

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1619-06/3 A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi,
vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

Szóbeli vizsgatevékenység

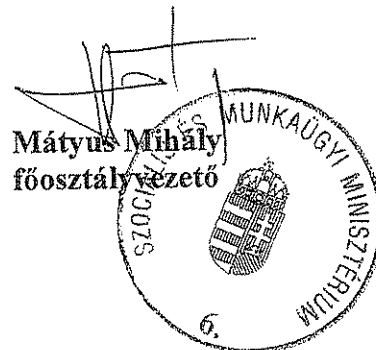
Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

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



EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT

Jóváhagyta:



Mátyus Mihály
főosztályvezető

2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 03. 27-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

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:

54 346 01 0010 54 01	Idegen nyelvi titkár	Ügyviteli titkár
54 346 01 0010 54 02	Iskolatitkár	Ügyviteli titkár
54 346 01 0010 54 03	Ügyintéző titkár	Ügyviteli titkár

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

1. Első munkahelyén, egy gazdaságelemző intézetben lát el ügyintéző titkári feladatokat. Munkatársai a közelmúltban széles körű felmérést végeztek a különböző gazdasági szereplők körében a piac és a gazdasági erőfölény alakulásáról. A felmérést elemző munkaértekezleten Ön készít feljegyzést az elhangzottakról. A pontos jegyzés érdekében igyekszik tisztázni a felmérésben használt gazdasági fogalmakat és összefüggéseket. Sorolja fel, milyen szakmai kiadványokat, egyéb forrásokat használna az alábbi fogalmak meghatározására, pontosítására: szükséglet, igény, hasznosság, termelési tényezők! Határozza meg a fenti fogalmak tartalmát, összefüggésüket!

Információtartalom vázlat

- Szükséglet, igény, hasznosság, termelési tényezők fogalma; összefüggések bemutatása
- A gazdaság szereplői, funkcióik
- Piacfajták értelmezése
- Gazdasági erőfölény

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

1. Első munkahelyén, egy gazdaságelemző intézetben lát el ügyintéző titkári feladatokat. Munkatársai a közelmúltban széles körű felmérést végeztek a különböző gazdasági szereplők körében a piac és a gazdasági erőfölény alakulásáról. A felmérést elemző munkaértekezleten Ön készít feljegyzést az elhangzottakról. A pontos jegyzés érdekében igyekszik tisztázni a felmérésben használt gazdasági fogalmakat és összefüggéseket. Sorolja fel, milyen szakmai kiadványokat, egyéb forrásokat használna az alábbi fogalmak meghatározására, pontosítására: szükséglet, igény, hasznosság, termelési tényezők! Határozza meg a fenti fogalmak tartalmát, összefüggésüket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A piac működése, piaci formák, szervezetek jellemzői	Szükséglet, igény, hasznosság, termelési tényezők fogalma;	20	
		összefüggések bemutatása.	20	
		A gazdaság szereplői, funkcióik.	10	
		Piacfajták értelmezése. Gazdasági erőfölény.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Maximum	Elért	
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos megfogalmazása, összefüggések logikus kifejtése.	10	
		A szituációnak megfelelő közlésforma.	5	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
Áttekintő képesség		2		
	Logikus gondolkodás	2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

2. Cége új termékek forgalmazásával szeretné az eddigi piacait bővíteni. Munkatársai figyelik a piacot, tesztelik és elemzik a fogyasztók, vásárlók magatartását. Ebben a munkában Ön készíti az írásos dokumentumokat, így aktívan kiveszi részét a döntésekhez szükséges háttéranyagok készítésében. Munkája során gyakran találkozik olyan fogalmakkal, mint piac, verseny, kereslet, kínálat, árbevétel, költség, profit, fogyasztói magatartás stb. E fogalmak értelmezése szükséges a pontos, precíz munkavégzéséhez. Említsen néhány eszközt, amely alkalmas a piaci szereplők szokásainak, magatartásának mérésére! Térjen ki azokra az írásos dokumentumokra is, amelyek elkészítésében Ön segédkezik!

Információtartalom vázlata

- A piac meghatározása, fő kategóriái, piaci szereplők
- Piaci versenyhelyzet, versenyszabályozás; a piacra lépés tényezői, feltételei
- Árbevétel, költség, profit összefüggése
- Fogyasztói magatartás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

2. Cége új termékek forgalmazásával szeretné az eddigi piacait bővíteni. Munkatársai figyelik a piacot, tesztelik és elemzik a fogyasztók, vásárlók magatartását. Ebben a munkában Ön készíti az írásos dokumentumokat, így aktívan kiveszi részét a döntésekhez szükséges háttéranyagok készítésében. Munkája során gyakran találkozik olyan fogalmakkal, mint piac, verseny, kereslet, kínálat, árbevétel, költség, profit, fogyasztói magatartás stb. E fogalmak értelmezése szükséges a pontos, precíz munkavégzéséhez. Említsen néhány eszközt, amely alkalmas a piaci szereplők szokásainak, magatartásának mérésére! Térjen ki azokra az írásos dokumentumokra is, amelyek elkészítésében Ön segédkezik!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A piac működése, piaci formák, szerkezetek jellemzői	A piac meghatározása, fő kategóriái, piaci szereplők.	20	
		Piaci versenyhelyzet, versenyszabályozás; a piacra lépés tényezői, feltételei.	20	
		Árbevétel, költség, profit összefüggése.	10	
		Fogyasztói magatartás.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Maximum	Elért	
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos megfogalmazása, összefüggések logikus kifejtése. Piaci szereplőket elemző eszközök, dokumentumok megnevezése.	5 10	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
		Áttekintő képesség	2	
Logikus gondolkodás		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

3. Ön vezeti a munkahelyi értekezleteken a jegyzőkönyvet. Az utóbbi időben a gazdasági vezetőjük gyakran érvel a cég működését befolyásoló makrogazdasági tényezőkkel, összefüggésekkel, a különböző mérőszámokkal. A jegyzőkönyvek hiteles készítése érdekében Önnek is tisztában kell lennie ezekkel a fogalmakkal, ismeretekkel. Mutassa be a jegyzőkönyv tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Utaljon az adatok, tények, összefüggések pontos – olykor szó szerinti - jegyzésének fontosságára, a jegyzőkönyv hitelességére is!

Információtartalom vázlata

- A makrogazdaság szereplői
- Áru-, munka- és pénzpiac
- A gazdasági körforgás
- A makrogazdasági teljesítmény mérése, mérőszámai
- Az állam szerepe, gazdaságszervező tevékenység
- A jegyzőkönyv tartalmi, nyelvi, formai jellemzői; hitelessége

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

3. Ön vezeti a munkahelyi értekezleteken a jegyzőkönyvet. Az utóbbi időben a gazdasági vezetőjük gyakran érvel a cég működését befolyásoló makrogazdasági tényezőkkel, összefüggésekkel, a különböző mérőszámokkal. A jegyzőkönyvek hiteles készítése érdekében Önnek is tisztában kell lennie ezekkel a fogalmakkal, ismeretekkel. Mutassa be a jegyzőkönyv tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Utaljon az adatok, tények, összefüggések pontos – olykor szó szerinti - jegyzésének fontosságára, a jegyzőkönyv hitelességére is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A makrogazdaság szereplői, a makrojövedelem számbavételének módjai	A makrogazdaság szereplői.	10	
		Áru-, munka- és pénzpiac.	10	
		A gazdasági körforgás.	10	
		A makrogazdasági teljesítmény mérése, mérőszámai.	10	
C	Az állam szerepének, gazdaságszervező tevékenységének jellemzői	Az állam szerepe, gazdaságszervező tevékenysége.	10	
A	A szervezet belső iratainak típusai	A jegyzőkönyv tartalmi, nyelvi, formai jellemzői; hitelessége.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A munkaszituáció értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos megfogalmazása, összefüggések logikus kifejtése.	10	
		A szituációnak megfelelő közlésforma.	5	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
		Áttekintő képesség	2	
Logikus gondolkodás		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

4. Munkahelyén Ön végzi a termelési jelentések adminisztrálását. A munkatársai a gazdasági év tervezéséhez kapcsolódóan statisztikai elemzéseket készítenek, amelyhez Ön szolgáltatja a napi, heti és havi adatokat a termelés, a kiszállítás és a selejtképződés alakulásáról. Mutassa be a termelési adatok nyilvántartásának fontosságát, valamint írásbeli dokumentumait!

Információtartalom vázlata

- A statisztika fogalma, tárgya, főbb ágai és szerepük
- A statisztikai adatok feldolgozásának módjai, a statisztikai elemzés eszközei
- Statisztikai ismérvek; az elemzés, grafikus ábrázolás eszközei
- A statisztikai elemzés dokumentumai
- Nyilvántartások, statisztikai dokumentumok követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

4. Munkahelyén Ön végzi a termelési jelentések adminisztrálását. A munkatársai a gazdasági év tervezéséhez kapcsolódóan statisztikai elemzéseket készítenek, amelyhez Ön szolgáltatja a napi, heti és havi adatokat a termelés, a kiszállítás és a selejtképződés alakulásáról. Mutassa be a termelési adatok nyilvántartásának fontosságát, valamint írásbeli dokumentumait!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A statisztika fogalma, szerepe a gazdaságban, a grafikus ábrázolás eszköze	A statisztika fogalma, tárgya, főbb ágai és szerepük.	10	
		A statisztikai adatok feldolgozásának módjai, a statisztikai elemzés eszközei.	15	
		Statisztikai ismérvek; az elemzés, grafikus ábrázolás eszközei.	15	
		A statisztikai elemzés dokumentumai.	10	
A	A dokumentumszerkesztés elemei; készítésének szabályai	Nyilvántartások, statisztikai dokumentumok követelményei.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos megfogalmazása, összefüggések logikus kifejtése.	15	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Áttekintő képesség		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

5. Cége kisebb rendezvények szervezésével, lebonyolításával foglalkozik, melynek költségkereteit Ön kezeli (pl. költségkalkuláció készítése, részvételi díjak beszedése, tiszteletdíjak kifizetése, reprezentációs keret megtervezése stb.). Most egy kb. ötvenfős, félnapos rendezvény pénzügyeit bízták Önre. A rendezvényt saját előadótermeikben tartják, melyre két előadót kívánnak meghívni, a vendégeknek az előadások szüneteiben kávé, üdítőt és szendvicseket kínálnának. Készítsen előzetes – vázlatos – kalkulációt a fenti rendezvényhez! Részletezze azt is, milyen pénzügyi feladatai vannak a rendezvénnyel kapcsolatosan; utalva a feladat kapcsán szükséges banki együttműködésre!

Információtartalom vázlata

- A pénz fogalma, funkciói, fajtái
- A pénz időértéke
- A rendezvényszervezés pénzügyi teendői, banki kapcsolatok
- A magyar bankrendszer; banktípusok feladata
- Banki műveletek
- Készpénz nélküli fizetési módok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

5. Cége kisebb rendezvények szervezésével, lebonyolításával foglalkozik, melynek költségkereteit Ön kezeli (pl. költségkalkuláció készítése, részvételi díjak beszedése, tiszteletdíjak kifizetése, reprezentációs keret megtervezése stb.). Most egy kb. ötvenfős, félnapos rendezvény pénzügyeit bízták Önre. A rendezvényt saját előadótermeikben tartják, melyre két előadót kívánnak meghívni, a vendégeknek az előadások szüneteiben kávét, üdítőt és szendvicseket kínálnának. Készítsen előzetes – vázlatos – kalkulációt a fenti rendezvényhez! Részletezze azt is, milyen pénzügyi feladatai vannak a rendezvénnyel kapcsolatosan; utalva a feladat kapcsán szükséges banki együttműködésre!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A pénz fogalmának, kialakulásának, a pénz időértékének jellemzői	A pénz fogalma, funkciói, fajtái. A pénz időértéke.	10	
C	A pénzforgalom lebonyolításának jellemzői	A rendezvényszervezés pénzügyi teendői, banki kapcsolatok.	10	
C	A bankok kialakulása, a mai magyar bankrendszer. A bankműveletek.	A magyar bankrendszer; banktípusok feladata.	20	
		Banki műveletek.	10	
C	Készpénz nélküli fizetési módok	Készpénz nélküli fizetési módok.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése. Költségkalkuláció elkészítése.	10	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	A fogalmak szabatos meghatározása, összefüggések logikus kifejtése.	5	
		A pénzkezeléshez szükséges kompetenciák felsorolása.	5	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
Áttekintő képesség		2		
Logikus gondolkodás		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

6. Munkaköri feladataiból adódóan Ön vezeti a cég házipénztárát. Irodaszerek vásárlására 100.000 Ft készpénzt ad át a beszerzőnek, amellyel 8 napon belül el kell számolnia. Mutassa be, milyen nyomtatványokat kell használnia a lebonyolítás során, és válassza ki a mellékelt nyomtatványok közül a megfelelőeket! Ismertesse a nyomtatványok kitöltésének szabályait is!

Információtartalom vázlata

- A pénzforgalom lényege, lebonyolításának módozatai
- Házipénztárak funkciói, pénzforgalmának lebonyolítási szabályai
- Bizonylatok kitöltési szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

6. Munkaköri feladataiból adódóan Ön vezeti a cég házipénztárát. Irodaszerek vásárlására 100.000 Ft készpénzt ad át a beszerzőnek, amellyel 8 napon belül el kell számolnia. Mutassa be, milyen nyomtatványokat kell használnia a lebonyolítás során, és válassza ki a mellékelt nyomtatványok közül a megfelelőeket! Ismertesse a nyomtatványok kitöltésének szabályait is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A pénzforgalom lebonyolításának jellemzői.	A pénzforgalom lényege, lebonyolításának módozatai.	20	
			10	
B	A házipénztár szerepe, bizonylatai. A vállalkozások készpénzforgalma.	Házipénztárak funkciói, pénzforgalmának lebonyolítási szabályai. Bizonylatok kitöltési szabályai.	20	
			10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A munkaszituáció értelmezése, bizonylatok kiválasztása.	10	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos meghatározása, összefüggések logikus kifejtése.	10	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlati feladatértelmezés	2	
		Áttekintő képesség	2	
Logikus gondolkodás		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

7. Ön egy irodai berendezéseket gyártó és forgalmazó cégnél dolgozik. Legújabb terméküket – a számítógépes munkakörülményeket javító, az ergonomiai előírásoknak is megfelelő lábtámaszokat - széles körű reklámkampány során szeretnék megismertetni. Ön azt a feladatot kapja, hogy készítse el a hirdetés szövegét és keressen hirdetési lehetőséget. Fogalmazza meg a lábtámaszt reklámozó hirdetés szövegét – ügyeljen a dokumentum tartalmára, valamint figyelemfelhívó funkciójára is! Mondjon néhány példát, hol tudná a cég legújabb termékét bemutatni, megismertetni a felhasználókkal!

Információtartalom vázlata

- Marketing fogalma, szerepe, eszközei
- Az árképzés alapelvei, módozatai
- Piackutatás
- Reklám, reklámtervezés
- A hirdetés mint a reklám eszköze

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

7. Ön egy irodai berendezéseket gyártó és forgalmazó cégnél dolgozik. Legújabb terméküket – a számítógépes munkakörülményeket javító, az ergonómiai előírásoknak is megfelelő lábtámaszokat - széles körű reklámkampány során szeretnék megismertetni. Ön azt a feladatot kapja, hogy készítse el a hirdetés szövegét és keressen hirdetési lehetőséget. Fogalmazza meg a lábtámaszt reklámozó hirdetés szövegét – ügyeljen a dokumentum tartalmára, valamint figyelemfelhívó funkciójára is! Mondjon néhány példát, hol tudná a cég legújabb termékét bemutatni, megismertetni a felhasználókkal!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A marketing fogalma, szerepe a vállalat életében	Marketing fogalma, szerepe, eszközei.	10	
		Az árképzés alapelvei, módozatai.	10	
		Piackutatás.	10	
		Reklám, reklámtervezés.	10	
A	A szervezet külső iratainak típusai	A hirdetés mint a reklám eszköze.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A munkaszituáció értelmezése.	5	
		Hirdetési lehetőségek felsorolása.	10	
3	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos meghatározása, összefüggések logikus kifejtése.	5	
		A hirdetés szövegének megfogalmazása.	10	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Eredményorientáltság	2	
Problémamegoldás		2		
Kreativitás, ötletesség		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

8. Ön egy olyan külföldi tulajdonban lévő cégnél dolgozik, amelyik széles körű partneri kapcsolatokkal rendelkezik, elsősorban az európai uniós országokból. Most lehetősége lenne külföldön, cége valamely vállalatánál 1-2 évig dolgozni. A döntés előtt tájékozódni akar az európai uniós viszonyokról, különösen a munkavállalás körülményeiről. Folytasson párbeszédet a kérdező tanárával arról, hogy vonzó lehetőség-e munkát vállalnia az Európai Unió valamely országában! Érveljen az előnyök mellett!

Információtartalom vázlat

- Az európai integráció története
- Magyarország és az EU kapcsolatának főbb állomásai
- Az EU intézményei, működési alapelvei
- Az EU-tagság előnyei, hátrányai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

8. Ön egy olyan külföldi tulajdonban lévő cégnél dolgozik, amelyik széles körű partneri kapcsolatokkal rendelkezik, elsősorban az európai uniós országokból. Most lehetősége lenne külföldön, cége valamely vállalatánál 1-2 évig dolgozni. A döntés előtt tájékozódni akar az európai uniós viszonyokról, különösen a munkavállalás körülményeiről. Folytasson párbeszédet a kérdező tanárával arról, hogy vonzó lehetőség-e munkát vállalnia az Európai Unió valamely országában! Érveljen az előnyök mellett!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Magyarország és az EU kapcsolatának legfontosabb állomásai, az EU-tagságból adódó előnyök, hátrányok	Az európai integráció története; Magyarország és az EU kapcsolatának főbb állomásai.	20	
		Az EU intézményei, működési alapelvei.	20	
		Az EU-tagság előnyei, hátrányai.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos meghatározása, összefüggések logikus kifejtése.	10	
3	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Meggyőző érvelés; a párbeszéd irányítása.	15	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Kreativitás, ötletesség	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Logikus gondolkodás		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

9. Cége pályázat útján szeretne pénzügyi forrásra szert tenni szolgáltatásainak bővítéséhez, infrastruktúrájának informatikai jellegű korszerűsítéséhez. Ezzel a településen jelentkező munkanélküliség csökkentéséhez is nagymértékben hozzájárulna, hiszen a fejlesztés létszámbővítéssel is járna. A pályázati kiírások figyelésével Önt bízták meg. Fejtse ki, milyen lehetőségeket venne igénybe a pályázati kiírások nyomán követésére; pályázati források megismerésére!

Információtartalom vázlata

- Pályázati lehetőségek
- Pályázati kiírások megjelenése
- Pályázati források
- A pályázat folyamata
- A pályázatok készítésének, lebonyolításának, utómunkálatainak elemei
- A pályázati dokumentum szerkezete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

9. Cége pályázat útján szeretne pénzügyi forrásra szert tenni szolgáltatásainak bővítéséhez, infrastruktúrájának informatikai jellegű korszerűsítéséhez. Ezzel a településen jelentkező munkanélküliség csökkentéséhez is nagymértékben hozzájárulna, hiszen a fejlesztés létszámbővítéssel is járna. A pályázati kiírások figyelésével Önt bízták meg. Fejtse ki, milyen lehetőségeket venne igénybe a pályázati kiírások nyomán követésére; pályázati források megismerésére!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	A pályázati projektek szerkezete	Pályázati lehetőségek, pályázati kiírások megjelenése, pályázati források.	20	
		A pályázat folyamata.	10	
		A pályázatok készítésének, lebonyolításának, utómunkálatainak elemei.	20	
		A pályázati dokumentum szerkezete.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Maximum	Elért	
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A munkaszituáció értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos meghatározása, összefüggések logikus kifejtése. Pályázati kiírások nyomon követése.	5 10	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Eredményorientáltság	2	
		Tervezési készség	2	
Személyes	Kreativitás, ötletesség	2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

10. Ön azt tervezi, hogy megszerzett szakképzettsége birtokában vállalkozást alapít, ahol szakmai tudását kamatoztatni tudja. E felelősségteljes döntéséhez ismernie kell a vállalkozás alapításával, működtetésével kapcsolatos tudnivalókat! A kérdező tanárával folytatott párbeszéd során fejtse ki, Ön melyik vállalkozási formát választaná, utalva az egyes vállalkozási formák (alapításának, működtetésének, megszüntetésének feltételei, körülményei) jellemzőire is! Döntését indokolja!

Információtartalom vázlata

- A vállalkozás
- A vállalkozó fogalma
- A sikeres vállalkozó kritériumai
- Vállalkozási formák alapításának, működtetésének, megszüntetésének feltételei, körülményei
- A vállalkozás motivációi, eredményességének, nehézségeinek okai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

10. Ön azt tervezi, hogy megszerzett szakképzettsége birtokában vállalkozást alapít, ahol szakmai tudását kamatoztatni tudja. E felelősségteljes döntéséhez ismernie kell a vállalkozás alapításával, működtetésével kapcsolatos tudnivalókat! A kérdező tanárával folytatott párbeszéd során fejtse ki, Ön melyik vállalkozási formát választaná, utalva az egyes vállalkozási formák (alapításának, működtetésének, megszüntetésének feltételei, körülményei) jellemzőire is! Döntését indokolja!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az üzleti vállalkozás, vállalat környezete, céljai	A vállalkozás, a vállalkozó fogalma; a sikeres vállalkozó kritériumai.	10	
C	A vállalkozási formák	Vállalkozási formák alapításának, működtetésének, megszüntetésének feltételei, körülményei.	20	
C	A vállalkozás eredményessége A vállalkozás válsághelyzete	A vállalkozás motivációi, eredményességének, nehézségeinek okai.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése; a megfelelő dokumentum kiválasztása.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos meghatározása, összefüggések logikus kifejtése. A cégalapítás teendőinek felsorolása.	15	
3	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Párbeszéd folytatása, érvek sorolása a vállalkozási forma mellett.	10	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Eredményorientáltság	2	
		Áttekinthető képesség	2	
		Logikus gondolkodás	2	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

11. Ön ügyintéző titkárként egy önkormányzati szerv építésügyi és hatósági irodáján dolgozik. Az egyik ügyfelük panasszal fordult a polgármesteri hivatalhoz, mert a szomszéd udvarán lévő hatalmas fa beárnyékolja a kertjét. Az ügy kivizsgálásához kapcsolódó adminisztratív feladatokat Ön látta el. Vázzolja fel a fenti ügy kapcsán az államigazgatási eljárás folyamatát! Utaljon a keletkező dokumentumok fajtáira is! Ismertesse a fenti ügyben meghozott döntést!

Információtartalom vázlata

- A jog fogalma, jogforrások, jogszabályi hierarchia, jogszabályok érvényessége, hatálya
- Az alkotmányos alapelvek, Alkotmányban biztosított alapjogok és kötelezettségek
- Az államszervezet felépítése, az állami szervek típusainak jellemzői
- Az államigazgatási eljárás folyamata
- A határozat tartalmi, nyelvi és formai követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

11. Ön ügyintéző titkárként egy önkormányzati szerv építésügyi és hatósági irodáján dolgozik. Az egyik ügyfelük panasszal fordult a polgármesteri hivatalhoz, mert a szomszéd udvarán lévő hatalmas fa beárnyékolja a kertjét. Az ügy kivizsgálásához kapcsolódó adminisztratív feladatokat Ön látta el. Váolja fel a fenti ügy kapcsán az államigazgatási eljárás folyamatát! Utaljon a keletkező dokumentumok fajtáira is! Ismertesse a fenti ügyben meghozott döntést!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az alkotmányos alapismeretek, az államszervezet felépítése	A jog fogalma, jogforrások, jogszabályi hierarchia, jogszabályok érvényessége, hatálya.	20	
		Az alkotmányos alapelvek, Alkotmányban biztosított alapjogok és kötelezettségek.	10	
		Az államszervezet felépítése, az állami szervek típusainak jellemzői.	10	
		Az államigazgatási eljárás folyamata.	10	
B	A dokumentumok főbb típusai, jellemzői	A határozat tartalmi, nyelvi és formai követelményei.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Fogalmak szabatos meghatározása,	5	
		összefüggések logikus kifejtése. Állásfoglalás az ügygel kapcsolatosan.	10	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
		Áttekinthető képesség	2	
Logikus gondolkodás		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

12. Cége nagykereskedelmi tevékenységgel foglalkozik. Az Ön munkakörébe tartozik a szerződések előkészítése. Egyik partnerük azt kifogásolta, hogy a szállítási szerződés tervezete nem tartalmazza - egy esetleges hibás teljesítés esetén - a kártérítés körülményeit. Fejtse ki véleményét a partner kifogásával kapcsolatban! Ismertesse a szerződések tartalmi, nyelvi, formai követelményeit!

Információtartalom vázlata

- A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői
- A kötelmi jog fogalma
- A szerződések: tartalmi elemei, érvénytelenségének esetei
- Az elévülés fogalma, jellemzői
- A kártérítés általános szabálya
- A polgári peres eljárás legfontosabb szabályai
- A szerződés tartalmi, nyelvi és formai jellemzői

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

12. Cége nagykereskedelmi tevékenységgel foglalkozik. Az Ön munkakörébe tartozik a szerződések előkészítése. Egyik partnerük azt kifogásolta, hogy a szállítási szerződés tervezete nem tartalmazza - egy esetleges hibás teljesítés esetén - a kártérítés körülményeit. Fejtse ki véleményét a partner kifogásával kapcsolatban! Ismertesse a szerződések tartalmi, nyelvi, formai követelményeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A polgári jogi alapfogalmak, a tulajdonjog és a kötelmi jog elemei	A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői.	10	
		A kötelmi jog fogalma. A szerződések: tartalmi elemei, érvénytelenségének esetei.	10	
B	A kereskedelmi jogi, gazdasági jogi alapismeretek	Az elévülés fogalma, jellemzői.	10	
		A kártérítés általános szabálya.	10	
C	A polgári peres eljárás legfontosabb szabályai	A polgári peres eljárás legfontosabb szabályai.	10	
B	A dokumentumok főbb típusai, jellemzői	A szerződés tartalmi, nyelvi és formai jellemzői.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai fogalmak, meghatározások, összefüggések helyes használata.	5	
		Helyes érvelés a kifogással kapcsolatban.	10	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
		Áttekintő képesség	2	
Logikus gondolkodás		2		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

13. Vállalkozásuk új terméket vezet be a piacon. Ebből az alkalomból fogadást szerveznek legfontosabb üzleti partnereik számára. Azt a feladatot kapja, hogy készítse elő az összejövetelt. Mondja el, hogyan készítené elő a fogadást egy kb. 20 fős fogadás esetén! Térjen ki a meghívott vendégek kiválasztását lehetővé tevő ügyfél-adatbázis használatának lehetőségére is!

Információtartalom vázlata

- Az etikett és protokoll szükségessége
- Köszönés, bemutatkozás, megszólítás, névjegyhasználat
- A meghívás, a meghívó tartalma, nyelvi, formai követelményei
- Az ügyfél-adatbázis adatainak felhasználása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

13. Vállalkozásuk új terméket vezet be a piacon. Ebből az alkalomból fogadást szerveznek legfontosabb üzleti partnereik számára. Azt a feladatot kapja, hogy készítse elő az összejövotelt. Mondja el, hogyan készítené elő a fogadást egy kb. 20 fős fogadás esetén! Térjen ki a meghívott vendégek kiválasztását lehetővé tevő ügyfél-adatbázis használatának lehetőségére is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Az etikett és protokoll szabályai az üzleti életben	Az etikett és protokoll szükségessége.	10	
		Köszönés, bemutatkozás, megszólítás, névjegyhasználat.	30	
A	A dokumentumszerkesztés elemei, készítésének szabályai	A meghívás, a meghívó tartalma, nyelvi, formai követelményei.	25	
C	Az ügyfél-adatbázis működtetése	Az ügyfél-adatbázis adatainak felhasználása.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	A meghívó hivatali életben felhasználható formában történő elkészítése.	10	
3	Szakmai nyelvi készség	Megfelelő kommunikációs készség, a nyelvi és metanyelvi eszközök megfelelő használata a közlési folyamat során.	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Kreativitás, ötletesség	2	
	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

14. Főnökéhez külföldi partnercégük vezetője érkezik. Az Ön feladata egy ajándék kiválasztása, amely a közös munkára és országunkra emlékezteti a vendéget. Soroljon fel néhány ajándékkötletet, amit a partnercég vezetőjének szánna!

Információtartalom vázlata

- Az etikett és protokoll szükségessége
- Ajándékozás fajtái, szabályai, problematikus esetei a hivatali életben
- Az ajándék átadása
- Ajándékozási alkalmak a hivatali munkában
- Ügyféltípusok megnevezése, jellemzése az ajándékozás szempontjából

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

14. Főnökéhez külföldi partnercégük vezetője érkezik. Az Ön feladata egy ajándék kiválasztása, amely a közös munkára és országunkra emlékezteti a vendéget. Soroljon fel néhány ajándékötletet, amit a partnercég vezetőjének szánna!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Az etikett és protokoll szabályai az üzleti életben	Az etikett és protokoll szükségessége.	10	
		Ajándékozás fajtái, szabályai, problematikus esetei a hivatali életben.	25	
		Az ajándék átadása.	10	
		Ajándékozási alkalmak a hivatali munkában.	10	
C	A külső, belső ügyfél típusok	Ügyfél típusok megnevezése, jellemzése az ajándékozás szempontjából.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Maximum	Elért	
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
4	Szakmai nyelvi készség	Megfelelő kommunikációs készség, a nyelvi és metanyelvi eszközök megfelelő használata a közlési folyamat során.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
	Módszer	Kreativitás, ötletesség	2	
Ismeretek helyénvaló alkalmazása		2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

15. Ön ügyintéző titkár munkakörben szeretne elhelyezkedni. Az álláshirdetések közül az alábbi tartalmú álláshirdetés keltette fel az érdeklődését, amelyre benyújtja pályázatát.

Feladatok:

- Árajánlatok, szerződések készítése
- Levelezés, külföldi partnerekkel való kapcsolattartás
- Kereskedelmi tárgyalások megszervezése
- Kiszállításokkal kapcsolatos ügyintézés

Elvárások:

- Középfokú végzettség
- Német vagy angol nyelvtudás
- Önállóság
- Mobilitás
- Kiváló kommunikációs készség
- Gépírás magas szintű ismerete
- Felhasználói szintű számítástechnikai ismeretek

Fogalmazza meg a fenti álláshirdetés alapján a motivációs levelet, amelyben kiemeli szakmai ismereteit, kompetenciáit, amelyek alkalmassá teszik Önt a fenti munkakör betöltésére!

Információtartalom vázlata

- A dokumentumok típusainak megnevezése, azok jellemzői
- Az iratok felépítése, alapvető tartalmi, nyelvi, formai követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

15. Ön ügyintéző titkár munkakörben szeretne elhelyezkedni. Az álláshirdetések közül az alábbi tartalmú álláshirdetés keltette fel az érdeklődését, amelyre benyújtja pályázatát.

Elvárások:

- | <u>Feladatok:</u> | |
|---|---|
| – Árajánlatok, szerződések készítése | – Középfokú végzettség |
| – Levelezés, külföldi partnerekkel való kapcsolattartás | – Német vagy angol nyelvtudás |
| – Kereskedelmi tárgyalások megszervezése | – Önállóság |
| – Kiszállításokkal kapcsolatos ügyintézés | – Mobilitás |
| | – Kiváló kommunikációs készség |
| | – Gépírás magas szintű ismerete |
| | – Felhasználói szintű számítástechnikai ismeretek |

Fogalmazza meg a fenti álláshirdetés alapján a motivációs levelet, amelyben kiemeli szakmai ismereteit, kompetenciáit, amelyek alkalmassá teszik Önt a fenti munkakör betöltésére!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információ tartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	A dokumentumok főbb típusai, jellemzői	A dokumentumok típusainak megnevezése, azok jellemzői.	20	
A	Az iratkészítés szabályai, jellegzetes formái	Az iratok felépítése, alapvető tartalmi, nyelvi, formai követelményei.	20	
		Az önéletrajz és motivációs levél tartalmi, nyelvi, formai követelményei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A feladat értelmezése. Álláskeresői lehetőségek, technikák megnevezése.	10	
3	Szakmai nyelvi íráskészség	A motivációs levél megfogalmazása.	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Fogalmazókészség	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

16. Ön egy kiskereskedelmi cégnél dolgozik. Munkaköréhez tartozik a partnerekkel történő hivatalos levelezés. Naponta több levelet is készít, továbbít. Szükségessé vált az irodában felhalmozódott iratok, levelek selejtezése, rendezése. Főnökétől azt a feladatot kapta, hogy levélben kérjen ajánlatot egy irodaszereket értékesítő cégtől iratrendezésre, archiválásra szolgáló irodai tárolóeszközökről. Fogalmazza meg a fenti témában az ajánlatkérést!

Információtartalom vázlata

- A külső iratok fajtái, jellemzői
- Az adásvételi ügylet menete, tartalma
- A hivatalos levél felépítése, alapvető tartalmi, formai és nyelvi szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

16. Ön egy kiskereskedelmi cégnél dolgozik. Munkaköréhez tartozik a partnerekkel történő hivatalos levelezés. Naponta több levelet is készít, továbbít. Szükségessé vált az irodában felhalmozódott iratok, levelek selejtezése, rendezése. Főnökétől azt a feladatot kapta, hogy levélben kérjen ajánlatot egy irodaszereket értékesítő cégtől iratrendezésre, archiválásra szolgáló irodai tárolóeszközökről. Fogalmazza meg a fenti témában az ajánlatkérést!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	A szervezet külső iratainak típusai	A külső iratok fajtái, jellemzői.	10	
		Az adásvételi ügylet menete, tartalma.	20	
A	Az iratkészítés szabályai, jellegzetes formái	A hivatalos levél felépítése, alapvető tartalmi, formai és nyelvi szabályai.	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Az ajánlatkérés megfogalmazása.	20	
2	ECDL 7. m. Információ és kommunikáció	Az elektronikus levelek továbbításának szabályai, lehetséges módjai, az etikett.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Fogalmazókészség	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
Ismeretek helyénvaló alkalmazása		2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

17. Ön egy nagyvállalat felsővezetője mellett titkári feladatokat lát el. Az igazgató esetenként körlevél formájában tájékoztatja munkatársait döntéseiről, felhívásairól. Feladata egy körlevél elkészítése, amelyben az igazgató arra kéri az egyes osztályok vezetőit, hogy a következő hónap 15-éig készítsék el jelentésüket a vezetésük alatt álló egység határidős munkáiról. Készítse el a fenti tartalmú körlevél vázlatát!

Információtartalom vázlata

- A belső iratok fajtái, a kommunikációt támogató formáinak kiválasztása
- A körlevél felépítése, alapvető tartalmi, nyelvi és formai szabályai
- A szervezet belső kommunikációja, az iratok információközvetítő szerepe

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

17. Ön egy nagyvállalat felsővezetője mellett titkári feladatokat lát el. Az igazgató esetenként körlevél formájában tájékoztatja munkatársait döntéseiről, felhívásairól. Feladata egy körlevél elkészítése, amelyben az igazgató arra kéri az egyes osztályok vezetőit, hogy a következő hónap 15-éig készítsék el jelentésüket a vezetésük alatt álló egység határidős munkáiról. Készítse el a fenti tartalmú körlevél vázlatát!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	A szervezet belső iratainak típusai	A belső iratok fajtái, a kommunikációt támogató formáinak kiválasztása.	20	
A	Az iratkészítés szabályai, jellegzetes formái	A körlevél felépítése, alapvető tartalmi, nyelvi és formai szabályai.	20	
B	A dokumentumok főbb típusai, jellemzői	A szervezet belső kommunikációja, az iratok információközvetítő szerepe.	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
2	ECDL 7. m. Információ és kommunikáció	Az elektronikus levelek továbbításának szabályai, lehetséges módjai.	5	
3	Az ügyviteli szoftverek használata	Ügyviteli szoftverek megnevezése.	5	
3	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	A körlevél szövegének megfogalmazása.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Fogalmazókészség	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

18. Ön ügyviteli titkárként dolgozik egy cégnél. Napi munkájához hozzátartozik a cég ügyfeleinek tájékoztatása személyesen, telefonon vagy írásban. Munkaköri leírásában szerepel az ügyfél-adatbázis működtetése is. A cég informatikai hálózatbővítése során megváltoztak a belső telefonszámok és az elektronikus elérhetőség adatai. Erről tájékoztatnia kell írásban a cég állandó ügyfeleit, partnereit. Tájékoztatás hiányában a telefonhívások Önhöz érkeznek, melyeket így folyamatosan „szűrni” kell. Fogalmazza meg a szituációban megjelölt tájékoztató levelet!

Információtartalom vázlata

- Az ügyfelek csoportosítása, a különböző típusok jellemzői
- A személyes ügyfél-kommunikáció viselkedési, etikai szabályai
- A titkár szűrő feladatai telefonhívás, napi posta kezelése, személyes bejelentkezés esetén
- Az ügyfél-adatbázis szerkezete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

18. Ön ügyviteli titkárként dolgozik egy cégnél. Napi munkájához hozzátartozik a cég ügyfeleinek tájékoztatása személyesen, telefonon vagy írásban. Munkaköri leírásában szerepel az ügyfél-adatbázis működtetése is. A cég informatikai hálózatbővítése során megváltoztak a belső telefonszámok és az elektronikus elérhetőség adatai. Erről tájékoztatnia kell írásban a cég állandó ügyfeleit, partnereit. Tájékoztatás hiányában a telefonhívások Önhöz érkeznek, melyeket így folyamatosan „szűrni” kell. Fogalmazza meg a szituációban megjelölt tájékoztató levelet!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A külső és belső ügyféltípusok	Az ügyfelek csoportosítása, a különböző típusok jellemzői.	10	
C	Az ügyfél-tájékoztatás (személyesen, telefonon, írásban)	A személyes ügyfél-kommunikáció viselkedési, etikai szabályai.	25	
B	A szűrőfeladatok szabályai	A titkár szűrő feladatai telefonhívás, napi posta kezelése, személyes bejelentkezés esetén.	30	
C	Az ügyfél-adatbázis működtetése	Az ügyfél-adatbázis szerkezete.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	A kulturált ügyfélkapcsolat kommunikációja.	5	
2	ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés	Az ügyfél-adatbázis létrehozásának elemei, folyamatos karbantartása.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Áttekinthető képesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

19. Ön egy kereskedelmi cég ügyfélszolgálatán ügyintéző titkári feladatokat lát el. Napi munkájához tartozik az ügyfelek tájékoztatása. Vezetőjét naponta többen keresik személyesen, telefonon, e-mailben, de ő távolléte miatt nem tudja fogadni őket. Tájékoztassa az ügyfeleket (pl. kérdező tanárát) a vezetője távollétéről a szituációban szereplő esetben!

Információtartalom vázlata

- A viselkedéskultúra szabályai az ügyfélszolgálati munkában
- A hiteles és hatékony kommunikáció jellemzői a különböző típusú ügyfelekkel szemben
- A telefonon történő kapcsolattartás udvariassági szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

19. Ön egy kereskedelmi cég ügyfélszolgálatán ügyintéző titkári feladatokat lát el. Napi munkájához tartozik az ügyfelek tájékoztatása. Vezetőjét naponta többen keresik személyesen, telefonon, e-mailben, de ő távolléte miatt nem tudja fogadni őket. Tájékoztassa az ügyfeleket (pl. kérdező tanárát) a vezetője távollétéről a szituációban szereplő esetben!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	Az ügyfél-tájékoztatás (személyesen, telefonon, írásban)	A viselkedéskultúra szabályai az ügyfélszolgálati munkában.	25	
C	A külső és belső ügyféltípusok	A hiteles és hatékony kommunikáció jellemzői a különböző típusú ügyfelekkel szemben.	25	
A	Az etikett és protokoll szabályai az üzleti életben	A telefonon történő kapcsolattartás udvariassági szabályai.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	A kulturált ügyfélkapcsolat kommunikációja a tájékoztatás során.	15	
3	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
		Rugalmasság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Áttekinthető képesség		2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

20. Egy kereskedelmi cég panaszirodájában lát el ügyintézői feladatokat. Az egyik ügyfelük indulatosan kéri az 1 éve vásárolt nyomtató cseréjét. Az Ön feladata az ügyfél reklamációjának, panaszának kezelése. Ismertesse a konkrét ügy kapcsán a panaszkezelés fázisait, dokumentumait! Mit tesz az ügyfél indulatainak megnyugtatója érdekében, hogyan jár el?

Információtartalom vázlata

- A panaszkezelés folyamata, az eljárásban használt dokumentumok megnevezése
- A kapcsolattartás folyamata, a verbális és nem verbális kommunikáció alkalmazása
- Stratégiák a konfliktusok kezelésére, a stressz oldásának technikái

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1619-06 Titkári ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A titkári ügyintézéshez kapcsolódó gazdasági, jogi, pénzügyi, vállalkozási, titkári alapismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

20. Egy kereskedelmi cég panaszirodájában lát el ügyintézői feladatokat. Az egyik ügyfelük indulatosan kéri az 1 éve vásárolt nyomtató cseréjét. Az Ön feladata az ügyfél reklamációjának, panaszának kezelése. Ismertesse a konkrét ügy kapcsán a panaszkezelés fázisait, dokumentumait! Mit tesz az ügyfél indulatainak megnyugtató érdekében, hogyan jár el?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A panaszkezelés fázisai, dokumentumai	A panaszkezelés folyamata, az eljárásban használt dokumentumok megnevezése.	25	
C	Az ügyfél-tájékoztatás (személyesen, telefonon, írásban)	A kapcsolattartás folyamata, a verbális és nem verbális kommunikáció alkalmazása.	25	
A	Az etikett és protokoll szabályai az üzleti életben	Stratégiák a konfliktusok kezelésére, a stressz oldásának technikái.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédkészség	A kulturált ügyfélkapcsolat kommunikációja a panaszkezelés kapcsán.	15	
3	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
		Rugalmasság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
Áttekintő képesség		2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás