

A 8/2017. (V. 17.) NGM rendelettel, valamint a 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelettel módosított 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés 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:**

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

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

**A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%.**

**1. feladat****Összesen: 6 pont / \_\_\_\_\_ pont****Fogalomértelmezés. Írja a helyes meghatározás betűjelét az alábbi fogalmak mellé!**

1. kreativitás	.....	A) szakmai életút
2. kontextus	.....	B) egyetértés, megegyezés
3. karakter	.....	C) ellenőrzés
4. karrier	.....	D) alkotóképesség
5. kontroll	.....	E) jellem, jellegzetesség
6. konszenzus	.....	F) szövegösszefüggés

**2. feladat****Összesen: 5 pont / \_\_\_\_\_ pont****Döntse el, igazak (I) vagy hamisak (H) az alábbi állítások! Írja a megfelelő jelet a négyzetbe!**

A szervezetekhez érkező iratokat csak érkeztetni, a kimenő iratokat iktatni kell.

Iktatás nélkül – még a vezetőhöz sem – továbbíthatunk iratot, kivéve azokat a küldeményeket, amelyeket nem szükséges iktatni.

A nyilvántartásba vett iratokat átadókönyvvel kell továbbítani az ügyintézőnek.

Az érkező postai küldeményeket még érkezésük napján, az elküldött iratokat a válasz megérkezésének napján kell nyilvántartásba venni (ún. visszairással).

Hagyományos iktatás esetén az iktatókönyvet minden év kezdetén újra kell nyitni és hitelesíteni.


**3. feladat****Összesen: 2 pont / \_\_\_\_\_ pont****Döntse el az alábbi mondat tartalma alapján, hogy melyik állítás igaz! Írjon X jelet a megfelelő négyzetbe!**

*Felbontás után a borítékot a levélhez kell csatolni, mert esetleges vita esetén a postabélyegzőn lévő keltezés fontos bizonyíték lehet.*

<input type="checkbox"/>	Az állítás igaz, az indoklás hamis.
<input type="checkbox"/>	Az állítás is és az indoklás is igaz.
<input type="checkbox"/>	Az állítás is és az indoklás is hamis.
<input type="checkbox"/>	Az állítás hamis, az indoklás igaz.

**4. feladat** **Összesen: 3 pont / \_\_\_\_\_ pont**  
**Egészítse ki az alábbi mondatokat a tartalomnak megfelelő szavakkal!**

A ..... (számlák, pénzügyi, pénztári iratok, szállítólevelek stb.) az iratoknak azt a csoportját alkotják, amelyeknek kezelését a mindenkor hatályos ..... törvény szabályozza. Ennek értelmében a szervezetek elkészítik a maguk ..... szabályzatát.

**5. feladat** **Összesen: 5 pont / \_\_\_\_\_ pont**  
**Tegye igazá az alábbi állításokat, amelyek a bizonylatok javításával kapcsolatosak! Aláhúzással jelezze a helyes eljárást!**

A bizonylaton a helytelenül bejegyzett adatot úgy kell áthúzni, hogy olvasható legyen/ne legyen olvasható az eredeti beírás.

A rontott bizonylat példányaikat meg kell őrizni/nem szükséges megőrizni.

A bizonylaton minden helyesbítő bejegyzést a javított rész alá/fölé kell írni.

A több jegyből álló számadatban csak a hibás számot/a teljes számsort kell javítani.

A bizonylat javításakor fel kell tüntetni a helyesbítés keltét/a helyesbítő személy aláírását.

**6. feladat** **Összesen: 5 pont / \_\_\_\_\_ pont**  
**Az alábbi lehetőségek közül jelölje meg X-szel a mondat helyes befejezését!**  
 (Több helyes válasz is lehetséges.)

***A selejtezési jegyzőkönyv tartalmazza ....***

<input type="checkbox"/>	a selejtezést végző szervezet nevét,
<input type="checkbox"/>	a selejtezés helyét, idejét,
<input type="checkbox"/>	a selejtezési bizottság tagjainak nevét, lakcímét, születési adatait, munkakörét,
<input type="checkbox"/>	a selejtezésre kerülő iratok évét, tárgyát (ügykörét),
<input type="checkbox"/>	a selejtezendő iratok mennyiségét,
<input type="checkbox"/>	az irat megsemmisítését végző személy nevét, azonosítóadatait,
<input type="checkbox"/>	a selejtezési jegyzőkönyv felvételének időpontját,
<input type="checkbox"/>	a szervezet vezetőjének aláírását.

**7. feladat****Összesen: 8 pont / \_\_\_\_\_ pont****Határozza meg a szerződés fogalmát, majd soroljon fel legalább öt szerződésfajta!***A szerződés:* .....

.....

..... (3 pont)

**Szerződések fajtái: (5 x 1 pont)**

- .....

- .....

- .....

- .....

- .....

**8. feladat****Összesen: 5 pont / \_\_\_\_\_ pont****A meghatározásokhoz kapcsolódó fogalmak közül válassza ki a tartalomnak megfelelőt! Jelölje aláhúzással!***Gyakori munkahelyi megbeszélés, amelyen tisztázni lehet a napi/heti aktuális feladatokat, problémákat, időpontokat.*

meeting

fórum

tárgyalás

*Különböző szervezetek, testületek, egyesületek nagyobb szabású összejövetele, amelyen azonos hivatású, közös érdeklődési körű résztvevők gyűlnek össze abból a célból, hogy kicseréljék tapasztalataikat, bővítsék szakmai tudásukat.*

tréning

konferencia

fesztivál

*Kis létszámú csoport számára megszervezett, aktív cselekvést igénylő esemény, amelynek keretében bizonyos kompetenciák megszerzésére irányuló felkészítés történik – ismeretszerzéssel és azok alkalmazásával.*

ankét

meeting

tréning

*Két vagy több résztvevő között létrejövő kommunikáció, amelynek célja a másik fél meggyőzése, befolyásolása, valamilyen állítás bizonyítása vagy a partner állításainak megcáfolása, a saját vélemény megvédése, egy adott témában történő megállapodás létrehozása.*

fórum

üzleti bemutató

tárgyalás

*Nagyobb érdeklődésre számot tartó esemény azok számára, akik a különböző témákban elhangzott információkat a személyes közvetítés alapján – tömegkommunikációs eszközök útján – az érdeklődő nagyközönséggel megosztják.*

üzleti bemutató

sajtótájékoztató

konferencia

**9. feladat****Összesen: 6 pont / \_\_\_\_\_ pont**

**Határozza meg, a protokoll területén mely fogalmat jelölik az alábbi megállapítások!  
A megoldást írja a pontozott vonalra!**

Az az előjog, hogy az egyik állam, testület, személyiség vagy annak hivatalos képviselője meghatározott eseményeken megelőzze a másikat.

.....

A nemzetközi jognak alávetett alanyok külkapcsolatainak békés – mindenekelőtt tárgyalásos – úton történő rendezése meghatározott szertartásrend szerint.

.....

Valamely eseményen résztvevők besorolása, amely által kifejezzük a másik fél iránti tiszteletet, megkönnyítheti a tárgyalás és a társalgás menetét a tárgyaló- vagy étkezőasztalnál, ugyanakkor jelezheti a felek egymás közötti hierarchiáját is.

.....

**10. feladat** **Összesen: 5 pont / \_\_\_\_\_ pont**  
**Hogyan viselkedik a hölgy vagy a férfi, esetleg a pincér? Helyezze a szavakat a mondat megfelelő helyére! (Helyes válaszonként 0,5 pont adható.)**

Étterembe belépéskor a ..... megy elől, de ha pincér vezeti az asztalhoz a vendégeket, akkor a ....., őt a ..... követi, mögötte halad ..... partnere. Helyfoglaláskor az asztalnál a ..... választ először helyet, és a ..... úgy ül le, hogy a ..... a ..... jobbján legyen, leüléskor a ..... segítkezik a ..... székének elhelyezésében.

**11. feladat** **Összesen: 10 pont / \_\_\_\_\_ pont**  
**Javítsa ki az alábbi levélrészlet helyesírási hibáit! Húzza alá a hibás szavakat, és a helyes megfelelőt – az előfordulás sorrendjében – írja a kipontozott helyre! (Helyes válaszonként 0,5 pont adható.)**

Tisztelt partnerünk! 2019 szeptember 14. és 16. között a településen működő közösségek értékteremtő helyszínévé válik városunk központja, a Kosuth-tér. A „Városlakók a városért Alapítvány” ismét találkozóra hívja a helyi és a környező települések közösségeit, hogy együtt rendezzük meg az immár jubileumi örömeünket, a X.-dik Vadai Gyümölcskarnevált. Kulturális csoportjaink bemutatják az idej gyümölcsstermet és a gyümölcsből, gyógynövényekből készített termékeiket. Ezen a rendezvényen sem fognak hiányozni az ízléses megméretetések, a szakmaibemutatók, az értékteremtő kézművesek és alkotásaik valamint a zenével, táncal tarkított programok. A fesztivál társrendezvénye a tánc ház találkozó lesz.

1.	2.	3.	4.
5.	6.	7.	8.
9.	10.	11.	12.
13.	14.	15.	16.
17.	18.	19.	20.

**12. feladat****Összesen: 4 pont / \_\_\_\_\_ pont**

**Soroljon fel legalább 8 ügyviteltechnikai eszközt, amely az irodai munkát segíti! (Helyes válaszonként 0,5 pont adható.)**

.....

.....

.....

.....

**13. feladat****Összesen: 10 pont / \_\_\_\_\_ pont**

**Javítsa ki az alábbi mondatok nyelvhelyességi hibáit! A helyes megoldást írja a ki-pontozott helyre! (Minden helyes megoldásért 2 pont adható. Több helyes megoldást el lehet fogadni.)**

Az Önök által kibocsátott számlájukat hibás adatok miatt nem tudjuk befogadni.

.....

A megrendeléstől – a szállítási határidő Önök hibájából történő be nem tartása miatt – elállunk.

.....

A helyszíni vizsgálat során a terméket megvizsgáltuk, és a vizsgálat eredményét jegyzőkönyvben rögzítettük.

.....

A korábban kedvezményesen vásárolható termékek vonatkozásában jelenleg nincs változás.

.....

A vásárlás tárgyát képező termékeket egy héten belül – postai úton – kiszállítjuk Önöknek.

.....

**14. feladat****Összesen: 10 pont / \_\_\_\_\_ pont**

**Soroljon fel legalább öt tényezőt/feltételt, amely eredményessé, sikeressé teheti az üzleti tárgyalást! (Helyes válaszonként 2 pont adható.)**

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**15. feladat****Összesen: 6 pont / \_\_\_\_\_ pont**

**A nonverbális kommunikáció mely csatornáját ismerhetjük fel az alábbi meghatározásokban? Válassza ki a megfelelőt az alábbiak közül (nem kell mindegyiket felhasználnia), és írja a pontozott helyre!**

**mimika, hangszín, emblémák, arcpír, gesztus, tekintet, tájékoztatás, érintés, hangulat, távolság, illatok, extranyelvi jelek, testtartás, öröm**

A kommunikációban a legtöbb információt szolgáltatja. Az iránya aszerint változik, hogy felidézünk vagy elképzelünk valamit, esetleg emlékképet elevenítünk fel, halljuk vagy látjuk a befogadott információt.

.....

Jelzik az egyén valamely társadalmi csoporthoz való tartozását, a csoportban elfoglalt helyét, pozícióját, utal az egyéniségre, bár önmagukban ritkán értelmezhetőek, inkább együttesen árulkodnak viselőjükről.

.....

Szinte valamennyi testrésznek van szerepe az üzenet közvetítésében, melyek kultúránként erősen változhatnak. Adott társadalomban azonban egységesen elfogadottak és szavak helyettesítésére alkalmasak, de használatuk függ az egyén temperamentumától is.

.....

Hozzátartozik az emberek komfortérzetéhez, mértéke kultúránként és egyénenként is eltérő lehet. Befolyásolja a közlés (verbális vagy nonverbális) észlelését is.

.....

Kifejezi a ki nem mondott gondolatainkat vagy érzéseinket, fizikai vagy lelkiállapotunkat, de utalhat az egészségi állapotunkra, hangulatunkra is.

.....

Tükröződnek benne az öröm, a bánat, a meglepődés, az undor, a félelem, a düh és az érdeklődés jelei, melyek genetikailag kódoltak, a többit a szocializálódás során tanuljuk.

.....

**16. feladat****Összesen: 5 pont / \_\_\_\_\_ pont**

**Határozza meg az alábbi fogalmat, és írjon legalább három olyan körülményt, amely a kommunikációban az aktív figyelem jele lehet!**

**Aktív figyelem:** .....

..... (2 pont)

**Jelei a kommunikációban:** (3 x 1 pont)

- .....

- .....

- .....

**17. feladat****Összesen: 5 pont / \_\_\_\_\_ pont**

**Válaszoljon a bélyegzők használatával kapcsolatosan az alábbi kérdésekre! Válassza ki a helyes megoldást!**

**a) Mely dokumentum tartalmazza a bélyegzők használatának szabályait?**

a levéltári törvény      a cég iratkezelési szabályzata      a használati utasítás

**b) Ki készíthet bélyegzőt?**

a cég igazgatója      az ezzel megbízott személy      az irodai titkár

**c) Hol kell tárolni a használaton kívüli bélyegzőket?**

elzárható fiókban      az eredeti csomagolás dobozában      az íróasztalon

**d) Kell-e vezetni nyilvántartást a gazdálkodó szervezeteknél használt bélyegzőkről?**

célszerű      nem      igen

**e) Milyen dokumentumot kell készíteni a leselejtezett bélyegzőkről?**

nyilatkozatot      nem kell készíteni dokumentumot      jegyzőkönyvet

**Elérhető összes pontszám: 100 pont**

**Elért összes pontszám:** .....

**Javasolt osztályzat:** .....

**Dátum:** .....

.....

javítótanár