

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1623-06 Személyi titkári és irodai ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1623-06/2 Két megadott titkári munkaszituáció, eset szakmai hátterének bemutatása a munkajogi, titkári, dokumentumkészítési, szervezési ismeretek alkalmazásával

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. A A cég vezetése fontosnak tartja a kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársak elismerését. Több termékük elnyerte a Kiváló Magyar Termék minősítést, így főnöke felkéri Önt, készítse elő azt az összejevetelt, amelyen a termékek fejlesztésében, gyártásában részt vevő munkatársakat megjutalmazzák. Váolja fel a rendezvény lebonyolításának lépéseit, majd részletezze az előkészületek feladatait! Térjen ki arra is, milyen protokolláris szabályokat kell figyelembe vennie a szervezés folyamán!

Információtartalom vázlata

- Az ünnepi jutalmazó rendezvény szervezésének lépései, az előkészületek részletezése
- Az ünnepi rendezvények szervezésének, lebonyolításának protokolláris szabályai
- Az értékelés jelentősége a szervezet tevékenységében

1. B Munkahelye pályakezdő munkatársakat alkalmaz. Ön azt a feladatot kapja, hogy állítson össze számukra szóbeli tájékoztatást a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályairól, valamint készítse el a munkaszerződés mellékleteként a jogszabályban előírt tájékoztató dokumentumot. Készítse el a szóbeli tájékoztatás vázlatát, ez alapján magyarázza el a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a munkajogban! Különösen ügyeljen a közérthetőségre!

Információtartalom vázlata

- A jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályai a munkajogban
- A munka világára vonatkozó szabályozások
- A munkaügyi dokumentumok vezetésének, kezelésének szabályai, gyakorlata

2. A Főnöke, a cég kereskedelmi igazgatója, külföldön eredményes tárgyalást folytatott az egyik partnercég vezetőjével. Az eredményről be kell számolnia a cég menedzmentjének, és meg kell beszélniük a további teendőket is. Főnöke azzal bízta meg Önt, hogy szervezze meg a megbeszélés időpontját, körülményeit. Ismertesse az Ön szervezési feladatait a fenti munkaértekezlet kapcsán! Térjen ki arra is, hogy milyen szempontokat vesz figyelembe az előkészítés, a lebonyolítás és az utómunkálatok során a fenti szituációban!

Információtartalom vázlata

- A vezető szerepe a hatékony munkakapcsolatok alakításában
- A vezető feladatai: az ellenőrzés, értékelés. A visszajelzés, értékelés fontossága
- A beszámoló munkaértekezlet megszervezésének feladatai (előkészítés, lebonyolítás, utómunkálatok)

2. B Cégük tulajdonosai úgy döntöttek, hogy az év végéig jelentős technológiai váltást fognak végrehajtani a cég tevékenységében. Munkahelyén Önt bízták meg azzal, hogy elvégezze a munkaügyi egyeztetési folyamat dokumentumaival kapcsolatos adminisztrációs teendőket. Ismertesse, milyen konkrét iratok keletkeznek, ill. keletkezhetnek a feladatban vázolt egyeztetési folyamatban a munkáltató, ill. a munkavállalók oldaláról, és Önnek milyen teendői vannak velük?

Információtartalom vázlata

- Az országos és a munkahelyi érdekegyeztetési folyamat résztvevői; jogaik és kötelezettségeik az érdekegyeztetés folyamán
- A tájékoztatással, véleményezéssel, konzultáció lefolytatásával kapcsolatos jogok és kötelezettségek a hatályos munkajogi szabályozás szerint
- Az érdekegyeztetési folyamat során keletkezett iratok kezelésének folyamata, szabályai

3. A Főnökével megbeszélik az elkövetkező két hét tárgyalási menetrendjét, amely tartalmazza egy munkaértekezlet megtartását a heti feladatokról, szerződéskötést két kereskedelmi partnerrel, egy konzultációt a minőségfejlesztési teammel; továbbá áttekintik az egyéb határidős feladatokat: statisztikai jelentések ellenőrzése és továbbítása, az előző negyedéves beszállítói teljesítmények értékelése. Állítsa össze – tetszőleges napokra és időpontokban – főnöke jövő heti programtervét!

Információtartalom vázlata

- A bértárgyalások lebonyolításának szervezési és adminisztrációs feladatai
- Programterv elkészítése
- A főnök és titkára munkaidejének optimális beosztásának szempontjai
- A határidő-nyilvántartási módszerek ismertetése, jellemzése

3. B A munkáltató - a szükséges adatok rendelkezésre bocsátása mellett - évente köteles javasolni a szerződéskötésre jogosult szakszervezetnek a munka díjazásával kapcsolatos szabályok kollektív szerződésben történő rendezését. Munkahelyén azt a feladatot kapta, hogy vegyen részt az erről szóló egyeztető tárgyalások adminisztrációs tevékenységében. Sorolja fel, milyen dokumentumokat készítené elő a tárgyaláshoz, és milyen dokumentumok készülnének a tárgyalás folyamán!

Információtartalom vázlata

- A kollektív szerződés jelentősége, létrejöttének feltételei, tartalma; különös tekintettel a munka díjazásának befolyásolásával kapcsolatos szabályokra
- A kollektív szerződés bejelentésével és nyilvántartásával kapcsolatos feladatok

4. A Főnöke a cég két fontos külföldi üzleti partnerével délelőtt 10 órától tárgyal mintegy 3 órási időtartamban az irodájában. Az egyik üzleti partnert elkísérte a felesége, aki a tárgyalás ideje alatt szeretné megtekinteni Budapest nevezetességeit. A résztvevők 13 órától főnöke meghívására közös ebédet vesznek részt. Főnöke a tárgyalás, illetve a program megszervezésével Önt bízta meg. A tárgyalást követően értékelik a szervezésben, illetve a lebonyolításban kifejtett tevékenységét. Mondja el, hogyan szervezné meg a fenti találkozót! Készítsen rövid forgatókönyvet!

Információtartalom vázlata

- Az üzleti tárgyalás előkészítésének, lebonyolításának teendői, tárgyi és személyi feltételei
- Az üzleti tárgyalás protokollszabályai
- Az ellenőrzés, értékelés fázisai, az önellenőrzési, ellenőrzési technikák
- A visszajelzés, értékelés jelentősége a munkaszervezés folyamatában

4. B Ön végzi munkahelyén a munkavállalókkal kapcsolatos munkaügyi nyilvántartások vezetéséhez szükséges adatok gyűjtését. Ezzel kapcsolatosan egyik legfontosabb feladata a munkavállalók személyes adatainak és munkaidejének nyilvántartása. Legutóbbi feladata az elmúlt félévben ledolgozott munkaidő nyilvántartásba vétele, ill. az adatbázis frissítése volt. Mondja el, milyen alapvető személyiségvédelmi szabályok szerint végezte el a fenti feladatot!

Információtartalom vázlata

- A munkavállalókról vezetett nyilvántartások. Az adatok nyilvántartásához kapcsolódó személyiségvédelmi szabályok
- A munkaidő-nyilvántartás fajtái, tartalma, szerepe a munkabér és az egyéb juttatások elszámolásában, valamint a munkaviszony időtartamának kiszámításában
- A munkaügyi adatok számítógépes nyilvántartásának, kezelésének, frissítésének lehetőségei

5. A A titkárság bútorzata elavult, ezért főnöke megbízza Önt praktikus és modern berendezési tárgyak beszerzésével. Ön a feladat elvégzéséhez figyelembe kívánja venni a legfontosabb ergonómiai és esztétikai szempontokat is. Rendezze be a szükséges bútorokkal az irodát! Mondja el, milyen szempontok szerint választaná ki az irodai bútorokat!

Információtartalom vázlata

- A munkahely ergonómiai szempontból biztonságos kialakításának követelményei, és az irodai munkahelyi közérzetet befolyásoló tényezők
- A folyamatok azonosítása, előíró és igazoló dokumentumok készítése, szerepük

5. B Munkahelyén szükségessé vált egy új ügyviteli ügyintéző titkár alkalmazása. Ön fogalmazta meg az álláshirdetést, segédkezett a meghallgatási eljárásban is. Most azt a feladatot kapja, hogy segédkezzen a felvételi eljárás adminisztratív tevékenységének lebonyolításában. Fogalmazza meg az álláshirdetés szövegét!

Információtartalom vázlata

- Az álláspályázat, álláshirdetés tartalma. A munkaviszony létesítésének szabályai, a munkaszerződés elemei
- A közalkalmazotti jogviszony és a közszolgálati jogviszony keletkezése közötti főbb különbségek

6. A Cégük vezetői külföldi kereskedelmi partnerüknél kétnapos tárgyaláson vettek részt, és igen elégedettek a fogadtatással, a tárgyalás eredményével. Hazaérkezve – a tárgyalást értékelő munkaértekezleten – megbízzák Önt, hogy a tárgyaló delegáció nevében írjon köszönőlevelet. Fogalmazza meg a köszönőlevelet, utaljon benne a szívélyes fogadtatásra, a kellemes tárgyalási légkörre és a további jó együttműködésre!

Információtartalom vázlata

- A delegációs program szervezésének és lebonyolításának feladatai
- A köszönőlevél tartalmi és formai jellemzői
- A kereskedelmi tárgyalás eredményességének értékelési lehetőségei

6. B Munkahelyén a cég vezetői olyan komplex irodai dokumentumkezelő program bevezetését tervezik, amellyel még nem találkoztak a munkatársak. A munkáltató kötelezni akarja az irodai dolgozókat a program gyártója által tartott 30 órás, hétfélig felkészítésre, de ez a dolgozók ellenállásába ütközik. Főnöke arra kéri Önt, hogy győzze meg a munkatársakat a felkészítés szükségességéről. Fejtse ki álláspontját a helyzet megoldásáról kérdezőtanárának, és érveljen a hétfélig felkészítés szükségessége mellett! Alkalmazza a meggyőzés retorikai eszközeit!

Információtartalom vázlata

- A munkavállalók és munkáltatók kötelességei
- A meggyőzés tartalmi és retorikai eszközei

7. A Munkahelyén az üzleti tervek adminisztrációs teendőit látja el. Az utóbbi hetekben időzavarba került a megsokasodott munkahelyi feladatok miatt. Munkáját megkönnyíti, ha munkaidejét előre megtervezi, ütemezi az elvégzendő feladatokat. Tervezze meg egy személyi titkár átlagos munkanapjának menetrendjét! Főnöke utasítására illessze bele egy rövidebb értekezlet megszervezését is!

Információtartalom vázlata

- Egy személyi titkár munkanapjának megtervezése. A programtervezés segédeszközeinek bemutatása
- A idő- és programtervezés jelentősége. A tervek típusai és a tervezés folyamata

7. B Egyik munkatársuk másik helységbe költözött, ezért az Önök cégénél megszűnik a munkaviszonya. Az Ön feladata, hogy készítse elő a leszerelését. Válassza ki, milyen dokumentumokat, igazolásokat fog előkészíteni munkatársa leszerelésekor!

Információtartalom vázlata

- A munkaviszony megszűnésekor kiadandó dokumentumok
- A munkaviszony megszűnésének, megszüntetésének esetei
- Különbségek a munkajogi, a közalkalmazotti és a közszolgálati jogviszony megszűnése és megszüntetése között

8. A Főnöke a következő két hét fontos és határidős feladatainak, tárgyalásainak menetrendjét megbeszélte Önnel, de váratlanul az egyik jelentős külföldi partner látogatási szándékát jelezte. A látogatás egybeesik két, már beütemezett megbeszélés időpontjával, ezért főnöke megbízza Önt az időpontok módosításával. Folytasson beszélgetést kérdezőtanárával az egyik, korábban beütemezett megbeszélés módosításáról, mintha az érintett ügyféllel telefonon tárgyalna. Vegye figyelembe a kapcsolattartás udvariassági szabályait!

Információtartalom vázlata

- Az időgazdálkodás fogalma, az időgazdálkodással kapcsolatos feladatok (munkaszervezés, programegyeztetés, programkövetés, határidő-nyilvántartás)
- A programváltozás esetén követendő magatartás

8. B Munkatársa a mai napon jelenti be főnökének, hogy a következő héten lehetősége lenne egy egyhetes társasutazáson részt venni igen előnyös feltételekkel, ezért 10 nap szabadságot kér. Ez a bejelentés Önt is érinti, hiszen Ön koordinálja a szabadságot és végzi a változásokkal kapcsolatos teendőket. Ismertesse, milyen teendői vannak a bejelentéssel kapcsolatban! Utaljon a szabadságot kérő munkatárs szabadságolási terv módosítására is, feltételezve a szabadságolással kapcsolatos adatok számítógépes nyilvántartását!

Információtartalom vázlata

- A munkaidő, pihenőidő jellemzői, fajtái, ill. a Mt, a Ktv. és a Kjt. előírásainak legfontosabb eltérései
- A szabadságolási terv készítésének, egyeztetésének, vezetésének szabályai. A szabadságfajták igénylésének, kiadásának szabályai a hatályos jogszabályi előírások szerint

9. A A cég tulajdonosai vezető munkatársat keresnek egy új szervezeti egység élére. Ketten jelentkeznek a munkakör betöltésére. Önt kérték fel, szervezze meg, illetve készítse elő az állásinterjúkat. Válassza ki azokat a dokumentumokat, amelyeket az interjúhoz előkészítene, röviden elemezze tartalmukat, szerepüket a felvételi folyamatban!

Információtartalom vázlata

- Az interjú előkészítése, tárgyi és személyi feltételeinek biztosítása. A szükséges dokumentumok tartalma
- Az irányítás elemeinek felsorolása, a döntéshozatal folyamatának részletezése

9. B A titkárságon a feladatok időszakosan megszaporodtak, s ezeket a munkatársak csak hivatalos munkaidejükön kívül tudják ellátni. Munkatársai Önt kérték meg, hogy nézzen utána és tájékoztassa őket, milyen szabályokat kell alkalmazni a munkáltatónak túlmunka végzése esetén, különös tekintettel a bérezésre. Válassza ki a dokumentumok közül a túlmunkára vonatkozó iratot, és mutassa be, hogyan rendelkeznek a munkajogi szabályozások a munkaidőn túl végzett munkáról, kiemelve a közalkalmazottakra és a köztisztviselőkre vonatkozó szabályok lényeges eltéréseit!

Információtartalom vázlata

- Túlmunka elrendelésének feltételei. A munkabér elemei
- A munkaidő-nyilvántartás vezetésének, kezelésének szabályai a vonatkozó szabályok alapján A közalkalmazottak és a köztisztviselők díjazása közötti különbségek

10. A Cégük két hónap múlva ünnepli 25 éves fennállását, ezért a vezetőség ünnepség keretében vendégül látja 150 munkatársát. Főnöke Önt bízta meg az esemény szervezésével. Tervezze meg az ünnepséget! Vázzolja, milyen feladatokat kell a szervezés és a lebonyolítás során ellátnia!

Információtartalom vázlata

- Az ünnepélyes vendéglátási alkalmak formái, előkészítésük, szervezésük, lebonyolításuk feladatai
- A munkatársakra vonatkozó VIP-listák kezelése
- A rangsorolás alapelvei, az ültetési rend kialakításával kapcsolatos protokolláris szabályok

10. B Munkahelyén csőtörés miatt személyes dolgaiban jelentős kár keletkezett, amelyet szeretne munkáltatójával megtéríttetni. Válassza ki a dokumentumok közül a munkahelyi káreseményekkel kapcsolatos iratot, és ennek kapcsán ismertesse, milyen dokumentumok készülnek a kártérítési eljárás során!

Információtartalom vázlata

- A munkáltató kártérítési felelősségi formái
- A dolgozó kártérítési igényével kapcsolatos teendők, dokumentumok

11. A Ön részt vett egy olyan előadáson, ahol az ügyviteli munka megkönnyítését szolgáló, új technikai berendezéseket mutattak be. Főnöke arra kéri, ismertesse a titkárság munkatársaival az előadáson hallottakat. Mutassa be a titkársági munkát segítő irodai berendezéseket, irodatechnikai és kommunikációs eszközöket, a titkári ügyintézését segítő fontosabb kiadványokat!

Információtartalom vázlata

- A titkársági munkát segítő irodai berendezések, irodatechnikai és kommunikációs eszközök, a titkári ügyintézését segítő fontosabb kiadványok bemutatása
- A szakmai ismeretek bővítése, kompetenciák fejlesztése
- Az önképzés, önfejlesztés mint motivációs tényező

11. B Egyik továbbképzésre utazása alkalmával elveszett az Önre bízott laptop. Munkáltatója kártérítési eljárást indított Ön ellen. Közölje kérdezőtanárával mint munkáltatójával az előállt helyzetet, figyelembe véve a munkahelyi káresemény bekövetkezésekor előírt teendőket!

Információtartalom vázlata

- A munkavállaló kártérítési felelősségének esetei, a mentesülés feltételei. A károkozásról szóló jegyzőkönyv tartalma

12. A A cég titkárságán öten dolgoznak, Ön a vezető menedzser személyi titkára. A csoportban konfliktus alakult ki a hatásköröket illetően, Önt ugyanis megbízták a csoportvezetői teendők ellátásával, miután sikeresen elvégzett egy vezetői munka hatékonyságát segítő tanfolyamot. Mutassa be a csoport vezetésével kapcsolatos teendőit; rendezze a kialakult konfliktushelyzetet a hatáskörök tisztázásával!

Információtartalom vázlata

- A csoport fogalma, struktúrája, funkciója, típusainak jellemzése
- Az egyén és csoport viszonya, a csoportban végzett munkatevékenység előnyei; hátrányainak bemutatása
- A csoportvezetés lényege, hatáskörök kialakítása

12. B Munkahelyén ellenőrizték a munkaügyi osztályt segítő adminisztrációs tevékenységét. Megállapították, hogy szakszerűen végzi a tevékenységét, pontosan alkalmazza az alapvető szabályokat. Felkérték, a legközelebbi házi értekezleten számoljon be a kollégáknak a munkájáról, különösen a számítógépes nyilvántartásokról. Válasszon ki néhány munkaügyi nyilvántartási dokumentumot, és rajtuk keresztül ismertesse, milyen technikai eszközök, számítógépes szoftverek alkalmazhatók a munkaügyi nyilvántartások vezetése során!

Információtartalom vázlata

- Nyilvántartást segítő eszközök
- A jognyilatkozatokra vonatkozó alaki kötöttség, az indoklás és a kézbesítés szabályai, a munkaviszonyból származó igény elévülésének, valamint a határidők számításának szabályai

13. A Munkakörébe tartozik a cég partner- és VIP-listájának kezelése, rendszeres feladata az adatok átnézése, frissítése, különböző rendezvények alkalmával a partnerek kiválogatása. Cége ügyviteli szoftverek fejlesztésével foglalkozik, s legújabb termékük teszteléséhez szeretnék meghívni néhány partnercégük titkári feladatokat ellátó munkatársait. Az Ön feladata kiválasztani a megfelelő személyeket. Ismertesse, milyen szempontok szerint választaná ki a szoftver teszteléséhez a kollégákat! Indokolja a kiválasztás szempontjait!

Információtartalom vázlata

- A partnerlista, VIP-lista fogalma, funkciója, létrehozásával, frissítésével kapcsolatos tennivalók, technikák
- A személyi titkár szűrő szerepe

13. B Munkahelyi vezetői javítani kívánják a cég versenyképességét, piaci megítélését, s ezt a minőségirányítási rendszer bevezetésétől, működtetésétől remélik. Az előkészületek időszakában vannak, amikor Ön is közreműködik a minőségbiztosítás bevezetésében. A munkatársak többletterheknek tartják, ezért nem szívesen vesznek részt a feladatban. Győzze meg munkatársát (kérdőtanárát) a minőségbiztosítási folyamat munkahelyükön történő bevezetésének előnyeiről, szem előtt tartva a résztvevők motiválásának jelentőségét, lehetőségét a minőségirányítási folyamatban!

Információtartalom vázlata

- A minőségirányítás alapfogalmainak, alapelveinek felsorolása, rövid magyarázata (minőség, minőségirányítás, minőségbiztosítás, minőségpolitika, minőségcél)
- A minőségirányítási rendszerek alapelvei (vevőközpontúság, a folyamatos fejlesztés, a teljes körű részvétel, a közös tanulás)
- Bevezetésének előnyei. Példák felsorolása az alapelvek érvényesülésére az irodai ügyintézési munkaterületről

14. A Főnökét sürgősséggel meghívták egy rendkívüli megbeszélésre a felettes hatósághoz. Ebben az időpontban főnökének egyik üzleti partnerével lett volna tárgyalása. Főnöke arra kéri Önt, hogy telefonon módosítsa az előzetesen megbeszélte találkozói időpontját. Egyeztessen telefonon új időpontot az üzleti partnerrel (kérdőtanárával)!

Információtartalom vázlata

- Az időbeosztás módosítása, a találkozói időpontjának, esetleg más programok idejének átszervezése
- A szervezet és hatóság kommunikációja
- A telefonálás, programmódosítás etikett- és protokollszabályainak alkalmazása

14. B Munkahelyén az eddigi egy helyett a következő hónaptól két cégautó áll rendelkezésre a munkatársak vidéki üzleti útjaihoz. Az Ön feladata, hogy tegyen javaslatot az autók igénylésének, használatának minőségbiztosítási szempontból megfelelő szervezési rendjére. Elemezze a cégautók igénylésének folyamatát minőségbiztosítási szempontból egy feltételezett cégen belül, s készítsen folyamatábrát róla!

Információtartalom vázlata

- A folyamatok azonosítása egy konkrét esetben, a folyamatábrára elkészítése
- A kiválasztott igazoló v. előíró dokumentum jellemzése
- A folyamat, a folyamatszabályozás, a folyamatirányítás lényege

15. A Munkahelyén gyakran kényszerül túlmunka végzésére, emiatt állandóan fáradt, s félő, hogy a kimerültség már munkája minőségének rovására is megy. Véleménye szerint korszerűtlenek az irodai eszközeik, amelyek már akadályozzák a hatékony munkavégzést, ezért kezdeményezi a cseréjüket, de keresi az egyéb lehetőségeket is a megoldásra. Mondja el véleményét a fáradtság, a stressz teljesítményt befolyásoló hatásáról! Javasoljon megoldási lehetőségeket a vázolt helyzetben!

Információtartalom vázlata

- A munkakörülményekkel való elégedetlenség és a szellemi munka okozta fáradtság jelei, következményei
- Megoldási lehetőségek bemutatása
- Az iroda személyi és tárgyi feltételei a hatékony és biztonságos munka szempontjainak érvényesítésével

15. B Egy közoktatási intézményben a minőségfejlesztő csoport tagjaiként az a feladatuk, hogy végezzenek elégedettségmérést a tanulók mulasztásának igazolási rendjét előíró szabályokkal kapcsolatban. Az Ön feladata a felméréshez és elemzéshez használt dokumentumok megtervezése, előkészítése. Válasszon ki olyan dokumentumokat, amelyek alkalmasak a célcsoportok elégedettségének mérésére, és ismertesse, milyen további mérési és elemzési technikákat, eszközöket alkalmazna a konkrét feladat megoldásához!

Információtartalom vázlata

- Az elégedettségmérés helye és szerepe a minőségirányítási rendszerben
- Elégedettségmérési és elemzési technikák és eszközök felismerése, felsorolása; célcsoportok felismerése a közoktatási intézményekben

16. A Új munkatárs érkezik a titkárságra. Főnöke arra kéri Önt, ismertesse meg vele a titoktartási kötelezettségre, a minősített iratok és a bélyegzők kezelésére vonatkozó teendőket, szabályokat. Magyarázza el munkatársának (kérdőzetanárának), mit értünk a titok fogalmán, valamint titoktartási kötelezettség alatt!

Információtartalom vázlata

- A titok fogalma, a titoktartási kötelezettség lényege
- A minősített iratok fogalma, kezelésük lényeges szabályai
- A bélyegzők fajtái, használatuk, kezelésük szabályai

16. B Munkahelyén az Ön minőségbiztosítási csoportjának feladata az irodai kiegészítők felhasználásának optimális kialakítása. Ennek keretében Ön készíti el az irodai kiegészítők felhasználásáról szóló negyedéves beszámolót. Készítse el írásban a beszámolóhoz bemutatandó prezentáció vázlatát! Ebben ismertesse, milyen adatokat dolgoz fel, milyen számításokat végez el, és vonja le a következtetéseket a további feladatokat illetően!

Információtartalom vázlata

- A dokumentumok szerepe a minőségirányítási rendszer életében. Jellemző dokumentumok kiválasztása
- A prezentáció tartalmának meghatározása, az iratok további sorsának elemzése, lehetséges további feladatok kijelölése

17. A Főnöke és a cég kereskedelmi igazgatója repülővel külföldre utaznak tárgyalni, s Önt bízzák meg a háromnapos út megszervezésével. Ismertesse, milyen konkrét teendője van a külföldi út szervezésével kapcsolatban! Kérdezzen rá tanárától a szervezéshez fontos, esetleges hiányzó információkra! Hívja fel a főnöke figyelmét, hogy meg kell beszélniük a kapcsolattartás módját is távolléte idejére.

Információtartalom vázlata

- A vezető hivatalos útja megszervezésének lépései
- Szakmai program előkészítése

17. B Munkahelyén a minőségirányítási rendszer belső értékelését végzik, és Önt is felkérték e tevékenységet segítő személyek sorába. Önnek a belső auditálásban részt vevők kapcsolattartását és tevékenységük adminisztratív háttérét kell biztosítania. Válasszon ki egy dokumentumot a minőségirányítási rendszer belső auditálásának iratai közül! Magyarázza el keletkezésének körülményeit, helyezze el az irat és készítője szerepét a belső audit folyamatában!

Információtartalom vázlata

- A minőségirányítási rendszer belső auditjának célja; előkészítése, lefolytatása, értékelése; résztvevői
- A kiválasztott irat tartalmának elemzése, elhelyezése a belső audit folyamatában.

18. A A titkárság munkáját megnehezíti, hogy két munkatársuk között személyi ellentét alakult ki, mert egyikük szerint azonos fizetésért nehezebb és munkaigényesebb feladatokat kell ellátnia, mint kolléganőjének. Egyikük a munkaügyi nyilvántartásokat vezeti, a másik kolléganő feladata a pályázatkészítés. Főnöke az Ön véleményét is meghallgatja a konfliktus megoldása érdekében. Fejtse ki véleményét a munkatársak által végzett feladatok nehézségéről, ill. mérési szempontjairól!

Információtartalom vázlata

- A munkahelyi konfliktusok legfőbb okainak elemzése és a konfliktuskezelés hatékony módszerei
- Az irodai munkatevékenység mérési szempontjai

18. B Munkahelyén a minőségirányítási alapfogalmak, folyamatok megismertetésére külső szervezetet kértek fel, aki a cég 25 munkatársának 3 alkalommal tart felkészítést. Az Ön feladata, hogy a belső képzés személyi, tárgyi feltételeit megteremtse. Ismertesse a képzési sorozat megszervezésének lépéseit, az azokhoz kapcsolódó adminisztrációs feladatokat, a keletkezett dokumentumokat! Részletezze, milyen forrásokból tájékozódhat a szervezéshez szükséges feltételekről!

Információtartalom vázlata

- A minőségügyi rendezvénysorozat megszervezésének lépései, adminisztrációs feladatai, dokumentumai, az információgyűjtés technikái
- A képzés szerepe a minőségirányítási rendszer fejlesztésében

19. A Ön a vezető menedzser személyi titkára és egyben a titkárság vezetője. A titkárság feladatai között szerepel többek között a különböző útiokmányok, fuvarlevelek, számlák ügyintézése, dokumentummásolatok készítése, statisztikai adatok nyilvántartása. Az utóbbi időben több panasz érkezett a titkárság lassú munkája miatt, ezért főnöke utasítására alaposan át kell gondolnia, mit kellene tenni a munka hatékonyságának fokozása érdekében. Mondja el, mi lassíthatja a munkát az irodájukban, tekintve, hogy igen nagy az ügyfélforgalom is a titkárságon!

Információtartalom vázlata

- A titkárság helye, szerepe, jelentősége a szervezeten belül
- A titkárság hatékonyságát befolyásoló szervezési, vezetési, emberi, technikai tényezők jellemzése

19. B Munkahelyi vezetői a minőségirányítási folyamatban nemcsak a dolgozók belső képzésére, a saját és mások tapasztalataiból való tanulásra helyeznek nagy súlyt, hanem a megszerzett tudás és eredmények elterjesztésére is. Ehhez jó belső kommunikációt kell kialakítani az intézményben. Ön nemrég vett részt egy kommunikációs tréningen, ahol a belső kommunikáció hatékonysága volt a központi téma. Főnöke arra kéri, ossza meg tapasztalatait munkatársaival. Fejtse ki, milyen lehetőségeket lát arra, hogy a munkatársainak is átadja a tréningen szerzett tapasztalatait!

Információtartalom vázlata

- A belső kommunikáció funkciói, formális és informális csatornái, eszközei
- A hatékony belső kommunikáció tényezői

20. A Főnöke azt tapasztalta, hogy az utóbbi időben jelentős mértékben megnövekedett az irodaszerek felhasználása. A szigorú takarékosági intézkedések meghozatala előtt Önt kéri meg arra, hogy a titkárságon mérje fel az irodaszerek optimális felhasználásának szükségességét, körülményeit, és tegyen javaslatot az irodaszerekkel való gazdálkodás belső szabályainak kialakítására. Sorolja fel a titkárságon használatos irodaszereket, ismertesse, milyen körülményeket kell vizsgálnia az irodaszerekkel való gazdálkodás körében! Ismertesse javaslatait az irodaszerekkel való gazdálkodás belső szabályainak kialakítására!

Információtartalom vázlata

- Az irodában/titkárságon használatos irodaszerek felsorolása
- Az irodaszerekkel való gazdálkodás szempontjai; a keletkezett iratok felsorolása, tartalmuk rövid jellemzése
- Az irodaszerekkel való gazdálkodás szabályai

20. B Munkahelyén, egy középfokú közoktatási intézményben a teljes körű minőségfejlesztési folyamatot vezetik be. Segítségét kérik abban, hogy mutassa be a kollégáknak a szervezeti önértékelés modelljét, mert Önnek gyakorlata van a minőségfejlesztési prezentációk elkészítésében. Készítse el írásban egy prezentáció vázlatát a szervezeti önértékelés EFQM alapú modelljéről és a TQM modell bemutatásáról! A bemutatóban ismertesse a szervezeti önértékelés célját, szükségességét, módját, területeit, a mérési technikákat!

Információtartalom vázlata

- Az önértékelés EFQM alapú modellje és a TQM modell bemutatása
- A prezentáció fajtái, alapszabályai