

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
1447-06/1 Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása,  
pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

## Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

\*A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 1617-1/2007. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN  
MEGFEGYZŐ MÁSZOLAT

*Rehsele ju*



Jóváhagyta:

*Mátyus Mihály*  
Mátyus Mihály  
főosztályvezető

2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 04. 25-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.**

**Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:**

<b>52 812 01 0000 00 00</b>	<b>Hostess</b>	<b>Hostess</b>
<b>54 812 01 1000 00 00</b>	<b>Idegenvezető</b>	<b>Idegenvezető</b>
<b>54 812 03 0000 00 00</b>	<b>Szállodai portás, recepció</b>	<b>Szállodai portás, recepció</b>
<b>54 812 02 0010 54 01</b>	<b>Protokollügyintéző</b>	<b>Protokoll és utazásügyintéző</b>
<b>54 812 02 0010 54 02</b>	<b>Utazásügyintéző</b>	<b>Protokoll és utazásügyintéző</b>

**A szóbeli tételek a tanult ismeretek alkalmazását teszik lehetővé. A tételeket a szaktanárok által összeállított mellékletek, utazási irodai, protokoll és hostess tevékenységgel kapcsolatos és a szállodai adminisztrációt segítő nyomtatványok, számlanyomtatványok stb., a napi működésében fellelhető, segédanyagként felhasználható források egészítsék ki!**

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**1. Ön a munkahelyén az ügyfélfogadótér kialakításáért felel. Ismertesse az ügyfélfogadó térben található informatikai berendezéseket, azok jellemzőit és alkalmazásukat!**

Információtartalom vázlata

- Szoftver alkalmazások
- Hardver alkalmazások
- Informatikai alkalmazások
- Irodatechnikai eszközök ismerete
- Táblázatkezelés
- Adatbázis-kezelés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

1. Ön a munkahelyén az ügyfélfogadótér kialakításáért felel. Ismertesse az ügyfélfogadó térben található informatikai berendezéseket, azok jellemzőit és alkalmazásukat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció	Szoftver alkalmazások.	10	
		Hardver alkalmazások.	10	
		Informatikai alkalmazások.	10	
		Irodatechnikai eszközök ismerete.	20	
		Táblázatkezelés.	10	
		Adatbázis-kezelés.	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Maximum</b>	<b>Elért</b>
4	Irodatechnikai eszközök használata	Szakmai nyelvhasználat, eszközhasználat.	10	
5	Tájékozódás	A tétel kifejtésének módja. Információk beépítése a tételbe.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Maximum</b>	<b>Elért</b>
Társas	Határozottság	A választás indoklása a költséghatékonyság figyelembevételével.	5	
	Irányítási készség			
Módszer	Módszeres munkavégzés	Munkahely kialakítása, ergonómia.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**2. Ön egy szakmai tréninget tart pályakezdő munkatársainak, ahol az ügyfélforgalomban előforduló fizetési módokról kell beszélnie. Ismertesse a fizetési módokat, és jellemezze azokat!**

Információtartalom vázlata

- Vendégszámla tételeinek ismerete
- Bizonylatolási rend ismerete
- Pénzügyi folyamatok ismerete
- Elszámoltatási ismeretek
- Ügyviteli ismeret

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**2. Ön egy szakmai tréninget tart pályakezdő munkatársainak, ahol az ügyfélforgalomban előforduló fizetési módokról kell beszélnie. Ismertesse a fizetési módokat, és jellemezze azokat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Üzleti adminisztráció	Vendégszámla tételeinek ismerete.	20	
		Bizonylatolási rend ismerete.	10	
A	Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai	Pénzügyi folyamatok ismerete.	20	
		Elszámoltatási ismeretek.	10	
B	Pénzügyi alapismeretek	Ügyviteli ismeret.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Irodatechnikai eszközök használata	Rendeltetésszerű használat ismertetése.	10	
5	Köznyelvi beszédképesség	A tétel kifejtésének módja. Információk beépítése a tételbe.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Társas	Határozottság	A megfelelő szabályok alkalmazása az adott helyzetben.	5	
Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	A lehetséges tévedések észrevétele, a teljes rendszer analitikus átlátása.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**3. A munkahelyére – ahol Ön dolgozik – reklamáció érkezik egy vevő részére kiállított számlával kapcsolatban. Részlegvezetője behívja az irodába a számlával. Ismertesse a számlán található tételeket! Külön mutassa be a kötelező és nem kötelező tételeket!**

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Belső elszámoltatási rend ismerete
- Megrendelők és egyéb kontroll anyagok ismerete
- Hatályos jogszabályok ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**3. A munkahelyére – ahol Ön dolgozik – reklamáció érkezik egy vevő részére kiállított számlával kapcsolatban. Részlegvezetője behívja az irodába a számlával. Ismertesse a számlán található tételeket! Külön mutassa be a kötelező és nem kötelező tételeket!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció	Pénzügyi ismeretek.	25	
		Belső elszámoltatási rend ismerete.	25	
A	Üzleti adminisztráció	Megrendelők és egyéb kontroll anyagok ismerete.	10	
B	Pénzügyi alapismeretek	Hatályos jogszabályok ismerete.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	A tétel kifejtésének módja. Információk beépítése a tételbe.	10	
5	Tájékozódás	A tétel kifejtésének módja. Információk beépítése a tételbe.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Társas	Határozottság	A felmerülő kérdések szakmai megalapozottságú tisztázása.	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A vevő elvárásainak való megfelelésre törekvés, a munkaszervezet érdekeinek figyelembevételével.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

#### **4. Felkéri Önt, mutassa be szervezetének gazdálkodási mutatóit. Ismertesse a főbb gazdálkodási mutatókat!**

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Üzletforgalmi mérőszámok ismerete
- Az adminisztrációban szereplő adatok értelmezése, megfelelő helyen való figyelembevétele
- Statisztikai számítások ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**4. Felkéri Önt, mutassa be szervezetének gazdálkodási mutatóit. Ismertesse a főbb gazdálkodási mutatókat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Ügyviteli feladatok	Pénzügyi ismeretek.	25	
		Üzletforgalmi mérőszámok ismerete.	25	
A	Üzleti adminisztráció	Az adminisztrációban szereplő adatok értelmezése, megfelelő helyen való figyelembevétele.	10	
B	Pénzügyi alapismeretek	Statisztikai számítások ismerete.	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Maximum</b>	<b>Elért</b>
4	Irodatechnikai eszközök használata	Az ügyvitelhez szükséges perifériák alkalmazása.	10	
5	Tájékozódás	A tétel kifejtésének módja. Információk beépítése a tételbe.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Maximum</b>	<b>Elért</b>
Társas	Fogalmazó készség	Az adatok alapján levonható következtetések érthető és adott szakmai szempontoknak megfelelő értelmezése.	5	
Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	A statisztikai adathalmaz értelmezésének, folyamatainak ismerete.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**5. Részlegvezetője megkéri Önt, hogy gyűjtse össze azokat a felügyeleti szerveket, melyek a vállalkozás üzemeltetéséhez szükségesek, és szükség szerint készítsen információs táblát ezekről a vendégtérbe, illetve ellenőrizze a Vásárlók Könyvét. Ismertesse a kötelezően feltüntetendő felügyeleti szerveket!**

Információtartalom vázlata

- Rendkívüli események kezelése
- Emberismeret
- A vitás esetek pontos, szakszerű dokumentációja
- Fogyasztóvédelmi előírások ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**5. Részlegvezetője megkéri Önt, hogy gyűjtse össze azokat a felügyeleti szerveket, melyek a vállalkozás üzemeltetéséhez szükségesek, és szükség szerint készítsen információs táblát ezekről a vendégtérbe, illetve ellenőrizze a Vásárlók Könyvét. Ismertesse a kötelezően feltüntetendő felügyeleti szerveket!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei	Rendkívüli események kezelése.	20	
		Emberismeret.	15	
A	Üzleti adminisztráció	A vitás esetek pontos, szakszerű dokumentációja.	25	
C	Jogi alapismeretek	Fogyasztóvédelmi előírások ismerete.	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Maximum</b>	<b>Elért</b>
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	Számítógép-használat.	10	
2	ECDL 4. m. Táblázatkezelés	Táblázat elkészítése a felügyeleti szervekről.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Maximum</b>	<b>Elért</b>
Társas	Empatikus készség, jó modor	A vendég helyzetébe való beleilleszkedés, a vendég érzelmeinek tiszteletben tartása.	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A felmerülő probléma mindkét fél számára megnyugtató módon történő rendezése.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**6. A pénzügyi részlegre új kolléganő érkezik, megkéri Önt, hogy ismertesse a vállalkozás pénzügyi mozgással kapcsolatos ügyviteli tevékenységeit.**

Információtartalom vázlata

- Fizetési módok
- Bevételek, kiadások dokumentálása
- A pénzügyi mozgással kapcsolatos ügyviteli jelentések ismertetése
- A pénzügyi mozgás útjának tiszta nyomon követése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**6. A pénzügyi részlegre új kolléganő érkezik, megkéri Önt, hogy ismertesse a vállalkozás pénzmozgással kapcsolatos ügyviteli tevékenységeit.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Kézpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai	Fizetési módok.	25	
A	Ügyviteli feladatok, üzleti kommunikáció	Bevételek, kiadások dokumentálása.	15	
		A pénzmozgással kapcsolatos ügyviteli jelentések ismertetése.	15	
A	Üzleti adminisztráció	A pénzmozgás útjának tiszta nyomon követése.	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
2	ECDL 5. m. Adatbázis kezelés	Pénzügyi adatbázisok használata.	10	
5	Tájékozódás	A kérdéses tételek háttér-információinak felkutatása.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Társas	Határozottság	A tételek megfelelő helyen történő elszámolása, és teljesítésüknek ellenőrzése.	5	
Módszer	Információgyűjtés	A munkatársak által lekönyvelt tételekről adatok beszerzése.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**7. Egy vendég érkezik Önhöz és megkérdezi, milyen valutával tudna a helyszínen fizetni. Ismertessen háromfajta valutát az aktuális árfolyamon! Mi a különbség a valuta és a deviza között? Milyen típusú devizákat ismer? Melyek a legfontosabb devizasabályok? Ismertesse a valutaváltás szabályait!**

Információtartalom vázlata

- Pénzforgalmi ismeretek
- A számlázási szoftverek napi frissítése az árfolyamváltozásoknak megfelelően
- Tájékozódás a devizapiaci változásokról
- Árfolyamváltozások nyomon követése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**7. Egy vendég érkezik Önhöz és megkérdezi, milyen valutával tudna a helyszínen fizetni. Ismertessen háromfajta valutát az aktuális árfolyamon! Mi a különbség a valuta és a deviza között? Milyen típusú devizákat ismer? Melyek a legfontosabb devizasabályok? Ismertesse a valutaváltás szabályait!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Kézpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai	Pénzforgalmi ismeretek.	25	
A	Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció	A számlázási szoftverek napi frissítése az árfolyamváltozásoknak megfelelően.	25	
		Tájékozódás a devizapiaci változásokról	5	
A	Üzleti adminisztráció	Árfolyamváltozások nyomon követése.	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
2	ECDL 4. m. Táblázatkezelés	Számítógép-használat.	10	
5	Tájékozódás	Az információforrások folyamatos ellenőrzése.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Társas	Határozottság	Megfelelő valutánem és árfolyam alkalmazása.	5	
Módszer	Információgyűjtés	Napi gyakoriságú árfolyam-ellenőrzés.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**8. Egy vendég érkezik Önhöz, és párizsi utazásához kér segítséget. Budapest - Párizs útvonalra kér menetrendeket és utazási lehetőségeket Öntől mint szolgálatot teljesítőtől. A recepción csak az internet segítségével tud felvilágosítást adni. Ismertesse a vasúti, az autóbuszos és a légi közlekedési menetrendek elérhetőségi címeit és kezelését!**

Információtartalom vázlata

- A menetrend és internet szakszerű használata, a szükséges információ meglelése
- A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások
- Helybiztosítási módok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben
- Kedvezmények és felárak
- Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók
- Egyirányú és menettértil jegyek ismertetése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**8. Egy vendég érkezik Önhöz, és párizsi utazásához kér segítséget. Budapest - Párizs útvonalra kér menetrendeket és utazási lehetőségeket Öntől mint szolgálatot teljesítőtől. A recepción csak az internet segítségével tud felvilágosítást adni. Ismertesse a vasúti, az autóbusszos és a légi közlekedési menetrendek elérhetőségi címeit és kezelését!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció	A menetrend és internet szakszerű használata, a szükséges információ megjelölése.	10	
		A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászzal kapcsolatos előírások.	20	
		Helybiztosítási módok a légi-, vasúti- és autóbussz-közlekedésben.	10	
		Kedvezmények és felárak.	10	
		Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók.	10	
		Egyirányú és menettérti jegy ismertetése.	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
5	Köznyelvi beszéd-készség	A tétel kifejtésének módja, kifejező-készség, szókincs.	8	
2	ECDL 1.m. IT alapismeretek	Számítógép-használat.	1	
2	ECDL 2.m. Operációs rendszerek	Számítógép-használat.	1	
2	ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés	Internet használata, szükséges információ fellelése.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
Személyes	Megbízhatóság	A helyes információk megadása.	5	
Módszer	Információgyűjtés	A szükséges információk összegyűjtése.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**9. Cégénél azt a feladatot kapja, hogy telefonon tárgyalási időpontot egyeztessen egy Önnel azonos pozícióban lévő üzleti partnerével. Ismertesse a telefonálás során betartandó udvariassági szabályokat, a tárgyalás előkészítését magyar nyelven! Folytassa le a telefonbeszélgetést idegen nyelven!**

Információ tartalom vázlata

- Telefonon történő egyeztetés
- Szabályok telefonhívás esetén
- Üzleti tárgyalások előkészítése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**9. Cégénél azt a feladatot kapja, hogy telefonon tárgyalási időpontot egyeztessen egy Önnel azonos pozícióban lévő üzleti partnerével. Ismertesse a telefonálás során betartandó udvariassági szabályokat, a tárgyalás előkészítését magyar nyelven! Folytassa le a telefonbeszélgetést idegen nyelven!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció	Telefonon történő egyeztetés.	20	
		Szabályok telefonhívás esetén.	25	
		Üzleti tárgyalások előkészítése.	20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Maximum</b>	<b>Elért</b>
5	Köznyelvi beszédképesség	Telefonon történő egyeztetés szabályai.	10	
4	Telefonálás idegen nyelven	Telefonálás szabályai, tartalma.	15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Maximum</b>	<b>Elért</b>
Személyes	Rugalmasság	Kommunikáció stílusa.	3	
Társas	Udvariasság	Kommunikáció stílusa.	3	
	Irányítási készség	Beszélgetés menetének irányítása.	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**10. Önnek az a feladata, hogy egy vállalkozás képviselőjével találkozzon azzal a szándékkal, hogy előzetesen egyeztessék a szerződéskötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után megkössék a szerződést.**

Információtartalom vázlata

- Kommunikációs stratégiák
- Viselkedési szabályok az üzleti életben
- Üzleti tárgyalások előkészítése
- A szerződések tartalmi és formai elemei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**10. Önnek az a feladata, hogy egy vállalkozás képviselőjével találkozzon azzal a szándékkal, hogy előzetesen egyeztessék a szerződéskötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után megkössék a szerződést.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció	Kommunikációs stratégiák.	15	
		Viselkedési szabályok az üzleti életben.	15	
		Üzleti tárgyalások előkészítése.	20	
C	Jogi alapismeretek	A szerződések tartalmi és formai elemei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség	Tétel kifejtésének módja.	10	
5	Tájékozódás	A tárgyalásra való felkészülés.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Személyes	Figyelemmegosztás	Tárgyalás előkészítése.	1	
	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	Tárgyalás lefolytatása.	1	
Társas	Udvariasság	Kommunikáció stílusa.	2	
	Irányítási készség	A tárgyalás menetének irányítása.	2	
Módszer	Információgyűjtés	Partner igényeinek felmérése.	2	
	Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)	Az elhangzottak felidézése.	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**11. Munkahelyi felettese felkéri Önt, hogy ügyfélkapcsolati tevékenységet is végezzen. Ön erre a célra kidolgoz egy kérdőívet, melyet lehetőség szerint minél több ügyféllel ki szeretne tölteni. Állítson össze egy ügyfél elégedettségi kérdőívet magyar nyelven! Milyen szempontokat vesz figyelembe a kérdőív összeállításánál? Hogyan dolgozza fel a kapott adatokat?**

Információtartalom vázlata

- Információgyűjtés módszerei
- Kérdőívösszeállítás
- Statisztikakészítés
- Számítástechnikai eszközök használata

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**11. Munkahelyi felettese felkéri Önt, hogy ügyfélkapcsolati tevékenységet is végezzen. Ön erre a célra kidolgoz egy kérdőívet, melyet lehetőség szerint minél több ügyféllel ki szeretne tölteni. Állítson össze egy ügyfél elégedettségi kérdőívet magyar nyelven! Milyen szempontokat vesz figyelembe a kérdőív összeállításánál? Hogyan dolgozza fel a kapott adatokat?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Üzleti adminisztráció	Információgyűjtés módszerei.	15	
		Kérdőívösszeállítás.	20	
		Számítástechnikai eszközök használata.	10	
D	Statisztika készítés módszere	Statisztikakészítés.	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	Számítógép-használat.	10	
5	Köznyelvi beszédképesség	A tétele kifejezésének módja. Információk beépítése a tételbe.	10	
5	Tájékozódás	Információgyűjtés.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Társas	Fogalmazó készség	Tétel kifejtése.	5	
Módszer	Információgyűjtés	A vendéginformációk több oldalról való megközelítése.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alíírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**12. A vállalkozásnál, ahol Ön is dolgozik, a számítástechnikai program újabb részekkel bővül. Önt iskolázzák be a szoftver újdonságainak megismerésére, majd Önnek kell a munkatársainak bemutatni a tanultakat. Ismertessen egy szabadon választott szakmaspecifikus programot!**

Információtartalom vázlata

- Szakmaspecifikus szoftverek ismerete
- A szoftver bemutatása
- A szoftver jellemzőinek ismertetése
- A szoftver használata

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**12. A vállalkozásnál, ahol Ön is dolgozik, a számítástechnikai program újabb részekkel bővül. Önt iskolázzák be a szoftver újdonságainak megismerésére, majd Önnek kell a munkatársainak bemutatni a tanultakat. Ismertessen egy szabadon választott szakmaspecifikus programot!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Üzleti adminisztráció	Szakmaspecifikus szoftverek ismerete.	15	
		A szoftver bemutatása.	15	
		A szoftver jellemzőinek ismertetése.	20	
		A szoftver használata.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	Szoftverhasználat.	3	
2	ECDL 2. m. Operációs rendszer	Szoftverhasználat.	2	
4	Irodatechnikai eszközök használata	Szoftverhasználat.	5	
5	Köznyelvi beszédkészség	A tétel kifejtésének módja, félreérthetetlen módon.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Társas	Fogalmazó készség	A tanult ismeretek továbbadása.	5	
Módszer	Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)	A részletek beépítése az egészbe.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**13. Nézze meg a rendelkezésre álló – szakmájához kapcsolódó – statisztikai adatokat tartalmazó adattáblát! Értelmezze és elemezze a statisztikai adatokat, vonjon le következtetéseket!**

Információ tartalom vázlata

- A statisztikai adattábla értelmezése
- Az adatok elemzése
- Következtetések megfogalmazása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**13. Nézze meg a rendelkezésre álló – szakmájához kapcsolódó – statisztikai adatokat tartalmazó adattáblát! Értelmezze és elemezze a statisztikai adatokat, vonjon le következtetéseket!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
D	Statisztika készítés módszere	A statisztikai adattábla értelmezése.	20	
		Az adatok elemzése.	25	
		Következtetések megfogalmazása.	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Tájékozódás	Információk értelmezése.	10	
5	Köznyelvi beszédkészség	Tétel kifejtése.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság	Adatok helyes értelmezése.	3	
Társas	Fogalmazó készség	Az elemzés értelmes megfogalmazása.	5	
Módszer	Módszeres munkavégzés	Adatok módszeres feldolgozása.	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

#### **14. Partnereik árajánlatot kérnek Öntől szolgáltatáscsomagra. Állítson össze „Package”-eket, és ismertesse a belső elszámolói árat!**

Információtartalom vázlata

- Pénzforgalmi ismeretek
- Belső elszámolói árat beépítése a csomagokba
- Tájékozódás a vendégek igényei felől
- Szolgáltatási árat és színvonal felügyelete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**14. Partnereik árajánlatot kérnek Öntől szolgáltatáscsomagra. Állítson össze „Package”-eket, és ismertesse a belső elszámolói árat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai	Pénzforgalmi ismeretek.	25	
A	Ügyviteli feladatok, üzleti kommunikáció	Belső elszámolói árak beépítése a csomagokba.	15	
		Tájékozódás a vendégek igényei felől.	15	
A	Üzleti adminisztráció	Szolgáltatási árak és színvonal felügyelete.	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
2	ECDL 4. m. Táblázatkezelés	Számítógéphasználat.	10	
5	Tájékozódás	Az információforrások folyamatos ellenőrzése.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Maximum	Elért
Társas	Empatikus készség, jó modor	A vendégigények minél szélesebb körű kiismerése.	5	
Módszer	Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)	Visszatérő vendégek szokásainak megjegyzése.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

**15. A vendégfogadó pultnál az egyik vendég jelzi Önnek, hogy elvesztette az értékeit, de nem tudja pontosan, hogy hol. Azt kéri Öntől, vegyék jegyzőkönyvbe. Vegyen fel jegyzőkönyvet, és ismertesse a jegyzőkönyv nélkülözhetetlen elemeit!**

Információtartalom vázlata

- A cselekmény pontos leírása
- Az illetékesek tájékoztatása
- A jegyzőkönyv felvételének pontos szabályai
- A jegyzőkönyv kezelésének pontos szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizgázó neve: .....

## Értékelő lap

**15. A vendégfogadó pultnál az egyik vendég jelzi Önnek, hogy elvesztette az értékeit, de nem tudja pontosan, hogy hol. Azt kéri Öntől, vegyék jegyzőkönyvbe. Vegyen fel jegyzőkönyvet, és ismertesse a jegyzőkönyv nélkülözhetetlen elemeit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Üzleti adminisztráció	A cselekmény pontos leírása.	15	
		Az illetékesek tájékoztatása.	5	
B	Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei	A jegyzőkönyv felvételének pontos szabályai.	25	
		A jegyzőkönyv kezelésének pontos szabályai.	25	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	Számítógép-használat.	2	
2	ECDL 3. m. Szövegszerkesztés	A jegyzőkönyv elkészítése.	8	
5	Tájékozódás	A jegyzőkönyv tartalma.	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
Társas	Határozottság	A cselekmény tényszerű leírása.	5	
Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	A cselekmény egészének átlátása.	5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás