

# **SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM**

**Vizgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:**  
**1619-06 Titkári ügyintézés**

**Vizgarészhez 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 tételét a 1617-1/2007. számon kiadom.**

**Jóváhagyta:**

**Mátyus Mihály**  
**főosztályvezető**

**2008**

**NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET**

**Érvényes: 2008. 03. 27-től**

**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 vázlata

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

**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 segít!**

Információtartalom vázlata

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

**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

**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

**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!**

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

**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

**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

**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 vázlata

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

**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 létszám bővítéssel 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

**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

**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. Vázzon 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

**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

**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 vázlat

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

**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!**

Információtartalom vázlat

- 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

**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 vázlat

- 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

**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 ajánlatkérését!**

Információtartalom vázlata

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

**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

**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

**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

**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?**

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