

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2566-06/2 Az ügyviteli folyamatot elemző témájú szakdolgozat védeése a meghatározott szempontsor szerint

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

A 19/2008. (XII. 4.) SZMM rendelet 19. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 2042/2009. számon kiadom.



EREDETIVEL MINDENPEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT

Reubense Jui

Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető



2009

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2009. 01. 30-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Az ügyviteli folyamatot elemző témájú szakdolgozat védeése a meghatározott szempontsor szerint

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:

55 346 02 0010 55 02	Titkárságvezető	Ügyviteli szakügyintéző
-----------------------------	------------------------	--------------------------------

A szakdolgozat elkészítésének főbb szempontjai

A szakdolgozat a titkárságvezető szakképzettségnek megfelelő, a hallgató önálló munkáján alapuló írásbeli mű, amely meghatározott témakörben bizonyítja a hallgató szakmai ismereteit, illetőleg hogy képes az elsajátított ismeretanyag gyakorlati alkalmazására, szakmai munka önálló végzésére, valamint ismeri az írásbeli tevékenység végzéséhez szükséges alapvető technikákat (pl. adatgyűjtés, -feldolgozás, -szelektálás, lényegkiemelés, összefüggések felismerése stb.). A hallgató a szakmai és vizsgakövetelményekkel összefüggő, meghatározott tárgykörökből választott témát önállóan dolgozza ki, amelyhez felhasználhatja a rendelkezésre álló – hazai és nemzetközi – szakirodalmat, tanulmányokat. A munkáját a hallgató által választott vagy kijelölt konzulens szakmai irányításával, útmutatásai alapján végzi.

A titkárságvezető munkatevékenység egy részterületét elemző témájú szakdolgozatnak olyan írásműnek kell lennie, amelyben a hallgató képes szakmai tanulmányaira alapozva – a szakirodalom, az empirikus vizsgálatok vagy tapasztalatok feldolgozásával – a titkárságvezető munkaterületével összefüggő ismeretanyag szintetizálására és alkotó alkalmazására, valamint szakmai készségeinek, továbbá személyes, társas, illetve módszerkompetenciáinak bizonyítására.

A szakdolgozat lehetséges témakörei

A szakdolgozatban bemutatott, elemzett téma a szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott – a 2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés modul kompetencialeírásában feltüntetett – követelményekhez kapcsolódik.

Javasolt témakörök:

- ▶ *a jelölt által választott munkahely (gyakorlat) korszerű ügyviteli folyamatának vagy a folyamat egy-egy szakaszának bemutatása, elemzése;*
- ▶ *az ügyviteli munkatevékenységhez, munkafolyamathoz kapcsolódóan a munkahelyi kommunikáció valamely jellemző formájának, az információ áramlásának bemutatása; felmérés, elemzés készítése a gyakorlati alkalmazásáról:*
 - *hatékony szervezeti kommunikáció;*
 - *kommunikációs formák a munkahelyi gyakorlatban;*
 - *ügyfélkapcsolat, ügyfélszolgálat;*
 - *az információáramlás szervezeti, munkahelyi sajátosságai stb.*
- ▶ *a titkárságvezető jellemző ügyviteli munkatevékenységének bemutatása – egy, a jelölt által választott munkahelyi gyakorlat elemzésével; új utak keresése, egyedi, speciális lehetőségek bemutatása;*
- ▶ *az irodakommunikáció meghatározó elemei az ügyviteli folyamatokban;*
- ▶ *az ügyviteli munkatevékenységben alkalmazott, az ügyviteli munkafolyamatokat segítő kommunikációs, irodatechnikai eszköz, szoftver használatának bemutatása a korszerű irodai keretek között;*
- ▶ *a korszerű irodai munkaszervezés elemei; az automatizált irodaszervezés körülményei, irodaszervezési feladatok elemzése (pl. esettanulmány készítése);*
- ▶ *a jelölt által választott munkahely irodakorszerűsítési törekvéseinek, folyamatának bemutatása (ergonomikus munkahelyek kialakítása, új irodatechnikai és telekommunikációs eszközök bevezetése, elektronikus irodai programok, szoftverek, dokumentumkezelő rendszerek alkalmazása stb.).*

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Az ügyviteli folyamatot elemző témájú szakdolgozat védeése a meghatározott szempontsor szerint

A szakdolgozat témáját a hallgató a képző cég ajánlásai alapján választja ki, de saját témát is javasolhat. Ebben az esetben egyeztetnie kell a képzésért felelős szervezeti egység vezetőjével. Nem megfelelő téma választása, kidolgozása esetén a szakdolgozat nem fogadható el, átdolgozásra vagy új téma kidolgozására vissza kell adni a vizsgázónak.

A szakdolgozat lehet saját vizsgálaton, önálló adatgyűjtésen, tapasztalaton alapuló elméleti vagy gyakorlati feldolgozás, valamint a tárgykörrel kapcsolatos munkahelyi gyakorlat elemző, értékelő, bemutatása.

A szakdolgozat formai, szerkesztési követelményei

A szakdolgozatot az alábbi szerkesztési, formai előírások figyelembevételével kell összeállítani:

- *A szakdolgozatot A/4 szabványméretű fehér papír egyik oldalára írva kell elkészíteni számítógépes szövegszerkesztővel. A betűtípusnak tartalmaznia kell a magyar ékezetes betűket (javasolt: Times New Roman, Arial), betűméret: 12 pt, sortávolság: 1,5-es, bal oldalon 3 cm, jobb oldalon 2 cm, felül és alul 3-3 cm margó, a bekezdések között 12 pt térköz legyen.*
- *A szövegrész terjedelme: legalább 25 oldal, amelyet mellékletek, táblázatok, grafikonok, szemléltető képek stb. egészíthetnek ki (ezek a mellékletet képezhetik). A szövegrész átfogó, tartalmi tagolásának bemutatására a tartalomjegyzék szolgál.*
- *Ha a hallgató a szakdolgozatban valamely egyéb forrásból idéz (szakirodalom, tanulmány, korábbi vizsgadolgozat stb.), egyértelműen fel kell tüntetni az erre való hivatkozást (pl. lábjegyzetben). A hivatkozásnak többféle módja lehetséges, de törekedni kell arra, hogy egy szakdolgozatban azonosan történjék. A hivatkozás tételei mind a szó szerinti, mind a tartalmi idézésekor a következők: szerző, irodalom/tanulmány címe, megjelenés évszáma, oldalszáma.*
- *A szakdolgozat részét képezze a felhasznált szakirodalom tételes, betűrendes felsorolása, jegyzéke.*
- *A szakdolgozat készítésekor kellő figyelmet kell fordítani rendezettségére, külalakjára, tartalmi tagolására és a helyesírásra.*
- *A szakdolgozatot műbőr kötésben, legalább 1 példányban kell beadni a tanulmányi és vizsgarendben meghatározott határidőig (javasolt időpont: a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább egy hónap).*

Ha a szakdolgozat – mellékletek nélküli – terjedelme nem éri el a minimális terjedelmi követelményt, vagy a szerkesztési előírásoknak nem felel meg, továbbá az előírt határidőig nem készült el, a szakdolgozat elfogadhatatlan, illetőleg vissza kell adni átdolgozásra.

C

A szakdolgozat védeésének szempontjai

A dolgozatot a témavezető bírálja és értékeli meghatározott szempontok szerint. Az értékelés alkalmával a témavezető legalább három, a szakdolgozat témájához kapcsolódó szakmai kérdést fogalmaz meg, amelyet a hallgató a védésen kap meg. A kérdések egyrészt a dolgozattal összefüggő elméleti ismeretekre, másrészt magára a dolgozatra vonatkoznak. A szakdolgozat védésekor a hallgatónak a feltett kérdéseket meg kell válaszolnia. A szakmai bizottság tagjai a védés keretében további kérdéseket tehetnek fel a témával, annak elméleti hátterével, valamint a szakdolgozat készítésével kapcsolatban.

A hallgatónak a védés során egyrészt bizonyítania kell, hogy kellőképpen elmélyült a választott témában, s az írásmű valóban a saját, önálló munkája, másrészt a vizsgabizottság tagjai által felvetett – a témával összefüggő – kérdésekre, vitatott problémákra, a téma tágabb szakmai összefüggéseire meggyőzően tud reagálni, s indokolja a kidolgozott, elemzett, bemutatott téma gyakorlati alkalmazását.

1. Feladat a védésen

- ▶ *A szakdolgozat meggyőző, szakszerű összegző bemutatása:*
 - a téma- és célmegjelölés indokoltsága, aktualitása;
 - a téma kidolgozásához felhasznált adatok (pl. hely, közreműködők megjelölése stb.) közlése;
 - tanulmányok, a téma fontosabb szakirodalmi megállapításainak bemutatása;
 - a vizsgálódás menetének felvázolása;
 - az alkalmazott módszerek, eljárások bemutatása;
 - hipotézis felállítása;
 - eredmények összefoglalása, főbb megállapítások;
 - saját álláspont, vélemény kifejtése, érvelés;
 - a témával kapcsolatos további teendők, lehetőségek megjelölése;
 - egyéb megjegyzések.
- ▶ *Reflexió a bírálat megállapításaira, felvetéseire.*
- ▶ *A védést vezető szakértő és bármely vizsgabizottsági tag kérdéseinek megválaszolása.*
- ▶ *Meggyőző, érvelésen alapuló előadás.*

2. Az értékelés szempontjai

2.1. A szakdolgozat védeésének tartalmi elemei

- ▶ *A bemutatott téma a szakmai és vizsgakövetelményekben meghatározott körbe tartozik, tematikailag jól behatárolt, helyesen jelöli ki az elemzés által elérendő célokat.*
- ▶ *A bemutatás felépítése logikus: bevezetés, tárgyalás (előkészítés, előismeretek tisztázása, problémafelvetés, kifejtés, elemzés, saját álláspont bemutatása, bizonyítás, cáfolás stb.) és összegezés.*
- ▶ *A hallgató kiemeli a téma elméleti megalapozottságát és gyakorlati alkalmazhatóságát; a vizsgálati módszerek korszerűségét, ill. a tanult összefüggések célirányos, a gyakorlat igényeit figyelembe vevő alkalmazásának lehetőségeit.*
- ▶ *A bemutatáskor bizonyítja a hallgató a szakirodalomban való tájékozottságot.*
- ▶ *A témabemutatás meggyőző abban a tekintetben, hogy az a hallgató önálló és eredeti írásműve.*
- ▶ *A vizsgálati anyagok, szemléltetőképek, eseteírások, folyamatleírások, ábrák kellő hangsúlyt kapnak.*

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Az ügyviteli folyamatot elemző témájú szakdolgozat védeése a meghatározott szempontsor szerint

- ▶ *A téma összegzése szakmailag megalapozott, következetes és rendszerezett, amely tartalmazza a szerző egyéni megállapításait, véleményét, vizsgálati eredményeit is.*

2.2. A szakdolgozat védeésének előadásmódja

- ▶ *A szakdolgozatban foglaltak lényegének ismertetése (lényegkiemelés, lényeg láttatása).*
- ▶ *Az összegző bemutatás szakmai színvonala.*
- ▶ *Az összegzés tárgyilagos; a szemléletesség mértéke elégséges.*
- ▶ *Az összegzés követi a szakdolgozat témakifejtésének szerkezetét; szakmailag igényes; tartalmi kifejtése logikus; az egyes fejezetek – fontosságukhoz mérten – arányosak.*
- ▶ *Tények, idézetek, adatok egyértelmű közlése.*
- ▶ *A felvetett kérdésekre adott válaszok szakszerűsége.*
- ▶ *A vitatott problémák kezelésének módja.*
- ▶ *Interaktív kapcsolat kialakítása; szakmai párbeszéd folytatása.*
- ▶ *A bemutatás meggyőző és közérthető előadásmódja.*
- ▶ *A hallgató határozott, magabiztos fellépése.*
- ▶ *Megfelelő szaknyelvhasználat (fogalmak, kifejezések).*
- ▶ *Az összegző bemutatás stílusa gördülékeny és szakszerű.*
- ▶ *A hallgató nyelvhasználata választékos, igényes és helyes; tömör fogalmazás készsége.*

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Az ügyviteli folyamatot elemző témájú szakdolgozat véde a meghatározott szempontsor szerint

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

A hallgató a szakmai és vizsgakövetelményekkel összefüggő, meghatározott tárgykörökből választott témát önállóan dolgozza ki, amelyhez felhasználhatja a rendelkezésre álló – hazai és nemzetközi – szakirodalmat, tanulmányokat. A szakdolgozatot a szakmai vizsgán meg kell védenie, amelynek során egyrészt bizonyítania kell, hogy kellőképpen elmélyült a választott témában, s az írásmű valóban a saját, önálló munkája, másrészt a vizsgabizottság tagjai által felvetett – a témával összefüggő – kérdésekre, vitatott problémákra, a téma tágabb szakmai összefüggéseire meggyőzően tud reagálni, s indokolja a kidolgozott, elemzett, bemutatott téma gyakorlati alkalmazását.

Típus	Feladatprofil/szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Az ügyviteli folyamatok elemei	A vizsgált és védésen bemutatott téma a szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott körbe tartozik, tematikailag jól behatárolt	2	
		A hallgató helyesen jelöli ki az elemzés által elérendő célokat	3	
		A bemutatás felépítése logikus: bevezetés, elemzés, összegzés hármas egységére épül	3	
C	Az információáramlás módjai	A hallgató kiemeli a téma elméleti megalapozottságát és gyakorlati alkalmazhatóságát	4	
-	Szervezi, irányítja az információs eszközökkel támogatott irodaszervezési feladatokat	Az alkalmazott vizsgálati módszerek korszerűek, alkalmasak a tanult összefüggések és a gyakorlati szempontok bemutatására	4	
		A szakirodalomban való tájékozottság meggyőző	4	
		Témabemutatása megerősíti az önálló, eredeti munka tényét	6	
		A védésen a vizsgálati anyagok, szemléltetések, esetleírások, folyamatelemzések, ábrák stb. kellő hangsúlyt kapnak, összhangban vannak a bemutatott tartalommal	5	
Összesen			31	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Az ügyviteli folyamatot elemző témájú szakdolgozat védeése a meghatározott szempontsor szerint

A vizsgázó neve:

Típus	Feladatprofil/szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Az ügyviteli folyamatok elemei	Az összegző bemutatás (védés) szakmailag megalapozott, következetes és rendszerezett	4	
		A bemutatásban kiemelt szerep jut az egyéni megállapításoknak, véleményeknek, vizsgálati eredményeknek	6	
C	Az információáramlás módjai	A téma bemutatása a védésen szakmailag színvonalas, tárgyilagos, szemléletessége elégséges mértékű	5	
		Az összegző bemutatás követi a szakdolgozat témakifejtésének szerkezetét; szakmailag igényes; tartalmilag logikus kifejtés; az egyes fejezetek – fontosságukhoz mérten – arányosak	5	
-	Szervezi, irányítja az információs eszközökkel támogatott irodaszervezési feladatokat	A témához kapcsolódó kérdés megértése, helyes értelmezése; a felvetett kérdésekre adott válaszok szakszerűek	5	
		A vitatott problémák kezelésének módja (elfogadás, korrigálás, módosítás, önkontroll) megfelelő	5	
		Tények, idézetek, adatok egyértelmű, pontos, precíz közlése	4	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Meggyőző bemutatás, érvelés; magabiztos előadásmód	3	
		Megfelelő szaknyelvhasználat (fogalmak, kifejezések)	3	
		Gördülékeny stílus; választékos, igényes nyelvhasználat	3	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Interaktív kapcsolat kialakítása; szakmai párbeszéd folytatása	3	
		Kérdésekre adott válaszok, érvek, ellenérvek, cáfolatok meggyőző ereje	3	
Összesen			80	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2566-06 Titkársági ügyvitelszervezés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Az ügyviteli folyamatot elemző témájú szakdolgozat védeése a meghatározott szempontsor szerint

A vizsgázó neve:

Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes	Precizitás	2	
	Önállóság	2	
	Felelősségtudat	2	
Társas	Közérthetőség	2	
	Határozottság	2	
	Tömör fogalmazás készsége	2	
	Meggyőzőkészség	2	
	Kezdeményezőkézség	2	
Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
	Rendszerezőképesség	2	
Összesen		20	
Mindösszesen		100	

.....
dátum

.....
aláírás

C