NEMZETGAZDASÁGI MINISZTÉRIUM

54 346 03 Irodai titkár

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenysége

A vizsgafeladat megnevezése: Titkári szakmai ismeretek

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)
A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30 %

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételeit a 000414/2016-5520 számon kiadom.

Jóváhagyta:

MÁSOLAT
az eredeti okirattal mindenben
megegyező hiteles másolat.

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL

Dr. Odrobina László
helyettes államtitkár

2016

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL

Érvényes: 2016. 12. 20-tól

A vizsgafeladat ismertetése:

A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül:

A) tétel: a 10066-16 Gazdálkodási alapfeladatok, a 12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll, 12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata,

B) tétel: a 11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv megnevezésű modulok témaköreit tartalmazza.

A tételek B) részében a vizsgázó az általa választott idegen nyelven beszélgetést folytat a témával kapcsolatban a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő kérdező tagjával vagy kérdező tanárával.

Amennyiben a tétel kidolgozásához segédeszköz szükséges, annak használata megengedett, az erre vonatkozó információkat a tétel tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1−20-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, mely az értékelést segíti.

A tételsor a 29/2016. (VIII.26.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

1.

A) Gazdaság alapelemei, szereplői, erőforrásai, a gazdaság és a piac működése

Sorolja fel a gazdaság főbb szereplőit és jellemezze szerepüket a gazdaság működtetésében! Ismertesse a gazdaság működtetésének fontosabb tényezőit: szükséglet, igény, hasznosság, szűkösség! Határozza meg a szükségletek és javak fogalmát, főbb fajtáit, szerepüket! Mutassa be a gazdasági körforgás modelljét, valamint a gazdaság erőforrásait (l. a termelési tényezőket)!

Határozza meg a piac fogalmát, funkcióját és fontosabb tényezőit: kereslet, kínálat, ár, áru fogalma és viszonyaik! Vázolja fel a piac működésének mechanizmusát!

B) **Munkahelyi vezetőjéhez külföldi vendég érkezik.**
Üdvözölje, mutatkozzon be és kérjen elnézést, hogy várakoznia kell! Ültesse le, és folytasson vele udvariassági beszélgetést (például: a településről, utazásról, időjárásról)! Érdeklődjön, hogy mivel kínálhatja meg! Tájékoztassa a munkaebéd időpontjáról, helyszínéről; tudakolja meg, van-e valamilyen különleges kérése a munkaebéddel kapcsolatosan (például: vegetáriánus, kímélő étrend, ételérzékenység)!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

2.

A) Adózás

Határozza meg az államháztartás, a költségvetés és a közteher fogalmát! Sorolja fel a központi költségvetés főbb bevételeit, kiadásait, a közterhek legfontosabb fajtáit!

Határozza meg az adó fogalmát, ismertesse jellemzőit, funkcióit, az adó fizetésének alapelveit, csoportjait! Sorolja fel a fontosabb adófajtákat, mutassa be a főbb adónemeket (ÁFA, SZJA)! Határozza meg, mit értünk a vállalkozások adófizetési kötelezettségén!

B) Munkahelyi vezetője meghívására külföldi vendég érkezése várható, aki azonban késik. Telefonos érdeklődésére megtudja, hogy már a településen van, de helyismeret híján nem találja a megadott címet. Tudakolja meg, hol tartózkodik, és adjon segítséget, hogy mielőbb megérkezzen (például: útvonal megadása)!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

3.

A) A pénz szerepe a gazdaságban, a pénzforgalom

Határozza meg a pénz fogalmát, sorolja fel és értelmezze funkcióit! Ismertesse a pénz fejlődésének főbb állomásait, jellemzőit! Sorolja fel a pénz megjelenési formáit!

Határozza meg a pénzforgalom fogalmát, ismertesse és röviden jellemezze a fizetési módokat a pénzforgalomban, térjen ki a készpénzes fizetés módozataira!

Sorolja fel a bankszámla típusait és mutassa be a bankszámlanyitás folyamatát!

B) Munkahelye jubileumi ünnepségére (megalakulásuk 25 éve) vezetője szeretné meghívni egyik külföldi ügyfelüket és a feleségét is. Önt kéri meg, hogy az írásos meghívó elküldése előtt hívja fel telefonon, tájékoztassa az eseményről! Egyeztessen az ünnepség időpontjáról, helyszínéről, a díszvacsora körülményeiről (időpont, helyszín, étkezési igény stb.)! Kérdezze meg, számíthatnak-e rájuk!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

4.

A) A pénzügyi intézményrendszer

Határozza meg a pénzügyi rendszer fogalmát, sorolja fel főbb elemeit! Ismertesse a magyar pénzügyi intézményrendszer felépítését, működési mechanizmusát!

Mutassa be a kétszintű bankrendszer sajátosságait, nevezze meg a szintek szereplőit! Vázolja fel a Magyar Nemzeti Bank (MNB) szerepét! Sorolja fel a pénzintézetek fajtáit, ismertesse jellemző vonásaikat, funkciójukat és szolgáltatásaik körét!

B) Munkahelyén külföldi delegáció tartózkodik, akik szeretnék megismerni a település kulturális életét. Ajánljon nekik és mutasson be 2-3 nevezetességet (múzeum, színház, könyvtár, templom, egyéb épületek stb.)! Tájékoztassa őket a jelenleg aktuális programokról (előadás, kiállítás, koncert stb.)! Informálódjon, melyik keltette fel a figyelmüket! Ajánlja fel, hogy érdeklődés esetén előzetesen lefoglalja a belépőjegyeket, illetve gondoskodik tolmács részvételéről!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

5.

A) Vállalkozások a gazdaságban és működtetésük

Határozza meg a vállalkozás fogalmát, sorolja fel és röviden jellemezze a különböző vállalkozási formákat! Ismertesse a vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályokat!

Mutassa be a vállalkozás működésének/működtetésének fontosabb elemeit (számvitel fogalma, területei; beszámolási és könyvvezetési kötelezettség; a vállalkozás vagyona, mérleg, leltár fogalma és kapcsolatuk, a vállalkozás eredményének megállapítása stb.)!

A tételhez felhasználható segédeszköz:

- a vállalkozás működtetését szemléltető dokumentum

B) Munkahelyi vezetője többnapos konferencián fogadja a szervezet külföldi ügyfeleit, akik szabadidejüket sportolással szeretnék tölteni. Érdeklődjön, ki milyen sportágat szeret? Mutassa be a település sportintézményeit (stadion, uszoda, teniszpálya, edzőtermek stb.)! Ajánljon szabadtéri, illetve zárt térben űzhető sportolási lehetőségeket! Kezdeményezze, hogy érdeklődés esetén időpontot egyeztet a kiválasztott intézménnyel!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

6.

A) Gazdálkodó szervezetek pénzkezelése

Mutassa be a gazdálkodó szervezetek házipénztárainak működését, a pénzkezelés szabályait! A csatolt dokumentumon keresztül ismertesse a pénztári bizonylatok és a pénztári nyilvántartások fajtáit!

Fogalmazza meg a számviteli bizonylat, a bizonylati rend, bizonylati elv és fegyelem, valamint a szigorú számadású nyomtatvány fogalmát! Ismertesse a bizonylat alaki és tartalmi kellékeit, kiállításának és esetleges korrekciójának, valamint megőrzésének, tárolásának szabályait!

A tételhez felhasználható segédeszköz:

- pénzforgalomhoz kapcsolódó bizonylat(ok)

B) Munkahelyén a többnapos kétoldalú tárgyalás során a külföldi ügyfelek szeretnének egy kiránduláson részt venni. Informálódjon, hogy milyen jellegű látnivalók érdeklik őket (földrajzi, kulturális stb.)! Állítson össze egy tervezetet, amelyben javasolja a település közelében lévő nevezetességeket (népművészeti, kulturális, földrajzi látnivalók)! Ajánlja fel, hogy választásuk alapján megszervezi az utazást, szükség esetén gondoskodik idegenvezető tolmács részvételéről!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

7.

A) Marketing

Határozza meg a marketing fogalmát és szerepét az üzleti életben, sorolja fel a marketingmix elemeit! Értelmezze a piackutatás fogalmát, főbb területeit, ismertesse a fontosabb piackutatási módszereket!

Határozza meg a marketingkommunikáció fogalmát, főbb területeit! Mutassa be, hogyan segítik az egyes marketingeszközök a szervezeti hatékonyságot: ATL- és BTL-eszközök, sajtó- és médiakapcsolatok stb.!

B) Munkahelyi vezetője háromnapos külföldi konferenciára kapott meghívást. Önt kéri meg, hogy a helyszínen foglaljon szállást. Telefonon érdeklődjön egy szálloda képviselőjétől, hogy adott időpontra van-e szabad szobájuk, két éjszakára! Ismertesse, milyen igények vannak a szállással kapcsolatban: nemdohányzó, legyen internet-elérhetőség, zuhanykabinos, fitnesz és wellness lehetőség. Kérdezzen rá a fizetési feltételekre is (készpénz, bankkártya, átutalás)! Kedvező válaszok esetén foglalja le a konkrét napokra a szállást!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

8.

A) Általános ismeretek a jogról; a magyar közjogi rendszer

Határozza meg a jog és jogrendszer fogalmát, ennek elemeit, valamint a jogrendszer tagozódását! Sorolja fel a főbb jogágakat! Mutassa be a magyar jogforrások hierarchiáját, nevezze meg a legfőbb magyarországi jogalkotói szerveket! Ismertesse a jogszabályok érvényességének fogalmát és különböző hatályait!

Határozza meg a jogállamiság és a jogegyenlőség fogalmát! Soroljon fel néhány – az Alaptörvényben biztosított – alapvető állampolgári jogot és kötelességet!

A tételhez felhasználható segédeszköz:

- Alaptörvény

B) Külföldi partnerük betegségre hivatkozva lemondta a következő hétre megbeszélt üzleti találkozót. Munkahelyi vezetője kéri, hogy telefonon egyeztessen a partnerrel, ajánljon több időpontot, amelyek közül választhat! Tájékoztassa, hogy nagyon fontos a mielőbbi találkozás, mert egy új termék bevezetésének részleteit kell pontosítani. Érdeklődjön, hogy milyen közlekedési eszközzel érkezik! Tömegközlekedés választása esetén ajánlja fel, hogy a cég autója várni fogja az érkezési helyszínen!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

9.

A) A polgári jog

Határozza meg a polgári jog fogalmát, a jogképesség és cselekvőképesség fogalmát! Sorolja fel a polgári jog alapelveit!

Ismertesse a kötelem és a szerződés fogalmát, a szerződések megkötésének szabályait (alaki és tartalmi követelményeit), szerződést megerősítő elemeit, soroljon fel néhány szerződésfajtát! Vázolja fel a szerződés hatályosságának, érvényességének, megszűnésének és elévülésének feltételeit! Mutassa be a szerződésszegés főbb eseteit, jogkövetkezményeit!

A tételhez használható segédeszköz:
- szerződésminta

B) Külföldi érdekeltségű cégnél jelentkezett egy álláshirdetésre. Az állásinterjún mutatkozzon be, ismertesse röviden önéletrajzát! Mondja el, miért szeretne irodai titkár munkakörben dolgozni! Fejtse ki, tanulmányai alatt mely tantárgyak irányították figyelmét erre a feladatkörre! Emelje ki a szakmai gyakorlata tapasztalatait! A beszélgetés végén udvariasan köszönjön el!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

10.

A) A munkajog

Határozza meg a munkajog fogalmát, sorolja fel a legfontosabb a munkaügyi jogszabályokat!

Ismertesse a munkaviszony létesítésének szabályait és megszűnésének/megszüntetésének eseteit! Mutassa be a munkaszerződés tartalmát – használhatja a csatolt mellékletet – és a munkaszerződés teljesítésének szabályait, érvénytelenségét! Értelmezze az alábbi munkaügyi fogalmakat: határozott és határozatlan idejű munkaviszony, munkakör, munkabér, munkaidő, szabadság, munkáltató és munkavállaló kártérítési felelőssége!

A tételhez felhasználható segédeszköz:
- munkaszerződés (minta)

B) Egy irodai eszközöket bemutató nemzetközi kiállításon hostess feladatkört lát el. Köszöntse és mutatkozzon be az érkező külföldi vendégnek! Tájékoztassa, merre találja a ruhatárat, a regisztrációt, a mosdót, a büfét! Röviden mondja el, mit tartalmaz a kiállítási prospektus (kiállítók neve, termékek megjelölése, standok helye stb.)! Hívja fel a figyelmét, hogy a településén működő cég környezetbarát termékeket mutat be, irodai papírárut és nyomtató-kellékanyagokat (pl. fénymásolópapírok, energiatakarékos irodai készülékek, nyomtató-kellékanyagok: tintapatronok, festékpatronok stb.)! Kívánjon tartalmas kikapcsolódást és köszönjön el!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

11.

A) Üzleti kommunikáció

Határozza meg az üzleti kommunikáció fogalmát, főbb formáit, a kommunikáció résztvevőit (mikro- és makroteényezőit)! Ismertesse a sikeres üzleti kommunikáció alaptényezőit, főbb csatornáit – említsen példákat (szituációkat) az üzleti életből!

Határozza meg az információ fogalmát, sorolja fel főbb jellemzőit! Mutassa be az információszerzés lehetőségeit az üzleti életben, térjen ki a digitális információs folyamatok működésére is (lehetőségek, veszélyek, teendők)!

Vázolja fel, milyen előírásokat tartalmazhat az etikai kódex az üzleti életben!

B) Munkahelyi vezetője külföldi tárgyaláson vesz részt, az Ön feladata az utazás előkészítése. Telefonon egyeztessen a partnercég titkárával az érkezés időpontjáról! Kérje, hogy biztosítsanak autót, amellyel a vezetőjét a repülőtérről a helyszínre szállítják! Beszélje meg, hogy a második napra tervezett szabadidős program költségét hogyan rendezzék, készpénzzel vagy átutalással! Adjon információt arról, hogy vezetője vegetáriánus, kérje, hogy ennek megfelelően biztosítsanak számára étkezést!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

12.

A) Protokoll az irodában

Értelmezze a viselkedéskultúra alapfogalmait: illem, etikett, protokoll! Irodai titkárként mutassa be a kapcsolatfelvételkor elvárt illemszabályokat: köszönés, bemutatkozás – névjegykártya használata, bemutatás és megszólítás illemszabályait! Jellemezze az irodai titkár megjelenésével, öltözködésével kapcsolatos elvárásokat!

B) Külföldi konferencián tartózkodik munkahelyi vezetőjével, akinek meghibásodik a laptopja. Telefonon hívjon fel egy informatikai szervizcéget, adjon tájékoztatást az észlelt hibáról (pl. a laptop üzemel, de kép nincs, vagy egy idő után eltűnik, bizonytalan a működése, többször újraindul stb.)! Érdeklődjön a javítás lehetőségéről; a szállodában mikor tudnák a laptopot megnézni (szálloda nevének, címének közlése, időpont egyeztetése)! Jelezze, hogy sürgős a javítás, mivel nagyon fontos munkaanyag van a gépen!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

13.

A) Munkahelyi, irodai kapcsolatok

Határozza meg a munkahelyi szervezet fogalmát, ismertesse legfőbb jellemzőit! Mutassa be a munkahelyi kapcsolatok gyakori formáit (felettes, munkatársak, ügyfelek) és a fontosabb kapcsolattartási szabályokat!

Jellemezze a munkahelyi csoportok létrejöttét, formáit, működését, valamint a munkahelyi viselkedést meghatározó tényezőket: társas befolyásolás, azonosulás, behódolás, internalizáció, munkahelyi szerepek! Ismertesse a munkahelyi csoport(team)munka előnyeit és hátrányait!

B) Külföldi partnercégük Magyarországon tartózkodó képviselőjével kétoldalú tárgyalást készítenek elő. Előzetes információk alapján megvan a három résztvevő neve, beosztása; egyeztessen, nem történt-e változás! Adjon tájékoztatást a díszvacsora helyszínéről, időpontjáról, a tervezett menüről! Kérjen információt, van-e valamilyen különleges kívánságuk az étkezéssel kapcsolatban! Mivel erre nem kap kielégítő választ, kérje, hogy a tárgyalás időpontja előtt legkésőbb 3 nappal elektronikus üzenetben írja meg az igényeket! Adja meg az e-mail címét!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

14.

A) Konfliktuskezelés

Határozza meg a konfliktus fogalmát, irányultságát és szintjeit! Soroljon fel néhány körülményt, amely a munkahelyi konfliktus kialakulásához vezethet! Ismertesse a konfliktusokhoz való viszonyulás lehetséges fajtáit, a konfliktusok feloldásának módjait! Fogalmazza meg a munkahelyi stressz fogalmát, következményeit (az egyénre nézve) és feloldásának lehetséges módjait!

B) **Munkahelyére külföldi gyakornok érkezik, aki a cég új termékei bevezetésének hatékonyságát tanulmányozza. Érdeklődjön, hogy mennyi időt tölt Magyarországon? Tájékoztassa a munkahelyi szervezet felépítéséről (hierarchia, osztályok stb.), a legfontosabb munkajogi előírásokról (munkakezdés, munkaidő, munkaközi szünet, szabadság stb.)! Informálja, hogy igény esetén helyben is van ebédelési lehetőség, minden nap két menüből lehet választani! Mondja el, hogy a kijelölt irodában milyen irodai eszközök állnak rendelkezésére! Kívánjon neki tartalmas itt-tartózkodást**!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

15.

A) Tárgyalástechnika

Határozza meg a tárgyalás fogalmát, ismertesse alaptípusait, ezek jellemzőit! Mutassa be a tárgyalás alapproblémáját, folyamatát, feltételeit (személyi, tárgyi, időbeli, tartalmi, befolyásolási képesség, információ, idő stb.)!

Ismertesse a tárgyalás hatékonyságát támogató és zavaró tényezőket, valamint főbb eszközeit, technikáit!

B) Egy külföldi ügyféllel munkaebéden vesz részt egy hagyományos magyar étteremben. Az étlapon szereplő ajánlatok közül segítsen neki az ételválasztásban! Ajánljon neki magyar specialitást (pl. töltött káposzta, gulyásleves stb.), illetve kérdezze meg, hogy inkább kímélő ételt szeretne-e fogyasztani (pl. csirke, hal, gomba, egyéb zöldségek stb.)! Ha igen, keressen ilyen jellegű ajánlatot az étlapon! Tájékoztassa, hogy ma már a magyar konyhára is az egészségesebb táplálkozás a jellemző (zöldség, gyümölcs, párolás, kevés só, olaj stb.)!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

16.

A) Munkaszervezés az irodában

Határozza meg az iroda fogalmát, sorolja fel típusait, funkcióit – térjen ki a modern típusú irodákra is, említse meg néhány fajtáját (használhatja a csatolt szemléltetőképeket)! Ismertesse az irodai környezet munkára, egyénre gyakorolt hatását (berendezések, eszközök, kialakítás, egyéb tényezők), emelje ki a képernyős munkahelyek ergonómiai követelményeit! Mutassa be az irodai munkafeladatokat, valamint a hatékonyságot támogató munkaszervezés követelményeit a hagyományos és digitális munkafolyamatokban!

A tételhez felhasználható segédeszközök:
- szemléltetőképek az irodáról

B) Felettese nagyon fontos anyagot vár, amelyet megegyezésük alapján a külföldi partner faxon küld el. Mivel a megígért napon nem érkezett meg, hívja fel a céget! Tájékoztassa a késedelemről, érdeklődjön az okáról! Kérje, hogy küldjék el újra, vagy e-mailben továbbítsák! Egyúttal közölje, hogy munkahelyi vezetője holnaptól 10 napig nem lesz elérhető, kórházi tartózkodás miatt! Ajánlja fel, hogy felvetődő kérdés esetén a munkahelyi telefonon érdeklődjenek! Adja meg az e-mail címet és a telefonszámot!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

17.

A) Titkári feladatok

Ismertesse a titkár és a titkárság helyét, szerepét a szervezeti hierarchiában! Sorolja fel a titkári munkakör alapvető követelményeit (kompetenciáit) – különös tekintettel a munkáltató elvárásaira és az etikai kódex javaslataira!

Mutassa be a titkári munkakör legfontosabb teendőit! Fejtse ki, milyen lehetőségei vannak a titkárnak kompetenciái fejlesztésére!

A tételhez felhasználható segédeszközök

- álláshirdetés titkári munkakörre; a titkári munkakör etikai kódexe

B) Külföldi konferencián vesz részt, ahol munkahelyi vezetőjét megbízzák, sajtótájékoztatón mutassa be a cég termékeit, és válaszoljon a feltett kérdésekre. Önt kéri meg az előkészítésre. Egyeztessen a szervezőkkel a rendezvény helyszínéről, időpontjáról! Kérje, hogy a sajtóanyag bemutatásához készítsenek elő projektort és kivetítő vásznat! Ez a program nem volt előzetesen tervezve, ezért kérje, hogy a cégről készült írásos anyagok rendezéséhez biztosítanak ízléses mappákat, a várható létszámnak megfelelő darabszámban! Mivel a rendezvény napján már hazautaznak, kérje, hogy gondoskodjanak autóról, amivel időben kiérkeznek a repülőtérre!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

18.

A) Információs folyamatok az irodában

Mutassa be az irodai munka információs folyamatának elemeit, szintjeit, főbb eszközeit és hatékonyságának feltételeit! Határozza meg az irat- és dokumentumkezelés fogalmát, szabályozását, szervezeti kereteit! Mutassa be az irat- és dokumentumkezelés folyamatát, teendőit – térjen ki a hagyományos és digitális eljárásokra!

Fejtse ki, milyen teendői vannak irodai munkakörülmények között az adatvédelem terén, határozza meg a szükséges fogalmakat (személyes, közérdekű, közérdekből nyilvános adat; adatkezelés, adatfeldolgozás, adatvédelem, adatvédelmi hatóság stb.)!

A tételhez felhasználható segédeszköz

- iratkezelési/irattárolási szabályzat (részlet); adatvédelmi törvény (részlet)

B) Munkahelyi vezetője hosszabb időre külföldi tanulmányútra utazik. Önt bízza meg, hogy béreljen számára bútorozott irodahelyiséget. Telefonon hívjon fel egy ingatlanközvetítő céget, egyeztessen az iroda méretéről, berendezéséről (pl. 15-20 m^2, modern, többfunkciós bútorok, mobil, fiókos tárolók, multifunkciós nyomtató, szkenner és másoló funkcióval stb.)! Minden szempontból feleljen meg az ergonómiai szempontoknak! Kérje, hogy az árajánlatot és a helyiségről több fotót 2 napon belül e-mailben küldjék el!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

19.

A) Időgazdálkodás

Határozza meg az időgazdálkodás fogalmát, sorolja fel az ezzel kapcsolatos fontosabb időtényezőket, ismertesse az időgazdálkodás főbb elveit! Soroljon fel néhány időt rabló és az idő hatékonyságát növelő körülményt! Mutassa be az időgazdálkodás teendőit az irodai/titkári munka hatékony megszervezése tekintetében (személyes időmenedzsment és a mások idejével való gazdálkodás)!

B) Munkahelyére megérkezik az a műszaki berendezés, amelyet a külföldi partnercég ajánlott fel. Felettese megkéri, hogy tájékoztassa a partnert a berendezés megérkezéséről (időben és sértetlenül érkezett), és mivel vállalták a beszerelést, kérdezze meg, milyen közlekedési eszközzel és mikor várhatók a munkatársak, hogy fogadni tudják őket! Vezetője megbízásából ajánlja fel, hogy foglalnak szállodai szobát nekik, és mivel a beszerelést a partner ajánlotta, a szállodai költséget Önök állják!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Szakképesítés: **54 346 03 Irodai titkár**
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: **Titkári szakmai ismeretek**

20.

A) Vezetési és projektismeretek

Határozza meg a vezetés fogalmát! Sorolja fel a klasszikus vezetői tevékenységeket, említsen meg néhány vezetési stílust!

Ismertesse a főbb szervezeti formákat, soroljon fel néhány, a szervezeti kultúrát tükröző jellemző vonást!

Fogalmazza meg a projekt fogalmát, típusait! Mutassa be a projekt folyamatát, a projektben részt vevők szerepét!

B) Külföldi partnercégük nem a megállapodásuknak megfelelő számlát küldött. Telefonon hívja fel és tájékoztassa őket, hogy a megrendelőlevélben 30 napos fizetési határidőben állapodtak meg, a számlán azonban 15 nap szerepel! Néhány szóval ismertesse, hogy a szigorú számadású bizonylatokon nem lehet javítani, ezért kérje, küldjenek új számlát, amelyen a helyes időpont szerepel!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI
(kérdező tanár/vizsgabizottsági tag példánya)

1.

A) Gazdaság alapelemei, szereplői, erőforrásai, a gazdaság és a piac működése

Sorolja fel a gazdaság főbb szereplőit és jellemezze szerepüket a gazdaság működtetésében! Ismertesse a gazdaság működtetésének fontosabb tényezőit: szükséglet, igény, hasznosság, szűkösség! Határozza meg a szükségletek és javak fogalmát, főbb fajtáit, szerepüket! Mutassa be a gazdasági körforgás modelljét, valamint a gazdaság erőforrásait (l. a termelési tényezőket)!

Határozza meg a piac fogalmát, funkcióját és fontosabb tényezőit: kereslet, kínálat ár, áru fogalma és viszonyaik! Vázolja fel a piac működésének mechanizmusát!

Kulcsszavak, fogalmak

- a gazdaság főbb szereplői és funkciójuk: háztartás, üzleti szervezetek (vállalatok), a kormányzat (állam), és az országhatáron túli gazdasági egységek (külföld);
- a gazdaság működési tényezői: szükséglet, igény, hasznosság, szűkösség;
- szükséglet: az emberek reális igényei; hiányérzet és törekvés ennek megszüntetésére (l. Maslow-féle piramis);
- javak: szükségletek kielégítésére alkalmas dolgok összessége; szabad javak, gazdasági (szűkös) javak; fajtái: tárgyi javak: termék, szolgáltatás; felhasználásuk szerint: fogyasztási cikkek, termelési eszközök; hozzájutás szerint: magán-, köz- és vegyes javak;
- gazdasági körforgás: szükséglet, fogyasztás, termelés kölcsönhatása = újratermelés = körforgás;
- a gazdaság erőforrásai: természeti erőforrások, a munkaerő, a tőkejavak (termelési eszközök) és a vállalkozó;
- a piac fogalma, funkciói: a szükségletek és a termelés összehangolása, a termelők és fogyasztók kapcsolatának biztosítása, a rendelkezésre álló erőforrások felhasználásának meghatározása;
- a piac főbb tényezői: kereslet, kínálat, ár, áru; viszonyaik: túlkereslet (hiány), túlkínálat (felesleg), piaci egyensúly (l. Marshall-kereszt).

B) **Munkahelyi vezetőjéhez külföldi vendég érkezik.**

Üdvözölje, mutatkozzon be és kérjen elnézést, hogy várakoznia kell! Ültesse le, és folytasson vele udvariassági beszélgetést (például: a településről, utazásról, időjárásról)! Érdeklődjön, hogy mivel kínálhatja meg! Tájékoztassa a munkaebéd időpontjáról, helyszínéről; tudakolja meg, van-e valamilyen különleges kérése a munkaebéddel kapcsolatosan (például: vegetáriánus, kímélő étrend, ételérzékenység)!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Üdvözlés, bemutatkozás, elnézés kérése
- Beszélgetés (pl. a településről, utazásról, időjárásról)
- Kínálás (pl. kávé, tea, ásványvíz, édes vagy sós teasütemény)
- Érdeklődés (munkaebéddel kapcsolatos, pl. vegetáriánus, kímélő étrend, ételérzékenység stb.)

2.

A) Adózás

Határozza meg az államháztartás, a költségvetés és a közteher fogalmát! Sorolja fel a központi költségvetés főbb bevételeit, kiadásait, a közterhek legfontosabb fajtáit!

Határozza meg az adó fogalmát, ismertesse jellemzőit, funkcióit, az adó fizetésének alapelveit, csoportjait! Sorolja fel a fontosabb adófajtákat, mutassa be a főbb adónemeket (ÁFA, SZJA)! Határozza meg, mit értünk a vállalkozások adófizetési kötelezettségén!

Kulcsszavak, fogalmak:

- az államháztartás, költségvetés, közteher fogalma; a központi költségvetés bevételei: adók, illetékek, díjak, kincstári vagyoni befizetések, állami vagyon értékesítése, külföldről származó bevételek stb.;
- az államháztartás kiadásai: állami feladatok ellátása, fogyasztói árkiegészítés, a gazdaság szereplőinek támogatása, adósságszolgálat stb.; a közterhek fajtái: adók, járulékok, vámok, illetékek;
- alrendszereinek felsorolása: központi költségvetés • elkülönített állami pénzalapok költségvetése • helyi önkormányzatok költségvetése • társadalombiztosítás költségvetése;
- az adó fogalma: ellenszolgáltatás nélküli pénzbeli szolgáltatás (egyszeri vagy rendszeres); jellemzői: egyoldalú megállapítás, behajtható, közfeladatok fedezésére szolgál, az állami/önkormányzati költség fedezésére szolgál, a jövedelemszabályozás eszköze;
- az adó funkciói: fedezeti, újraelosztó, szociális funkció, fogyasztás befolyásolása; az adó fizetésének alapelvei: közteherviselés, fizetőképesség, megbízhatóság, méltányosság;
- adók csoportosítása: teherviselők szerint, tárgya szerint, jövedelemhez való viszonyítás szerint, az adó kivetésének helye szerint, behajtás módja szerint;
- adófajták: személyi jövedelemadó (SZJA), kisvállalkozások tételes adója (KATA), osztalékadó, szociális hozzájárulási adó (kifizetőt terheli), társasági adó (vállalkozásoknál keletkezett jövedelmet terheli), általános forgalmi adó (ÁFA – a fogyasztást terheli), helyi adók (önkormányzatok bevételei): építmény, telek, kommunális, iparűzési, idegenforgalmi stb.; egyszerűsített vállalkozási adó (EVA), jövedéki adó, nem adójellegű bevételek: illetékek, bírságok, díjak (pl. kamarai), jogdíjak (szerzői, környezetvédelmi, környezetterhelési) stb.:
- vállalkozások adófizetési kötelezettsége: bejelentés, nyilatkozattétel, adóalap- és adó megállapítása, bevallás, befizetés, levonás, nyilvántartás, bizonylat kiállítása, irat megőrzése.

B) Munkahelyi vezetője meghívására külföldi vendég érkezése várható, aki azonban késik. Telefonos érdeklődésére megtudja, hogy már a településen van, de helyismeret híján nem találja a megadott címet. Tudakolja meg, hol tartózkodik, és adjon segítséget, hogy mielőbb megérkezzen (például: útvonal megadása)!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Érdeklődés a késés okáról, a tartózkodás helyéről
- Tájékoztatás (útvonal megadása)
- Beszélgetés zárása (elköszönés)

3.

A) A pénz szerepe a gazdaságban, a pénzforgalom

Határozza meg a pénz fogalmát, sorolja fel és értelmezze funkcióit! Ismertesse a pénz fejlődésének főbb állomásait, jellemzőit! Sorolja fel a pénz megjelenési formáit!

Határozza meg a pénzforgalom fogalmát, ismertesse és röviden jellemezze a fizetési módokat a pénzforgalomban, térjen ki a készpénzes fizetés módozataira!

Sorolja fel a bankszámla típusait és mutassa be a bankszámlanyitás folyamatát!

Kulcsszavak, fogalmak:

- a pénz fogalma, funkciói: forgalmi eszköz, fizetési eszköz, kincsképző vagy felhalmozási eszköz, értékmérő eszköz, világpénz;
- a pénz fejlődésének főbb állomásai, jellemzői: árupénz, arany és más pénzhelyettesítők, modern pénz;
- a pénz megjelenési formái: készpénz (bankjegy és érme) – a jegybank bocsátja ki, számlapénz/hitelpénz (jegybankpénz és üzletibank-pénz) – a jegybank és az üzleti bankok teremtik;
- pénzforgalom: a pénz állandó körforgása;
- fizetési módok: készpénz nélküli: bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetés: átutalás, inkasszó, okmányos hitelezés; készpénzkímélő: csekk, bankkártya; készpénzfizetés.
- készpénzes fizetés módjai: befizetés (hitelintézetnél befizetési lappal, bankjegykiadó automatánál, postán átutalási postautalvánnyal), kifizetés (készpénzfelvételi utalvánnyal számlavezető pénzintézetnél, postán kifizetési utalvánnyal, betétkönyv útján); házipénztáron keresztül ki- és befizetés;
- bankszámla típusai: folyószámla (vállalkozások esetében: pénzforgalmi bankszámla), megtakarítási számla (betétszámla), hitelszámla, egyéb, elkülönített célú számlák (fedezeti, értékpapír, letéti stb.);
- a bankszámlanyitás folyamata: személyes megjelenés, személyazonosság igazolása, szükség esetén egyéb igazolások átadása (pl. munkáltatói igazolás), bankszámlaszám adása (pénzforgalmi jelzőszám) – ez jelöli a bankszámlát, aláírás-minta adása, kiegészítő szolgáltatások hozzárendelése (pl. online-bank).

B) Munkahelye jubileumi ünnepségére (megalakulásuk 25 éve) vezetője szeretné meghívni egyik külföldi ügyfelüket és a feleségét is. Önt kéri meg, hogy az írásos meghívó elküldése előtt hívja fel telefonon, tájékoztassa az eseményről! Egyeztessen az ünnepség időpontjáról, helyszínéről, a díszvacsora körülményeiről (időpont, helyszín, étkezési igény stb.)! Kérdezze meg, számíthatnak-e rájuk?

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Tájékoztatás a jubileumi ünnepség megrendezéséről (pl. 25 éve alakultak, termékeik kiváló minőségűek, kiemelkedő hazai és nemzetközi sikereket érnek el stb.)
- Az ünnepség adatai (időpont, helyszín, programja)
- Díszvacsora (időpont, helyszín, van-e különleges kérése pl. vegetáriánus stb.)
- Érdeklődés (számíthatnak-e a jelenlétükre)
- Beszélgetés zárása (elköszönés)

4.

A) A pénzügyi intézményrendszer

Határozza meg a pénzügyi rendszer fogalmát, sorolja fel főbb elemeit! Ismertesse a magyar pénzügyi intézményrendszer felépítését, működési mechanizmusát!

Mutassa be a kétszintű bankrendszer sajátosságait, nevezze meg a szintek szereplőit! Vázolja fel a Magyar Nemzeti Bank (MNB) szerepét! Sorolja fel a pénzintézetek fajtáit, ismertesse jellemző vonásaikat, funkciójukat és szolgáltatásaik körét!

Kulcsszavak, fogalmak

- a pénzügyi rendszer fogalma, elemei: monetáris és fiskális szféra, pénzpiac/devizaügyletek, pénzügyi ellenőrzés;
- a magyar pénzügyi rendszer: központi bank, pénzügyi intézmények – pénzügyi vállalkozások, hitelintézetek – különleges pénzügyi vállalkozások, bankok, szakosított hitelintézetek – szövetkezeti hitelintézetek;
- kétszintű bankrendszer: jegybank, kereskedelmi bankok;
- MNB szerepe: a gazdaságba kiáramló pénzmennyiség szabályozása; pénzkibocsátás; a Magyar Államkincstár számláinak vezetése; a hitelintézetek számláinak vezetése; arany- és devizatartalékok gyűjtése; a hazai valuta vásárlóerejének védelme; devizahatósági feladatok ellátása; árfolyam-politikai döntések meghozatala;
- pénzintézetek (hitelintézetek): betétgyűjtés, pénzügyi szolgáltatások; fajtái: kereskedelmi bank, szakosított pénzintézet, befektetési bank, takarékpénztár;
- pénzintézetek szolgáltatásai:
  - csoportosításuk: aktív, passzív bankműveletek, semleges bankszolgáltatások;
  - betétek gyűjtése; pénzkölcsön nyújtása; pénzügyi lízing; pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása; kezesség és bankgarancia vállalása; befektetési alap letétkezelése; széfszolgáltatás; letéti szolgáltatás; valutával, devizával való kereskedelmi tevékenység.

B) Munkahelyén külföldi delegáció tartózkodik, akik szeretnék megismerni a település kulturális életét. Ajánljon nekik és mutasson be 2-3 nevezetességet (múzeum, színház, könyvtár, templom, egyéb épületek stb.)! Tájékoztassa őket a jelenleg aktuális programokról (előadás, kiállítás, koncert stb.)! Informálódjon, melyik keltette fel a figyelmüket! Ajánlja fel, hogy érdeklődés esetén előzetesen lefoglalja a belépőjegyeket, illetve gondoskodik tolmács részvételéről!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- A település kulturális nevezetességei ((múzeum, színház, könyvtár, templom, épületek stb.)
- Programajánlat (előadás, kiállítás, hangverseny stb.)
- Jegyelővétel, idegenvezető részvételének felajánlása

5.

A) Vállalkozások a gazdaságban és működtetésük

Határozza meg a vállalkozás fogalmát, sorolja fel és röviden jellemezze a különböző vállalkozási formákat! Ismertesse a vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályokat!

Mutassa be a vállalkozás működésének/működtetésének fontosabb elemeit (számvitel fogalma, területei; beszámolási és könyvvezetési kötelezettség; a vállalkozás vagyona, mérleg, leltár fogalma és kapcsolatuk, a vállalkozás eredményének megállapítása stb.)!

A tételhez felhasználható segédeszköz:

- a vállalkozás működtetését szemléltető dokumentum

Kulcsszavak, fogalmak

- a vállalkozás fogalma: gazdasági egység, cél a fogyasztói igények kielégítése, nyereség elérése;
- vállalkozási formák, főbb jellemzőik: közkereseti társaság, betéti társaság, korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság; egyéni vállalkozó;
- jogi szabályozás: a polgári törvény és eljárás előírásai alapján;
- a vállalkozás működtetésének fontosabb elemei:
  - > számvitel fogalma, területei,
  - > beszámolási és könyvvezetési kötelezettség,
  - > a vállalkozás vagyona,
  - > mérleg, leltár fogalma és kapcsolatuk,
  - > a vállalkozás eredményének megállapítása stb.

B) Munkahelyi vezetője többnapos konferencián fogadja a szervezet külföldi ügyfeleit, akik szabadidejüket sportolással szeretnék tölteni. Érdeklődjön, ki milyen sportágat szeret? Mutassa be a település sportintézményeit (stadion, uszoda, teniszpálya, edzőtermek stb.)! Ajánljon szabadtéri, illetve zárt térben űzhető sportolási lehetőségeket! Kezdeményezze, hogy érdeklődés esetén időpontot egyeztet a kiválasztott intézménnyel!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Érdeklődés (sportágak)
- Sportlétesítmények bemutatása (stadion, uszoda stb.)
- Sportolási lehetőségek ajánlása (szabadtéri, pl. tenisz, futball; zárt térben, pl. úszás, konditerem stb.)
- Időpont-egyeztetés felajánlása

6.

A) Gazdálkodó szervezetek pénzkezelése

Mutassa be a gazdálkodó szervezetek házipénztárainak működését, a pénzkezelés szabályait! A csatolt dokumentumon keresztül ismertesse a pénztári bizonylatok és a pénztári nyilvántartások fajtáit! Fogalmazza meg a számviteli bizonylat, a bizonylati rend, bizonylati elv és fegyelem, valamint a szigorú számadású nyomtatvány fogalmát! Ismertesse a bizonylat alaki és tartalmi kellékeit, kiállításának és esetleges korrekciójának, valamint megőrzésének, tárolásának szabályait!

A tételhez felhasználható segédeszköz:

- pénzforgalomhoz kapcsolódó bizonylat(ok)

Kulcsszavak, fogalmak:

- házipénztár fogalma, működése: pénzkezelési szabályzat, nyitó- és záróállomány mértéke;
- a pénzforgalom lebonyolításának tárgyi (l. pénztárhelyiség kialakítása) és személyi feltétele (pénztáros, utalványozásra jogosult személy, pénztári számfejtő, pénztári ellenőr);
- jellemző tevékenysége: pénztár ellátása fizetőeszközökkel, készpénzforgalom lebonyolítása, pénztárzárlattal kapcsolatos feladatok ellátása, a napi záró pénzkészlet megállapítása, a pénztári forgalommal kapcsolatos nyilvántartások vezetése;
- pénztári bizonylatok, nyilvántartások: befizetések a pénztárba (bevételi pénztárbizonylat), kifizetések teljesítése (kiadási pénztárbizonylat), pénztárzárlat és pénztárjelentés (időszakonként: naponta, hetente stb.);
- bizonylati rend: a számviteli elszámolásokhoz kapcsolódó bizonylatok kiállításának, ellenőrzésének, továbbításának, felhasználásának, kezelésének rendje;
- bizonylati elv: bizonylat kiállítása (minden gazdasági műveletről), adatainak rögzítése a könyvviteli nyilvántartásokban;
- bizonylati fegyelem: a számviteli nyilvántartás alapja a szabályszerűen kiállított bizonylat → szabályszerű: valósághű, teljes körű, alaki és tartalmi követelményeknek megfelel, esetleges javítása előírásoknak megfelelő;
- számviteli bizonylat: okmány (számla, szerződés, megállapodás, kimutatás, hitelintézeti bizonylat, bankkivonat, jogszabályi rendelkezés stb.), amely a gazdasági esemény számviteli elszámolását (nyilvántartását) támasztja alá – függetlenül annak nyomdai vagy egyéb előállítási módjától;
- szigorú számadású nyomtatvány: illetéktelen felhasználása vagyoni visszaélésre adhat okot (készpénz kezeléséhez, meghatározott gazdasági eseményekhez kapcsolódó bizonylatok) – ezekről külön nyilvántartást kell vezetni;
- a bizonylat alaki, tartalmi kellékei (előírásoknak megfelelően);
- a bizonylat kiállítása, befogadása: az esemény időpontjában és időtálló módon, az esetleges módosítások követhetőek legyenek; szabályszerű javítása (a pénztári bizonylatokat nem lehet javítani); a rontott bizonylatok helyett új kiállítása, de megőrzése kötelező; a beérkező bizonylatok ellenőrzése;
- a bizonylat tárolása, megőrzése: hozzáférhető, visszakereshető; időrendi sorrend, külön egyéb dokumentumoktól; megőrzése (az előírások szerint).

B) Munkahelyén a többnapos kétoldalú tárgyalás során a külföldi ügyfelek szeretnének egy kiránduláson részt venni. Informálódjon, hogy milyen jellegű látnivalók érdeklik őket (földrajzi, kulturális stb.)! Állítson össze egy tervezetet, amelyben javasolja a település közelében lévő nevezetességeket (népművészeti, kulturális, földrajzi látnivalók)! Ajánlja fel, hogy választásuk alapján megszervezi az utazást, szükség esetén gondoskodik idegenvezető tolmács részvételéről!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Információgyűjtés (földrajzi, kulturális stb. látnivalók)
- Nevezetességek ajánlása (népművészeti, kulturális, földrajzi stb.)
- Utazás megszervezésének felajánlása
- Idegenvezető részvételének felajánlása

7.

A) Marketing

Határozza meg a marketing fogalmát és szerepét az üzleti életben, sorolja fel a marketingmix elemeit! Értelmezze a piackutatás fogalmát, főbb területeit, ismertesse a fontosabb piackutatási módszereket!

Határozza meg a marketingkommunikáció fogalmát, főbb területeit! Mutassa be, hogyan segítik az egyes marketingeszközök a szervezeti hatékonyságot: ATL- és BTL-eszközök, sajtó- és médiakapcsolatok stb.!

Kulcsszavak, fogalmak

- a marketing fogalma, szerepe az üzleti életben;
- a marketingmix: a cél elérését szolgáló marketingeszközök összessége; elemei: termék, ár, elosztási csatorna és értékesítési politika; piacbefolyásolás, reklám;
- piackutatás fogalma: a piac szervezett és módszeres vizsgálata, információgyűjtés és -feldolgozás a piac szereplőiről, jelenségeiről;
- a piackutatás területei: termék (ismertsége, elfogadása, mennyiségi, minőségi igények), vásárlási szokások, piaci trendek, árak, elvárások, értékesítési csatornák, reklámismertség, hatáselemzés stb.;
- a piackutatás módszerei lehetnek: megfigyelés, kísérlet, megkérdezés, statisztikai elemzés stb.;
- a marketingkommunikáció fogalma, főbb területei: szervezet, tevékenység, termék, fogyasztó érdeklődésének, figyelmének felkeltése, fenntartása, eladási csatornák bővítése, vásárlási/eladási ösztönzések stb.;
- hatékony marketingeszközök: ATL (sajtó, média, internet); BTL (promóció, eseménymarketing: megjelenések, vásárok, kiállítások; reklám, PR, direkt marketing, arculat stb.).

B) **Munkahelyi vezetője háromnapos külföldi konferenciára kapott meghívást. Önt kéri meg, hogy a helyszínen foglaljon szállást. Telefonon érdeklődjön egy szálloda képviselőjétől, hogy adott időpontra van-e szabad szobájuk, két éjszakára! Ismertesse, milyen igények vannak a szállással kapcsolatban: nemdohányzó, legyen internet-elérhetőség, zuhanykabinos, fitnesz és wellness lehetőség. Kérdezzen rá a fizetési feltételekre is (készpénz, bankkártya, átutalás)! Kedvező válaszok esetén foglalja le a konkrét napokra a szállást!**

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatteremtés (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Foglalási időpont jelzése
- Érdeklődés a szállodai feltételekről
- Fizetési feltételek egyeztetése (készpénz, bankkártya, átutalás)
- Szállás lefoglalása
- Beszélgetés zárása

8.

A) Általános ismeretek a jogról; a magyar közjogi rendszer

Határozza meg a jog és jogrendszer fogalmát, ennek elemeit, valamint a jogrendszer tagozódását! Sorolja fel a főbb jogágakat! Mutassa be a magyar jogforrások hierarchiáját, nevezze meg a legfőbb magyarországi jogalkotói szerveket! Ismertesse a jogszabályok érvényességének fogalmát és különböző hatályait!

Határozza meg a jogállamiság és a jogegyenlőség fogalmát! Soroljon fel néhány – az Alaptörvényben biztosított – alapvető állampolgári jogot és kötelességet!

A tételhez felhasználható segédeszköz:

- Alaptörvény

Kulcsszavak, fogalmak

- a jog és jogrendszer fogalma, elemei: közjog, magánjog;
- jogágak: alaptörvény, közigazgatási, pénzügyi, büntető-, büntetőeljárási, nemzetközi, polgári, polgári eljárás-, munkajog;
- jogforrások hierarchiája és jogalkotó szervek: alaptörvény (Országgyűlés), törvény (Országgyűlés), rendeletek (kormány, miniszterelnök, miniszterek, MNB elnöke, helyi önkormányzat stb.), határozatok; utasítások;
- jogszabályok érvényessége: a kibocsátás (jogalkotói hatáskör), illeszkedés a jogforrások hierarchiájába, közzététel, általános és speciális eljárási szabályoknak való megfelelés;
- jogszabályok hatálya: területi, időbeli, személyi;
- jogállamiság: a közhatalomnak nyilvános és a jogszabályoknak megfelelő gyakorlása (szervezetek és személyek által), a jogszabályokban meghatározott eljárások keretében;
- jogegyenlőség: azonos jogképesség, az alapvető jogok és kötelességek mindenkit megillető joga, a törvény előtti egyenlőség, az igazságszolgáltatáshoz való azonos jog stb.;
- állampolgári jogok: élethez, emberi méltósághoz, szabad mozgáshoz, magán- és családi élethez, személyes adatok védelméhez, művelődéshez, munka és foglalkozás megválasztásához, tulajdonhoz, törvény előtti egyenlőség stb.;
- állampolgári kötelességek: köztehervíselés, a haza védelme stb.

B) Külföldi partnerük betegségre hivatkozva lemondta a következő hétre megbeszélt üzleti találkozót. Munkahelyi vezetője kéri, hogy telefonon egyeztessen a partnerrel, ajánljon több időpontot, amelyek közül választhat! Tájékoztassa, hogy nagyon fontos a mielőbbi találkozás, mert egy új termék bevezetésének részleteit kell pontosítani. Érdeklődjön, hogy milyen közlekedési eszközzel érkezik! Tömegközlekedés választása esetén ajánlja fel, hogy a cég autója várni fogja az érkezési helyszínen!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatteremtés (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Új időpont egyeztetése
- A találkozás fontosságának ismertetése
- Érdeklődés választott közlekedési eszközről
- Cég autójának felajánlása
- Beszélgetés zárása

9.

A) A polgári jog

Határozza meg a polgári jog fogalmát, a jogképesség és cselekvőképesség fogalmát! Sorolja fel a polgári jog alapelveit!

Ismertesse a kötelem és a szerződés fogalmát, a szerződések megkötésének szabályait (alaki és tartalmi követelményeit), szerződést megerősítő elemeit, soroljon fel néhány szerződésfajtát! Vázolja fel a szerződés hatályosságának, érvényességének, megszűnésének és elévülésének feltételeit! Mutassa be a szerződésszegés főbb eseteit, jogkövetkezményeit!

A tételhez használható segédeszköz:

- szerződésminta

Kulcsszavak, fogalmak

- polgári jog: a személyek alapvető vagyoni és személyi viszonyait a mellérendeltség és egyenjogúság elve szerint szabályozó jog;
- jogképesség: jogok és kötelességek fogamzástól a halálig tartóan;
- cselekvőképesség: ha törvény vagy bíróság gondnokság alá helyezést elrendelő ítélete nem korlátozza, maga köthet szerződést vagy tehet jognyilatkozatot;
- alapelvek: értelmezési elv (Magyarország jogrendjével összhangban), jóhiszeműség és tisztesség, az elvárható magatartás elve, joggal való visszaélés tilalma;
- kötelem: kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére, valamely dolog adására, tevékenységre, tevékenységtől való tartózkodásra vagy más magatartásra vonatkozóan;
- a szerződés fogalma: a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata → kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére;
- a szerződés megkötésének szabályai: a felek szabadon köthetnek szerződést, a felek szabad megválasztásával, valamint a szerződés – kötelező elemen kívüli – tartalmára vonatkozóan, a megállapodás a felek között (kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozat, arra utaló magatartás), alaki-tartalmi kötöttségnek való meg megfelelés,
- szerződést megerősítő elemek: foglaló, kötbér, jogvesztés kikötése;
- szerződésfajták: adásvételi, megbízási, vállalkozási, szállítási, bérleti, kölcsön stb.;
- a szerződés hatályossága, érvényessége, megszűnése, elévülése;
- a szerződésszegés főbb esetei: kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása, jogkövetkezményei: teljesítés követelése, visszatartás, elállás-felmondás, kártérítés.

B) Külföldi érdekeltségű cégnél jelentkezett egy álláshirdetésre. Az állásinterjún mutatkozzon be, ismertesse röviden önéletrajzát! Mondja el, miért szeretne irodai titkár munkakörben dolgozni! Fejtse ki, tanulmányai alatt mely tantárgyak irányították figyelmét erre a feladatkörre! Emelje ki a szakmai gyakorlata tapasztalatait! A beszélgetés végén udvariasan köszönjön el!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, kézfogás)
- Önéletrajz ismertetése
- Az irodai titkári munkakör iránti irányultság indoklása
- Tanulmányok, tantárgyak, szakmai gyakorlat
- Elköszönés

10.

A) A munkajog

Határozza meg a munkajog fogalmát, sorolja fel a legfontosabb a munkaügyi jogszabályokat!

Ismertesse a munkaviszony létesítésének szabályait és megszűnésének/megszüntetésének eseteit! Mutassa be a munkaszerződés tartalmát – használhatja a csatolt mellékletet – és a munkaszerződés teljesítésének szabályait, érvénytelenségét! Értelmezze az alábbi munkaügyi fogalmakat: határozott és határozatlan idejű munkaviszony, munkakör, munkabér, munkaidő, szabadság, munkáltató és munkavállaló kártérítési felelőssége!

A tételhez felhasználható segédeszköz:
- munkaszerződés (minta)

Kulcsszavak, fogalmak
- a munkajog fogalma, a legfontosabb munkaügyi jogszabályok: Munka törvénykönyve, közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény, a közszolgálati tisztviselőkről szóló törvény és a végrehajtási rendeletek;
- a munkaviszony létesítésének szabályai: a munkaviszony alanyai, jognyilatkozatok (képviselet, alaki kötöttség, közlés módja);
- a munkaviszony megszűnésének főbb esetei: a munkavállaló halálával, a munkáltató jogutód nélküli megszűnésével, a határozott idő lejártával; megszüntetésének esetei: közös megegyezéssel, felmondással, azonnali hatályú felmondással;
- a munkaszerződés tartalma: felek megnevezése, alapbér, munkakör, egyebek: a munkaviszony tartalma, kezdete, munkahely, munkaidő, a munkáltató írásbeli tájékoztatási kötelezettsége; aláírások, mellékletek;
- a munkaszerződés teljesítése: a munkáltató és munkavállaló kötelezettségei;
- érvénytelenség: semmisség, megtámadhatóság;
- munkaügyi fogalmak: határozott és határozatlan idejű munkaviszony, munkakör, munkabér, munkaidő, szabadság, munkáltató és munkavállaló kártérítési felelőssége.

B) Egy irodai eszközöket bemutató nemzetközi kiállításon hostess feladatkört lát el. Köszöntse és mutatkozzon be az érkező külföldi vendégnek! Tájékoztassa, merre találja a ruhatárat, a regisztrációt, a mosdót, a büfét! Röviden mondja el, mit tartalmaz a kiállítási prospektus (kiállítók neve, termékek megjelölése, standok helye stb.)! Hívja fel a figyelmét, hogy a településén működő cég környezetbarát termékeket mutat be, irodai papírárut és nyomtató-kellékanyagokat (pl. fénymásoló-papírok, energiatakarékos irodai készülékek, nyomtató-kellékanyagok: tintapatronok, festékpatronok stb.)! Kívánjon tartalmas kikapcsolódást és köszönjön el!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak
- Vendég fogadása (köszöntés, bemutatkozás)
- Tájékoztatás (ruhatár, regisztráció, mosdó, büfé)
- Kiállítási prospektus tartalmának ismertetése
- Környezetbarát termékek (pl. fénymásoló-papírok, energiatakarékos irodai készülékek, nyomtató-kellékanyagok: tintapatronok, festékpatronok stb.)
- Elköszönés

11.

A) Üzleti kommunikáció

Határozza meg az üzleti kommunikáció fogalmát, főbb formáit, a kommunikáció résztvevőit (mikro- és makrotényezőit)! Ismertesse a sikeres üzleti kommunikáció alaptényezőit, főbb csatornáit – említsen példákat (szituációkat) az üzleti életből!

Határozza meg az információ fogalmát, sorolja fel főbb jellemzőit! Mutassa be az információszerzés lehetőségeit az üzleti életben, térjen ki a digitális információs folyamatok működésére is (lehetőségek, veszélyek, teendők)!

Vázolja fel, milyen előírásokat tartalmazhat az etikai kódex az üzleti életben!

Kulcsszavak, fogalmak

- az üzleti kommunikáció fogalma, főbb formái: személyes, csoport- és tömegkommunikáció;
- a kommunikáció mikroténye zői: munkavállalók, szállítók, közvetítők, vevők, versenytársak, hatóságok, egyéb szervezetek; makroténye zői: demográfiai, gazdasági, pénzügyi, jogi, politikai, természeti, technikai-technológiai, társadalmi-kulturális tényezők;
- a sikeres üzleti kommunikáció alaptényezői: a közlő és befogadó ugyanúgy értelmezi az üzenetet: feladó-befogadó-kód-csatorna-üzenet-zaj – kétirányú kommunikáció;
- az üzleti kommunikáció csatornái: verbális – szóbeli: megbeszélés, értekezlet, egyeztetés, tárgyalás stb., írásbeli: megállapodások, álláshirdetés, önéletrajz stb., nemverbális csatorna: céglogó, levélpapír, cégkörnyezet stb.;
- az információ fogalma, főbb jellemzői: nem anyagi természetű, de anyagi vonzata van, időben-térben meghatározható, összegyűjthető, tárolható, feldolgozható, több irányú áramlása lehetséges – ez irányítható, milyensége függ az információ forrásától stb.;
- az információszerzés lehetőségei: személyes/céges/partneri kapcsolatok, szervezeti együttműködés, szakmai fórumok, konferenciák, kamarák; szakmai szervezetek tájékoztatása, szaklapok, jogszabályok, piac- és közvélemény-kutatás, internetes portálok stb.;
- a digitális információs folyamatok működése: lehetősége, veszélyek, teendők;
- az etikai kódex tartalmi elemei az üzleti életben: előírások betartása, munkatársak magatartása, szakmai együttműködése, partnerekkel/versenytársakkal/fogyasztókkal/szállítókkal való kapcsolat, ellenőrző szervek iránt tanúsított magatartás, elszámolhatóság, összeférhetetlenség, korrupció kizárása, üzleti tisztesség stb.

B) Munkahelyi vezetője külföldi tárgyaláson vesz részt, az Ön feladata az utazás előkészítése. Telefonon egyeztessen a partnercég titkárával az érkezés időpontjáról! Kérje, hogy biztosítsanak autót, amellyel a vezetőjét a repülőtérről a helyszínre szállítják! Beszélje meg, hogy a második napra tervezett szabadidős program költségét hogyan rendezzék, készpénzzel vagy átutalással! Adjon információt arról, hogy vezetője vegetáriánus, kérje, hogy ennek megfelelően biztosítsanak számára étkezést!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Időpont, autó, költségek rendezésének egyeztetése

- Tájékoztatás (külön kérés az étkezéssel kapcsolatban)
- Beszélgetés zárása

12.

A) Protokoll az irodában

Értelmezze a viselkedéskultúra alapfogalmait: illem, etikett, protokoll! Irodai titkárként mutassa be a kapcsolatfelvételkor elvárt illemszabályokat: köszönés, bemutatkozás – névjegykártya használata, bemutatás és megszólítás illemszabályait! Jellemezze az irodai titkár megjelenésével, öltözködésével kapcsolatos elvárásokat!

Kulcsszavak, fogalmak

- a viselkedéskultúra alapfogalmai: illem, etikett, protokoll;
- az irodai titkár viselkedése:
  - köszönés,
  - bemutatkozás – névjegykártya használata,
  - bemutatás,
  - megszólítás;
- megjelenés, öltözködés jellemzői: munkahelyi elvárások - egyéniség összhangja; praktikus és elegáns, alkalomnak, eseménynek, üzleti kapcsolatoknak megfelelően stb.

B) Külföldi konferencián tartózkodik munkahelyi vezetőjével, akinek meghibásodik a laptopja. Telefonon hívjon fel egy informatikai szervizcéget, adjon tájékoztatást az észlelt hibáról (pl. a laptop üzemel, de kép nincs, vagy egy idő után eltűnik, bizonytalan a működése, többször újraindul stb.)! Érdeklődjön a javítás lehetőségéről; a szállodában mikor tudnák a laptopot megnézni (szálloda nevének, címének közlése, időpont egyeztetése)! Jelezze, hogy sürgős a javítás, mivel nagyon fontos munkaanyag van a gépen!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Hibabejelentés (pl. a laptop üzemel, de kép nincs, vagy egy idő után eltűnik, bizonytalan a működése, többször újraindul stb.)
- Érdeklődés a javítási lehetőségről (szálloda nevének, címének közlése, időpont egyeztetése)
- Mielőbbi javítás kérése
- Beszélgetés zárása

13.

A) Munkahelyi, irodai kapcsolatok

Határozza meg a munkahelyi szervezet fogalmát, ismertesse legfőbb jellemzőit! Mutassa be a munkahelyi kapcsolatok gyakori formáit (felettes, munkatársak, ügyfelek) és a fontosabb kapcsolattartási szabályokat!

Jellemezze a munkahelyi csoportok létrejöttét, formáit, működését, valamint a munkahelyi viselkedést meghatározó tényezőket: társas befolyásolás, azonosulás, behódolás, internalizáció, munkahelyi szerepek! Ismertesse a munkahelyi csoport(team)munka előnyeit és hátrányait!

Kulcsszavak, fogalmak

- a munkahelyi szervezet fogalma, jellemzői;
- a munkahelyi kapcsolatok gyakori formái: felettes, munkatársak, ügyfelek;
- a munkahelyi csoport fogalma, a csoportalkotási formák, a csoport működése: munka- és hatáskörmegosztás, felelősség, irányítás, együttműködés, szabálykövetés, célmeghatározottság, innováció, ellenőrzés stb.;
- a munkahelyi viselkedés: társas befolyásolás, azonosulás, behódolás, internalizáció, munkahelyi szerepek (szerep, szerepelvárás, -felfogás, -megfelelés);
- a csoport(team)munka előnyei, hátrányai.

B) Külföldi partnercégük Magyarországon tartózkodó képviselőjével kétoldalú tárgyalást készítenek elő. Előzetes információk alapján megvan a három résztvevő neve, beosztása; egyeztessen, nem történt-e változás! Adjon tájékoztatást a díszvacsora helyszínéről, időpontjáról, a tervezett menüről! Kérjen információt, van-e valamilyen különleges kívánságuk az étkezéssel kapcsolatban! Mivel erre nem kap kielégítő választ, kérje, hogy a tárgyalás időpontja előtt legkésőbb 3 nappal elektronikus üzenetben írja meg az igényeket! Adja meg az e-mail címét!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Tájékozódás (delegáció tagjai, beosztásuk)
- Díszvacsora helyszíne, időpontja, tervezett menüsor
- Információ kérése (különleges étkezési igény)
- Elektronikus visszajelzés kérés

14.

A) Konfliktuskezelés

Határozza meg a konfliktus fogalmát, irányultságát és szintjeit! Soroljon fel néhány körülményt, amely a munkahelyi konfliktus kialakulásához vezethet! Ismertesse a konfliktusokhoz való viszonyulás lehetséges fajtáit, a konfliktusok feloldásának módjait!

Fogalmazza meg a munkahelyi stressz fogalmát, következményeit (az egyénre nézve) és feloldásának lehetséges módjait!

Kulcsszavak, fogalmak

- a konfliktus fogalma, irányultsága: pénz, anyagiak megszerzése, hatalom, befolyás, tulajdon, birtoklás, presztízs, érvényesülés, büszkeség stb.;
- a konfliktusok szintjei: belső (személyes), személyközi, csoportok, szervezetek közötti;
- konfliktusok kialakulásának okai lehetnek: tárgyi-környezeti okok, személyi okok, viszonykonfliktusok stb.;
- viszonyulás a konfliktusokhoz: kerülése, érzékelése, figyelmen kívül hagyása, megoldására törekvés;
- megoldási mód: kompromisszum, konszenzusos eljárás;
- a munkahelyi stressz fogalma, következményei, feloldásának lehetséges módjai.

B) **Munkahelyére külföldi gyakornok érkezik, aki a cég új termékei bevezetésének hatékonyságát tanulmányozza. Érdeklődjön, hogy mennyi időt tölt Magyarországon? Tájékoztassa a munkahelyi szervezet felépítéséről (hierarchia, osztályok stb.), a legfontosabb munkajogi előírásokról (munkakezdés, munkaidő, munkaközi szünet, szabadság stb.)! Informálja, hogy igény esetén helyben is van ebédelési lehetőség, minden nap két menüből lehet választani! Mondja el, hogy a kijelölt irodában milyen irodai eszközök állnak rendelkezésére! Kívánjon neki tartalmas itt-tartózkodást**!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Érdeklődés itt-tartózkodásról
- Tájékoztatás (szervezeti felépítés: hierarchia, osztályok, munkajogi előírások)
- Ebédelési lehetőség
- Irodai eszközök felsorolása

15.

A) Tárgyalástechnika

Határozza meg a tárgyalás fogalmát, ismertesse alaptípusait, ezek jellemzőit! Mutassa be a tárgyalás alapproblémáját, folyamatát, feltételeit (személyi, tárgyi, időbeli, tartalmi, befolyásolási képesség, információ, idő stb.)!

Ismertesse a tárgyalás hatékonyságát támogató és zavaró tényezőket, valamint főbb eszközeit, technikáit!

Kulcsszavak, fogalmak

- a tárgyalás fogalma, alaptípusai és jellemzői: kétoldalú, többoldalú; delegációs; versengő/vetélkedő (kompetitív = vesztes-nyertes, vesztes-vesztes), együttműködő (nyertes-nyertes);
- a tárgyalás alapproblémája: a kiinduló helyzet (probléma) értelmezése, cél elérésére törekvés, együttműködés keresése, pozitív viselkedés megőrzése a tárgyalás során;
- a tárgyalás folyamata: alapprobléma értelmezése, előkészületek (személyek, hely, idő, stratégia, cél stb. meghatározása), interaktív szakasz (érvelés, meggyőzés), a tárgyalás lezárása (eredmények, eredménytelenségek), utógondozás;
- a tárgyalás feltételei: ki(k) a tárgyalófél(felek), körülmények (hol, mikor), tárgyalási protokoll stb.;
- a tárgyalás hatékonyságát támogató és zavaró tényezők: kommunikáció, közlő és befogadó viszonyulása, a befogadás módja, információátadás, figyelem a másik iránt, együttműködési akarat, a partnerek nézőpontja, objektív tényezők, tárgyalási helyzet, stb.
- tárgyalási eszközök, technikák: alku, kockázatvállalás, az őszinteség (leleplezés) és megtévesztés, hazugság, jóhiszeműség és bizalom, a fenyegetés, ígéret stb.

B) Egy külföldi ügyféllel munkaebéden vesz részt egy hagyományos magyar étteremben. Az étlapon szereplő ajánlatok közül segítsen neki az ételválasztásban! Ajánljon neki magyar specialitást (pl. töltött káposzta, gulyásleves stb.), illetve kérdezze meg, hogy inkább kímélő ételt szeretne-e fogyasztani (pl. csirke, hal, gomba, egyéb zöldségek stb.)! Ha igen, keressen ilyen jellegű ajánlatot az étlapon! Tájékoztassa, hogy ma már a magyar konyhára is az egészségesebb táplálkozás a jellemző (zöldség, gyümölcs, párolás, kevés só, olaj stb.)!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Ételválasztás (legalább két étel)
- Magyar specialitás ajánlása (pl. töltött káposzta, gulyásleves stb.)
- Kímélő ételek ajánlása (pl. csirke, hal, gomba, zöldségek stb.)
- Egészséges táplálkozás jellemzői (zöldség, gyümölcs, párolás, kevés só, olaj stb.)

16.

A) Munkaszervezés az irodában

Határozza meg az iroda fogalmát, sorolja fel típusait, funkcióit – térjen ki a modern típusú irodákra is, említse meg néhány fajtáját (használhatja a csatolt szemléltetőképeket)! Ismertesse az irodai környezet munkára, egyénre gyakorolt hatását (berendezések, eszközök, kialakítás, egyéb tényezők), emelje ki a képernyős munkahelyek ergonómiai követelményeit! Mutassa be az irodai munkafeladatokat, valamint a hatékonyságot támogató munkaszervezés követelményeit a hagyományos és digitális munkafolyamatokban!

A tételhez felhasználható segédeszközök:

- szemléltetőképek az irodáról

Kulcsszavak, fogalmak

- az iroda fogalma, típusai: hagyományos (kisteres, nagyteres, szoba típusú); munkatevékenység szempontjából: tervezői, ügyintézői; ügyfélszolgálati, iratkezelési, adatfeldolgozás stb., pozíció/felelősség szerint: vezetői, operatív munka, egyéb; modern típusú irodák: papír nélküli, környezettudatos, zöld iroda, intelligens iroda, home office, shareddesk, hot desk stb.
- az irodai környezet hatása: közérzet, munka hatékonysága, barátságos, segítőkész ügyintézés, kapcsolatok, kényelem, pszichés terhelés, stresszforrások stb.; elemei: berendezések, eszközök munkát támogató szerepe (praktikus, gyors, könnyen kezelhető, biztonságos, egészségvédő); tér kialakítása, rend, rendezettség, fény, zaj, hőmérséklet, színek stb. hatása;
- irodai munkafeladatok: leíró tevékenység, adat- és információkeresés, -feldolgozás, kapcsolattartás, kommunikáció (szóban, írásban, magyar és idegen nyelven), szervezési teendők, ügyintézés, irat- és dokumentumkezelés, adat- és információvédelem, IKT-eszközkezelés, marketing- és PR-tevékenység, prezentációkészítés stb.;
- a hatékony munkaszervezés elemei: rend, rendszer, rendezettség, időtényezők, egyértelmű szabályok, előírások, utasítások, információ-megosztás, munkakultúra, szokásrendszer, ellenőrzés, motiválás, idő- és feladatszervezés, elektronikus, digitális feladatokhoz megfelelő technikai feltétel (hardver- és szoftverkörnyezet, digitális tudás, hálózati hozzáférés, adatvédelmi szempontok) stb.

B) Felettese nagyon fontos anyagot vár, amelyet megegyezésük alapján a külföldi partner faxon küld el. Mivel a megígért napon nem érkezett meg, hívja fel a céget! Tájékoztassa a késedelemről, érdeklődjön az okáról! Kérje, hogy küldjék el újra, vagy e-mailben továbbítsák! Egyúttal közölje, hogy munkahelyi vezetője holnaptól 10 napig nem lesz elérhető, kórházi tartózkodás miatt! Ajánlja fel, hogy felvetődő kérdés esetén a munkahelyi telefonon érdeklődjenek! Adja meg az e-mail címet és a telefonszámot!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Érdeklődés a késés okáról
- Fax újraküldésének kérése
- Munkahelyi vezető távollétének bejelentése
- Munkahelyi elérhetőségek megadása
- Beszélgetés zárása

17.

A) Titkári feladatok

Ismertesse a titkár és titkárság helyét, szerepét a szervezeti hierarchiában! Sorolja fel a titkári munkakör alapvető követelményeit (kompetenciáit) – különös tekintettel a munkáltató elvárásaira és az etikai kódex javaslataira!

Mutassa be a titkári munkakör legfontosabb teendőit! Fejtse ki, milyen lehetőségei vannak a titkárnak kompetenciái fejlesztésére!

A tételhez felhasználható segédeszközök
- álláshirdetés titkári munkakörre
- a titkári munkakör etikai kódexe

Kulcsszavak, fogalmak
- a titkár és titkárság helye és szerepe a szervezeti hierarchiában: menedzsmenttámogatás, döntés-előkészítés, napi operatív feladatok, összekötő és szűrő szerep, koordináló funkció, szervezés stb.;
- a titkári munkakör alapvető követelményei (kompetenciái): a szakmai ismeretek (tudás, tapasztalat), képességek, készségek, magatartás, attitűd, személyiségjegyek, munkakultúra stb. terén;
- a titkári munkakör legfontosabb teendői: leíró-tevékenység (dokumentumok előállítása, szerkesztése, továbbítása), adat- és dokumentumkezelés, munka- és időszervezési teendők, kapcsolatteremtés, -ápolás, vendéglátás, -fogadás, programszervezés, pályázati és projektfeladatok, humánerőforrás-gazdálkodás teendői, nyilvántartások vezetése, irodai gazdálkodás, idegennyelvi feladatok stb.

B) Külföldi konferencián vesz részt, ahol munkahelyi vezetőjét megbízzák, sajtótájékoztatón mutassa be a cég termékeit, és válaszoljon a feltett kérdésekre. Önt kéri meg az előkészítésre. Egyeztessen a szervezőkkel a rendezvény helyszínéről, időpontjáról! Kérje, hogy a sajtóanyag bemutatásához készítsenek elő projektort és kivetítő vásznat! Ez a program nem volt előzetesen tervezve, ezért kérje, hogy a cégről készült írásos anyagok rendezéséhez biztosítanak ízléses mappákat, a várható létszámnak megfelelő darabszámban! Mivel a rendezvény napján már hazautaznak, kérje, hogy gondoskodjanak autóról, amivel időben kiérkeznek a repülőtérre!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak
- Egyeztetés (helyszín, időpont)
- Technikai feltételek kérése
- Sajtóanyag rendezéséhez mappák biztosítása
- Hazautazással kapcsolatos egyeztetés

18.

A) Információs folyamatok az irodában

Mutassa be az irodai munka információs folyamatának elemeit, szintjeit, főbb eszközeit és hatékonyságának feltételeit! Határozza meg az irat- és dokumentumkezelés fogalmát, szabályozását, szervezeti kereteit! Mutassa be az irat- és dokumentumkezelés folyamatát, teendőit – térjen ki a hagyományos és digitális eljárásokra!

Fejtse ki, milyen teendői vannak irodai munkakörülmények között az adatvédelem terén, határozza meg a szükséges fogalmakat (személyes, közérdekű, közérdekből nyilvános adat; adatkezelés, adatfeldolgozás, adatvédelem, adatvédelmi hatóság stb.)!

A tételhez felhasználható segédeszköz
- iratkezelési/irattárolási szabályzat (részlet)
- adatvédelmi törvény (részlet)

Kulcsszavak, fogalmak
- az információs folyamat elemei: adat és információ, információ keletkezése, keresése, gyűjtése, feldolgozása, közlése, továbbítása; az adat és információ védelme;
- az információs folyamat szintjei: szervezeti, vezetői, irodai, integrált vállalatirányítás;
- információs folyamatok eszközei: manuális (hagyományos, kézi); digitális (IKT-eszközök, hálózat, „okoseszközök”); hatékonysága: szervezeti struktúrához igazított, munkafeladathoz rendelt, szervezett (rendszer kialakítása), különböző szintek kapcsolata, rendszerszintű irányítás, ellenőrzés, biztonság;
- irat- és dokumentumkezelés fogalma, szabályozása, szervezeti keretei: központi, osztott, vegyes; hagyományos–elektronikus;
- az irat- és dokumentumkezelés folyamata: küldemény érkezése, átvétele, érkeztetése, nyilvántartásba vétele, ügyintézés folyamata, tárolás, selejtezés, levéltári átadás;
- a hagyományos és digitális eljárás jellemzői: adattárolás, dokumentumok, tevékenységi formák; hatékonyság (adatbevitel, visszakeresés, ellenőrzés stb. terén);
- adatkezelés, -védelem az irodában: törvényi és szervezeti szabályozás, adatvédelem teendői hagyományos (kézi) és digitális (számítógépes) adatkezelés során;
- a tárgyhoz tartozó fontosabb fogalmak: személyes, közérdekű, közérdekből nyilvános adat; adatkezelés, adatfeldolgozás, adatvédelem, adatvédelmi hatóság.

B) Munkahelyi vezetője hosszabb időre külföldi tanulmányútra utazik. Önt bízza meg, hogy béreljen számára bútorozott irodahelyiséget. Telefonon hívjon fel egy ingatlanközvetítő céget, egyeztessen az iroda méretéről, berendezéséről (pl. 15-20 m^2, modern, többfunkciós bútorok, mobil, fiókos tárolók, multifunkciós nyomtató, szkenner és másoló funkcióval stb.)! Minden szempontból feleljen meg az ergonómiai szempontoknak! Kérje, hogy az árajánlatot és a helyiségről több fotót 2 napon belül e-mailben küldjék el!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak
- Telefonos kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Irodahelyiség paramétereinek egyeztetése (méret, berendezés)
- Ergonómiai szempontok (íróasztal, szék, zajszűrő nyílászárók, világítás stb.)
- Árajánlat és fotók kérése
- Beszélgetés zárása

19.

A) Időgazdálkodás

Határozza meg az időgazdálkodás fogalmát, sorolja fel az ezzel kapcsolatos fontosabb időtényezőket, ismertesse az időgazdálkodás főbb elveit! Soroljon fel néhány időt rabló és az idő hatékonyságát növelő körülményt! Mutassa be az időgazdálkodás teendőit az irodai/titkári munka hatékony megszervezése tekintetében (személyes időmenedzsment és a mások idejével való gazdálkodás)!

Kulcsszavak, fogalmak

- időgazdálkodás fogalma, fontosabb időtényezők: személyes időmenedzsment, határidő, munkával töltött idő, pihenési idő, aktív, passzív idő, értékteremtő, elpazarolt idő stb.
- az időgazdálkodás főbb elvei: teendők számbavétele, rögzítése, rendszerezése, prioritások felállítása, döntések, elhatározások, motiváció, célkitűzés, ellenőrzési listák stb.;
- időrabló tényezők: halogatás, félbeszakítás, párhuzamos munkavégzés, rendszer hiánya, cél hiánya, motiváció hiánya, fáradtság stb.;
- hatékonyságnövelő tényezők: munkaidő-fényképezés, időrabló tényezők leépítése, hatékony munkastílus kialakítása, kapcsolatok optimalizálása, célkitűzés, hatékony munkaszervezés, munkafeladatok delegálása, önérdek-érvényesítés, fegyelem, pluszidők kihasználása, energiaszint növelése, jutalmazás stb.;
- az időgazdálkodás teendői a titkári munkában:
  - > személyes időmenedzsment: munkafeladatok minősítése (fontos, sürgős elvek mentén), prioritások felállítása, checklisták készítése, időterv készítése, hatékony munkaszervezés: kié a munka? – a munka delegálása, megosztása, végrehajtás – rugalmasság, határidő-nyilvántartás, praktikus eszközök stb.;
  - > mások idejével való gazdálkodás: felettes, munkatársak, ügyfelek esetén.

B) Munkahelyére megérkezik az a műszaki berendezés, amelyet a külföldi partnercég ajánlott fel. Felettese megkéri, hogy tájékoztassa a partnert a berendezés megérkezéséről (időben és sértetlenül érkezett), és mivel vállalták a beszerelést, kérdezze meg, milyen közlekedési eszközzel és mikor várhatók a munkatársak, hogy fogadni tudják őket! Vezetője megbízásából ajánlja fel, hogy foglalnak szállodai szobát nekik, és mivel a beszerelést a partner ajánlotta, a szállodai költséget Önök állják!

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Tájékoztatás a berendezés megérkezéséről (időben, sértetlenül)
- Tájékozódás a munkatársak érkezéséről (mikor, milyen közlekedési eszközzel)
- Szállodai költségek rendezésének felajánlása
- Beszélgetés zárása

20.

A) Vezetési és projektismeretek

Határozza meg a vezetés fogalmát! Sorolja fel a klasszikus vezetői tevékenységeket, említsen meg néhány vezetési stílust!

Ismertesse a főbb szervezeti formákat, soroljon fel néhány, a szervezeti kultúrát tükröző jellemző vonást!

Fogalmazza meg a projekt fogalmát, típusait! Mutassa be a projekt folyamatát, a projektben részt vevők szerepét!

Kulcsszavak, fogalmak

- vezetés: az erőforrások hatékony és eredményes felhasználása a cél elérése érdekében, befolyás a szervezeti és emberi kapcsolatokra; a szervezeti tevékenységek szabályozási mechanizmusa;
- vezetői tevékenységek: tervezés (döntés-előkészítés), döntéshozatal, szervezés, irányítás, ellenőrzés-értékelés, motiválás;
- vezetési stílus: a vezető hatása, befolyásoló szerepe az emberekre és tevékenységükre → autokratikus, demokratikus és laissez-faire (anarchikus) vezetők;
- szervezeti formák: lineáris (a függelmi és szakmai kapcsolat nem válik szét), funkcionális (szétválnak a függelmi és szakmai kapcsolatok), divizionális (hatalmas méretek, többféle tevékenység, nagyfokú önállóság, funkciók szerinti munkamegosztás jellemzi); mátrix (gyakori változások, feladatok komplexitása, a munkatársak fejlett kommunikációs készsége jellemzi);
- szervezeti kultúra: a szervezet minden dolgozóját érintő normák, értékek, gondolkodás- és magatartásmódok összessége; elemei: vezetés-irányítás, döntéshozatal, elkötelezettség, azonosulás, célorientáltság, munkatársi kapcsolatok, együttműködés, megbecsülés, értékelés, karrier stb.
- projekt fogalma: meghatározott cél elérésére irányuló tevékenységek összessége, meghatározó eleme: idő, költség, erőforrás, cél;
- a projekt típusai: tartalma (beruházás, kutatás, fejlesztés, kulturális, oktatási stb.), résztvevők (külső-belső), komplexitása alapján (egyszerű, komplex, giga stb.);
- a projekt általános folyamata: alapötlet (koncepció), tervezés, kidolgozás, finanszírozás, végrehajtás, értékelés;
- a projekt szereplői: projekttulajdonosi szereplők (projektvezető, -gazda – szponzor, tanácsadók, tagok); külső résztvevők (tervezők, beszállítók, tanácsadók, fejlesztők stb.).

B) Külföldi partnercégük nem a megállapodásuknak megfelelő számlát küldött. Telefonon hívja fel és tájékoztassa őket, hogy a megrendelőlevélben 30 napos fizetési határidőben állapodtak meg, a számlán azonban 15 nap szerepel! Néhány szóval ismertesse, hogy a szigorú számadású bizonylatokon nem lehet javítani, ezért kérje, küldjenek új számlát, amelyen a helyes időpont szerepel.

A beszélgetést a vizsgabizottság idegen nyelvet beszélő tagjával folytassa le!

Kulcsszavak, fogalmak

- Telefonos kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás, hívott fél azonosítása)
- Tájékoztatás (hibás számla érkezése)
- Szigorú számadású bizonylatok kitöltésének szabályai
- Új számla küldésének kérése
- Beszélgetés zárása

ÉRTÉKELÉS

Sorszám	Név	Feladat sorszáma	Osztályzat

....
Dátum Aláírás