

A 8/2017. (V. 17.) NGM rendelet valamint a 29/2016. (VIII. 26.) 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. Keresse meg a társas kapcsolatokban, viselkedésben gyakran megjelenő idegen szavak magyar megfelelőjét! Írja a kipontozott vonalra a megfelelő betűjelet!

.../6 pont

intuíció
empátia
szituáció
etikus
interakció
kompetencia

- A) a jóra való készletetés az erkölcsi szabályok betartásával
 B) helyzet, állapot, ügyek állása, körülmények
 C) a beleélés képessége, másokkal való együttérzés
 D) kölcsönös viszony, kölcsönhatás
 E) tapasztalatokra épített ösztönös megérzés
 F) hozzáértés, cselekvésre való képesség

2. Az alábbi jellemzés alapján állapítsa meg, mely kommunikációs eszközzel van szó! A megoldást írja a kipontozott helyre!

.../3 pont

- a) Eredendően emberi, nem verbális kommunikációs eszköz. Üzenete nyitottságot, bátorítást közvetít a partnerek felé; jelentősen megkönnyíti a kapcsolatfelvételt, mert hatására a másik fél is barátságosabban reagál.

- b) A harmonikus kapcsolat és az együttműködés alapja, egyike a legpozitívabb emberi érzéseknek. Olyan személyre irányul, akiben megbízunk, akit őszintének tartunk, akire számíthatunk.

- c) A tisztelet, türelem és megértés együttes megnyilvánulása a más véleményen lévő, más meggyőződésű vagy másként viselkedő emberekkel szemben. Nem jelenti a feltétlen egyetértést, de lehetőséget adunk a partnernek, hogy kifejezhesse önmagát.

3. Az alábbi szó párok közül húzza alá a helyesírási szempontból hibás szót!

.../10 pont

szállítmány	szállítmány;	illetékes	iletékes;
kézpénzfizetés	kézpénzfizetés;	költségek	kölcségek;
fizető eszköz	fizetőeszköz;	sajnálattal közöjük	sajnálattal közöljük;
eggyet értettek	egyetértettek;	nem tudják-e kérni	nem-e tudják kérni;
kinnlévőségek	kinlévőségek.	nyilván tartásunk	nyilvántartásunk.

4. Állapítsa meg, igazak (I) vagy hamisak (H) a kommunikációval kapcsolatos alábbi állítások! Írja a megfelelő betűjelet a négyzetbe!

.../6 pont

Az asszertív kommunikáció önérvényesítést jelent, amely magabiztosságot ad a kommunikáló félnek, ugyanakkor tiszteletben tartja a partner érdekeit is.

A kommunikációs gátak (pl. tiltás, szidás, fegyelmezés) a segítő szándékot fejezik ki, azt adják a bajban levő ember értésére, hogy meg kell változnia, vagy jó lenne, ha megváltozna.

A passzívan hallgató fél megpróbálja megérteni a beszélő üzenetét és az ahhoz kapcsolódó érzéseit, ezért csendben figyel, megfelelő szemkontaktust tart, nyílt testtartást vesz fel, és megfelelő helyen tett észrevételeivel bátorítja a beszélőt a folytatásra.

A másik fél elfogadása fontos tényező egy olyan kapcsolatban, amelyben a másik ember tud fejlődni, eredményesebbé válni, meg tudja őrizni lelki egészségét.

A partner tisztelete mindaddig alapvető fontosságú az üzleti életben, amíg a megállapodások az üzleti érdekeinket nem sértik; ugyanis nem engedhető meg az egyoldalú előnyszerzés.

Az aktív figyelés fenntartja a kommunikációt, mert beszélgetésre bírunk másokat. Mivel nem kritizáljuk gondolataikat és érzéseiket, kellemesebben érzik magukat, többet árulnak el önmagukról, céljaikról.

5. Címezze meg a borítékot az alább megadott adatokkal! Vonallá húzásával jelölje meg a bérmentesítés és az egyéb (főként postai) jelzések, valamint a feldolgozógép vonalkódja számára fenntartott területet is!

.../7 pont

1-1 pont

Feladó: az Ön adatai (vagy fiktív adatok)

2 pont

Címzett: Aranyosi Bt., Aranyosi Kelemen cégvezető, 2525 Izsákfalva, Kossuth út 36.

2 pont

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

.../5 pont

.....

.....

.....

.....

.....

7. Pótolja az alábbi mondatok hiányzó kifejezéseit az értekezlet megszervezésére vonatkozóan! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../10 pont

A(z) pontos meghatározása, időben történő megküldése az értekezleten részt vevők számára a felkészüléshez.

A(z) és körültekintő kiválasztása és jó előre való közlése az érintettekkel.

Fontos lehet egy küldése az értekezlet előtt a meghívottaknak, figyelemfelhívás gyanánt.

Az értekezletről készült rövid időn belül illik kiküldeni az érintetteknek.

Az értekezleten is kifejezzük, hogy tiszteljük és megbecsüljük a partnereinket, munkatársainkat, illetőleg a hivatásunkat, munkánkat, beosztásunkat, cégünket.

Az értekezletre illik érkezni és megkezdeni a megbeszélést.

Az értekezlet alatt nem illik (ide írjon legalább három választ!):

 stb.

- 8. Javítsa ki a hivatalos levelekben használt alábbi adatok, számok írásának hibáit! Írja a helyes formát a kipontozott helyre!**

.../5 pont

Budapest, XIV., István u. 65/B.

Nyíregyh., 2018-01-26

2017. decemberének végén

Szolnok, Pf.: 22.

Dr. Véghné Dr. Erős Jánosné (Éva)

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

.../10 pont

Megállapítást nyert, hogy a leszállított áru hibás.

..... 2 pont

Tájékoztatjuk, hogy a kártérítési igényt fogamosítani fogjuk.

..... 2 pont

Sajnálattal állapítottuk meg, hogy a megrendelt áru nem lett leszállítva.

..... 2 pont

Az áru átvétele után 8 napon belül kifizetést eszközölünk.

..... 2 pont

Biztosítjuk Önöket, hogy a jövőbeni megrendeléseket pontosan fogjuk végrehajtani.

..... 2 pont

10. Egészítse ki az alábbi mondatot értelemszerűen, és sorolja fel az iratkezeléssel kapcsolatos feladatokat! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../10 pont

Az iratkezelés szervezésének célja, hogy olyan optimális rendszert dolgozzon ki, amely biztosítja a

iratok:

1 pont

-,
-,
-,
-,
-,
-,
-,
-,
-

9 pont

11. Összekeveredtek a meghívón/névjegykártyán használt rövidítések jelentései. Tegyen rendet közöttük! Írja a megfelelő oszlop utolsó sorába a rövidítés helyes jelentését!

.../5 pont

1.	2.	3.	4.	5.
A. c.	P. r.	R. s. v. p.	P. p.	P. c.
Köszönettel	Bemutató	Részvénytulajánosítás	Visszajelzés kérése	Üdvözlettel

12. Írja a kipontozott helyre, milyen kommunikációs helyzetre vonatkoznak az alábbi megállapítások!

.../5 pont

A) Akkor áll elő ez a kommunikációs helyzet, amikor valamelyik személy viselkedése akadályozza a másik személy igényének teljesülését, vagy eltérő értékrendek, vélemények ütköznek.

.....

B) A tárgyaló felek számára kölcsönösen elfogadható megoldás kialakítása, melynek során mindkét fél lemond bizonyos igényeiről, a megoldás így részben felel meg az igényeknek.

.....

C) A partnerünk szempontjából értékeljük a helyzetet, figyelünk rá, átérezzük, hogy hogyan érez, érzékeljük attitűdjét, megértjük gondolatait, közlési szándékát. Magatartásunkkal elérhetjük azt is, hogy bátorítást adjunk, aktivizáljuk a másikban az esetleges változáshoz szükséges energiákat.

.....

D) Cselekvések és vélemények összessége, amelynek segítségével megállapíthatjuk, hogy egy nekünk szánt vagy általunk másoknak adott információ igaz-e vagy manipulatív tartalmú. A vélemény az információ józan megítélésén és aktív értékelésén alapszik, melynek során kérdéseket teszünk fel, több szempontot is figyelembe veszünk, s mérlegeljük, hogy a sztereotípiák, a berögzült feltételezések, előítéletek, valamint a lehetséges érdeklődés milyen hatást gyakorol ránk vagy a partnerünkre.

.....

E) Közlésfolyamat, amely nagyszámú befogadó részére ugyanazt az üzenetet egyidejűleg, valamilyen technikai eszköz segítségével adja át. Az információ kibocsátója térben és időben távol van a befogadótól, így általában nincs lehetőség közvetlen visszajelzésre, szerepcserére.

.....

13. Sorolja fel a protokolláris eseményre szóló meghívó legfontosabb adatait! Válaszát írja a kipontozott helyre!

.../6 pont

-
-
-
-
-
-
-

- 14. Az üzleti tárgyalás szempontjából értelmezze a tárgyalási folyamatot, határozza meg a szakaszokat (írja az oszlopok első sorába), majd az egyes szakaszoknak megfelelően írjon be legalább 3-3 legfontosabb résztvevőket!**

.../12 pont

(Válaszonként 1-1 pont)