenetileg vagy látszólag fogadja el a veszteséget, aztán erőt gyűjt, s máskor, más formában újra támadhat. Így alakulhat át egy – relatíve könnyen, költséghatékonyan – megoldható konkrét tárgyi konfliktus bonyolult, nehezen kezelhető viszonykonfliktussá.

.....(2 pont)

Ebben a helyzetben egyik fél sem éri el a kitűzött célját. Pozitív, hogy van megoldás, és mindkét fél úgy érzi, azt kommunikálja, hogy az számára is elfogadható. Az egymásnak adott engedmények révén kompromisszumot kötöttek. Gyakran csak látszólagos megoldás születik annak érdekében, hogy lezáruljon a konfliktus. Gyakori, hogy a felek közt megszűnik az együttműködés, oda a bizalom.

.....(2 pont)

Ebben a helyzetben mindkét fél úgy érzi, hogy többet kap, mint amit korábban elképzelt. További pozitívum, hogy a tárgyalás révén a felek közti kapcsolat megerősödött, új perspektívát nyitva. Gyakori, hogy a kiinduló konfliktus megoldására a partnerek eredeti elképzelésüktől teljesen eltérő, más szempontú megoldást találnak, amittől mindkét fél joggal érezheti magát nyertesnek.

.....(2 pont)

14. Az alábbi szövegben jelölje és javítsa a helyesírási, nyelvhelyességi, gépelési hibákat! Húzza alá a hibás szövegrészt és írja fölé a helyeset! .../10 pont

A középkor és a kora újkorban a hatalmi elithez kapcsolódtak a színpompás rendezvények, mint például a királyi esküvők, temetések, udvari lakomák, lovagi viadalok, melyek szigorú szabályok szerint zajlott. Az udvar szereplőinek az udvarnok instrukcióikat kellett követniük, ő volt a felelős a rendezvények megszervezéséért és lebonyolításáért. Az ünnepek közismerten komoly politikai szerepe kettős jellegű volt: üzenetet hordozott a rendszer, a hatalom birtokosai részéről, de sok esetben az ország presztízst is növelte. Sikerüket jó részt megrendezésük zökkenőmentessége szerint ítélték meg.

A barokkori Magyarországon fényes főúri keretek között gazdagon bontakozott ki az udvari élet. A lakomák, vadászatok, családi események alkalmával rendezett ünnepek, díszes temetések elmaradhatatlan részeivé vált ennek a kornak. A világi tárgyú színjátszás is a főnemesi udvar reprezentációs igényeinek szolgálatában állt.

15. Egészítse ki a táblázatot a viselkedési forma táblázat alatt felsorolt jellemzőivel! .../8 pont

	Agresszív	Asszertív	Passzív
Szempont			egy nézőpont
Eszközök		érzelmelek és szükségletek kifejezése, meghallgatás	
Jellemző tevékenység		aktivitás és befogadás	
Kommunikáció	hangos, gyors, erőteljes		

aktivitás;
egy nézőpont;
halk, figyelmes;
sok nézőpont;
meghallgatás;
befogadás;
önkifejezés;
őszinte, nyílt, egyenes;