

**IRODAI ÜGYVITELI ISMERETEK
ÁGAZATON BELÜLI SPECIALIZÁCIÓ SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA**

I. RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK

Az irodai ügyviteli ismeretek ágazaton belüli specializáció szakmai érettségi vizsga részletes érettségi vizsgakövetelményei a XXV. Ügyvitel ágazat következő szakképesítésének szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 346 03 Irodai titkár.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédkészség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	A szakmai fogalmak megfelelő alkalmazása.	A szakmai fogalmak megfelelő helyen és módon történő alkalmazása.
1.2. A szakmai fogalmakkal az ismeretanyag bemutatása, értelmezése	A téma tartalmának logikus felépítése a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával. A mondanivaló egyértelmű, egyszerű, világos közvetítése. Szakszókincs, nyelvi eszközök használata.	Legyen képes hosszabb szakmai tartalmak szabatos megfogalmazására, előadására.
1.3. Kommunikáció szakmai nyelven	A téma szakszerű, szabatos, lényegre törő kifejtése.	A téma pontos, szakszerű, szabatos, lényegre törő kifejtése.

2. Precíz, pontos, megbízható munkavégzés

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Adatbevitel	Legyen képes a számítógép szakszerű használatára, a megadott hibahatáron belüli adatbevitelre, gépelésre. Ismerje a legfontosabb irodai programokat, azok alkalmazási területeit.	Legyen képes a számítógép szakszerű használatára, a hibátlan gépelésre. Ismerje a számítógépes irodai programokat, legyen képes a dokumentum típusa alapján megállapítani az alkalmazott programot.
2.2. Nyilvántartások vezetése	Legyen képes az irodai dokumentumok és nyilvántartások – utasítások	Legyen képes az irodai dokumentumok és nyilvántartások elkészítésére,

	szerinti – elkészítésére, a fontosabb dokumentumok kitöltésére, kezelésére.	kitöltésére, naprakész, szisztematikus kezelésére.
2.3. Információgyűjtés	Tudja kiválasztani a rendelkezésre álló információhalmazból az adott szakmai tartalomhoz kapcsolódó lényeges és kevésbé lényeges információt. Tudja adott szempont szerint csoportosítani, rendezni az információkat.	Legyen képes a munkájához szükséges információk önálló gyűjtésére, ismerje a rendelkezésre álló információforrásokat.

3. Jó kommunikációs képesség szóban és írásban

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Az ismeretek bemutatása és értelmezése megfelelő szakmai fogalmak használatával	A téma tartalmának logikus felépítése, a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával.	Legyen képes szakmai kifejezések helyes alkalmazásával nagyobb terjedelmű témák logikus felépítésére és előadására.
3.2. Ügyfélkapcsolatok	Legyen képes alkalmazni az írásbeli és a telefonos kommunikáció szabályait. Ismerje a hatékony panaszkezelés szabályait, módszereit. Ismerje a konfliktuskezelés folyamatát.	Legyen képes a konfliktushelyzetek önálló kezelésére.
3.3. Elektronikus kapcsolattartás	Legyen képes alkalmazni az elektronikus kapcsolattartás szabályait, azokat tudja betartani.	Ismerje az elektronikus kommunikáció szabályait, legyen képes azok betartására.

B) TÉMAKÖRÖK

1. Gépírás és irodai alkalmazások

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. A tízujjas vakírás alapgyakorlatai	Ismerje az írógépek és a gépírás történetét. Legyen tisztában a számítógéppel végzett	Ismerje a gépíróversenyek történetét (hazai versenyektől az INTERSTENO-ig).

	<p>írásstevékenység jellemzőivel, a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági feltételeivel.</p> <p>Tudjon a munkaanyag mentésére, tárolására szolgáló mappákat, fájlokat kialakítani, elnevezni.</p> <p>Ismerje a helyes kéz- és testtartást, tudja alkalmazni a helyes fogás- és leütéstechnikát.</p>	
1.2. Billentyűkezelés	<p>Ismerje az alaptartás és az alaptartáson kívüli betűk, számok, írásjelek helyét, helyes fogás- és leütéstechnikáját.</p> <p>Legyen képes a váltók használatával nagybetűk írására, tudja használni a váltórögzítőt.</p> <p>Legyen képes az írásmunka ellenőrzésére: leütés- és hibaszámlálásra, illetve ismerje a hibajelölés technikáját.</p>	
1.3. Az írástechnika megerősítése	<p>Legyen képes írástechnikájának fejlesztésére, megerősítésére a különböző gyakorlatokon keresztül (ujjtechnikai gyakorlatok, gyakori betűkapcsolatok, gyakori szavak, nyelvi elemek, betűkettőzések, idegen szavak, váltógyakorlatok, figyelemösszpontosító gyakorlatok).</p> <p>Legyen képes íráskorrekcióra (javítóbillentyű használata), az íráshibák keresésére, önellenőrzésre.</p> <p>Tudjon szöveget folyamatos másolni.</p>	Tudjon szöveget, diktálás után írni.
1.4. Sebességfokozás	<p>Legyen képes a nyelvi elemek gyakorisági mutatóihoz kapcsolódó gyakorlatok írására, nehéz fogásokra, nagy ugrásokra.</p> <p>Legyen képes koncentrációt erősítő gyakorlatokat végezni.</p>	Legyen képes idegen nyelvű szöveget másolás és diktálás alapján írni.

	Ismerje a típushibákat, tudja azok jellemzőit.	
1.5. Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok	<p>Legyen képes a szövegbevitel technikáját, a folyamatos írás (másolás) készségét fejlesztő gyakorlatok végzésére szövegfeldolgozásokon keresztül (különböző nehézségű szövegek, különböző tartalmú – ismeretbővítést szolgáló – szövegek, időre írás tartamának növelése: állóképesség fejlesztése (10-20 perc), írásbiztonság erősítése, mozdulat- és szógyakorlatok.</p> <p>Ismerje a diktálás utáni írás technikáját (folyamatos szövegdictátumok).</p> <p>Tudjon enter nélkül (folyamatosan) írni, legyen képes az automatikus elválasztás alkalmazására.</p>	
1.6. Irodai gépirás gyakorlata	<p>Tudjon különböző tartalmú szövegeket feldolgozni (tartalmi tagolással, lényegkiemeléssel, helyesírás ellenőrzésével, központoszással).</p> <p>Legyen képes szövegértő, memóriafejlesztő gyakorlatok végzésére.</p> <p>Tudjon kézírásos, javított, felülírt, módosított szöveget írni.</p>	<p>Legyen képes különböző tartalmú szövegeket feldolgozni (címadással, kulcsszavak keresésével, szövegrészek kiegészítésével).</p> <p>Legyen képes korrektúrázási feladatokat elvégezni.</p>
1.7. Levelezési alapismeretek a titkári munkában	<p>Legyen tisztában az írásbeli kapcsolattartás funkciójával, változásával.</p> <p>Ismerje az iratok, levelek tartalmi, nyelvi, formai követelményeit, tárgyi feltételeit.</p> <p>Ismerje az iratkészítés technikáját számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával).</p> <p>Ismerje az iratok helyesírási tudnivalóit.</p>	<p>Legyen képes a hivatali stílus alkalmazására.</p> <p>Ismerje az iratok nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjait.</p> <p>Tudja az iratokat, hivatali, üzleti leveleket stilisztikai szempontból elemezni.</p>

	<p>Ismerje a levelezés hagyományos és elektronikus jellemzőit, udvariassági szabályait.</p> <p>Ismerje és tudja felsorolni az egyes iratok (pl. megrendelés, szerződések, határozat, fellebbezés) tartalmának jogszabályi követelményeit.</p>	
1.8. Levelezési alapszabályok a titkári munkában	<p>Ismerje a különböző papírfajtákat, borítékokat.</p> <p>Tudjon postai nyomtatványokat kitölteni (pl. térítvevény, feladóvevény, meghatalmazás).</p> <p>Ismerje a mindennapi élet egyszerű iratait (nyugta, elismervény, igazolás, nyilatkozat, kötelezvény, meghatalmazás) nyelvi, tartalmi és formai jellemzőit.</p> <p>Ismerje az azonosító adatok helyesírási szabályait (pl. személyi adatok, azonosító számok, címek, elérhetőségek írásmódja).</p> <p>Ismerje és tudja felsorolni a belső szervezeti iratok (pl. emlékeztető, feljegyzés, jelentés, beszámoló, körlevél) nyelvi, tartalmi és formai jellemzőit.</p> <p>Ismerje a gyakori iratok nyomtatványainak kitöltési szabályait (kézzel, számítógéppel).</p>	<p>Tudja ismertetni a nyugta és számla jellemzőit, különbségeit a jogszabályok értelmében.</p> <p>Ismerje és tudja felsorolni a hírközlő iratok (pl. hirdetés, tájékoztatás, értesítés, felszólítás, felhívás, meghívó) nyelvi, tartalmi és formai jellemzőit.</p> <p>Ismerje a sablonok készítésének/használatának alapszabályait, alkalmazásának előnyeit, hátrányait.</p>
1.9. Levelezés a hivatali és üzleti életben	<p>Ismerje a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzőit.</p> <p>Tudja felsorolni a különböző beadványokat (panasz, javaslat, bejelentés, bevallás, feljelentés, kérvény, kérelem).</p> <p>Tudja felsorolni a munkaügyi iratokat (álláspályázat, motivációs levél, referencialévél, szakmai önéletrajz, munkaszerződés)</p>	<p>Legyen tisztában a hatáskör és illetékesség területén használt iratok tartalmi és formai jellemzőivel (idézés, értesítés, igazolási kérelem).</p> <p>Ismerje a hatósági eljárás iratait (határozat, végzés, fellebbezés).</p> <p>Ismerje a közigazgatás, a munkaügy és az üzleti élet levelezésének körében használatos nyomtatványokat.</p>

	<p>Ismerje a gazdasági, kereskedelmi, üzleti tevékenységgel összefüggő leveleket (hírlevél, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, szerződések – adásvételi, szállítási –, a teljesítés iratai), illetve tudja ismertetni azok nyelvi, tartalmi és formai jellemzőit.</p> <p>Legyen tisztában az üzleti levelek ajánlott sémájával, formai, szerkesztési szabályaival.</p>	<p>Legyen képes ismertetni a munkaviszony tartalmához kapcsolódó iratok (pl. munkavégzés, munkáltatói kötelezettség, munkabér, munkahely, juttatások, pihenőidő) - tartalmi, nyelvi és formai jellemzőit.</p>
<p>1.10. A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai</p>	<p>Legyen tisztában a dokumentumok tárolására szolgáló mappaszerkezet kialakításával a titkári munkatevékenységnek, feladatainak megfelelően.</p> <p>Tudjon mappákat létrehozni, elnevezni a titkári munka jellegének megfelelően, legyen képes azokat megnyitni, bezárni, áthelyezni, másolni.</p> <p>Legyen képes az alapvető fájlkezelési feladatok elvégzésére: fájlok létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, mentése, mentése másként, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása (különböző beállításokkal).</p> <p>Ismerje a biztonságos és hatékony internethasználat szabályait a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan.</p> <p>Legyen képes információ keresésére az interneten, azok feldolgozására, tárolására, továbbítására (elektronikusan) a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan.</p> <p>Legyen képes az irodai, titkári munka tartalmához</p>	<p>Legyen képes címsor létrehozására stílusok használatával és szövegrészek formázására stílus alkalmazásával.</p>

	<p>kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazására:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oldalbeállítás, elrendezés, papírméret, tájolás, - töréspontok (oldaltörés, szakasztörés, hasábtörés) elhelyezése, - karakterek formázása, - bekezdések alkotása, formázása, - szegély, oldalszegély, mintázat (kitöltés) elhelyezése, - felsorolás, többszintű felsorolás létrehozása, - tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata, - szöveg beillesztése, - táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz, WordArt, iniciálé, szimbólum, vízjel, lábjegyzet, képaláírás, megjegyzés beszúrása, - irányított beillesztés, - más irodai programmal előállított objektum beillesztése, - a beszúrt, beillesztett objektum formázása, - szövegrész, szöveg keresése, cseréje, - élőfej, élőláb létrehozása, szerkesztése, nyelvi eszköz használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás. 	
<p>1.11. Dokumentumszerkesztés a titkári munkában</p>	<p>Ismerje és tudja alkalmazni a dokumentumszerkesztés alapjait a titkári munkakörben előforduló dokumentumok készítésekor (tájékoztatók, bemutatkozások,</p>	<p>Legyen képes a dokumentumokat elkészíteni megadott tartalmi szempontok szerint, keresett</p>

	<p>leírások, termékjellemzők, szolgáltatások, szerződések, szabályzatok, programleírások).</p> <p>Legyen képes a dokumentumokat elkészíteni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - minta után, - részletes feladattal irányított utasítások szerint. 	<p>információval történő kiegészítéssel.</p>
<p>1.12. Táblázatok készítése a titkári munkában</p>	<p>Ismerje az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan egy táblázatkezelő program alapfunkcióit, legyen képes azok alkalmazására:</p> <ul style="list-style-type: none"> - munkalapok azonosítása, beszúrása, törlése, - oldalbeállítás funkciói, - adatbevitel, másolás, beillesztés, - egyszerű táblázatok létrehozása, - forrásfájlban kapott táblázat bővítése, - táblázat esztétikus formázása, - élőfej, élőláb tartalmának beszúrása, formázása, - karakterek formázása, - cellaműveletek: adatok igazítása, cellák egyesítése, felosztása, - különböző számformátumok alkalmazása, - sor, oszlop beszúrása, törlése, elrejtése, felfedése, - egyszerű számolási műveletek egyéni képlettel vagy függvények alkalmazásával (SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM, DARAB, DARAB2, DARABTELI, DARABÜRES, HA, KERÉKÍTÉS), - egyszerű rendezés, szűrés, - a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése, 	<p>Legyen képes a dokumentumokat elkészíteni megadott tartalmi szempontok, adatok szerint, információval történő kiegészítéssel.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - kép, alakzat, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése. <p>Ismerje a titkári munkára jellemző dokumentumokat (táblázatok, diagramok): listák, nyilvántartások, jelenléti ívek, eredménykimutatás, legyen képes azok elkészítésére.</p> <p>Legyen képes a dokumentumokat elkészíteni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - minta után, - részletes feladattal irányított utasítások szerint. 	
1.13. Adatbázisok készítése a titkári munkában		<p>Ismerje az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan egy adatbázis-kezelő program alapfunkcióit, legyen képes azok alkalmazására:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adatbázisba adatok feltöltése (forrásfájlban kapott adatok bővítése, módosítása, egyéni adatbevitel), - adattáblából adatok kikeresése (szűrés), - rekordok módosítása, beszúrása, törlése, - adatok rendezése a táblákban, - lekérdezés létrehozása, mentése, szerkesztése, - jelentés készítése, módosítása, nyomtatása.

2. Kommunikáció a titkári munkában

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Üzleti nyelvi kultúra	<p>Tudja meghatározni a kultúra fogalmát, ismertetni tartalmi elemeit, bemutatni változékonyságát.</p> <p>Ismerje a nyelvhelyesség szabályait, legyen tisztában a</p>	<p>Ismerje a kultúra és a nyelv összefüggéseit.</p> <p>Tudja meghatározni a nyelvi norma, nyelvszokás fogalmát.</p>

	<p>nyelvi változások, a nyelvfejlődés, a nyelvromlás fogalmával.</p> <p>Ismerje a nyelvi kultúra fogalmát és elemeit, különös tekintettel az üzleti élet írásbeli nyelvhasználatára:</p> <ul style="list-style-type: none"> - helytelen szóhasználat: képzavar, terjeszkedő kifejezések, hasonló hangzású szavak tévesztése, felesleges töltelékszavak, jelzők használata, helytelen visszautalás, elcsépeelt szavak, névelő használata, szóhasználati vétségek (sorszám-tőszám, igekötők, idegen szavak, divatszavak), - toldalékhasználat (pl. ikes igék, -nál, -nél, -suk, -sük, -zik, -lik) túlzott fokozás, toldalék, illetve névutóhasználat, - egyeztetési hibák, mondatszerkesztési hibák, - szókapcsolatok, kifejezések, szólások, közmondások használata, - helyes beszéd technikája, beszédkultúra, beszédhibák (pl. hangképzés, kiejtés, hadarás, dadogás, afázia), kulturálatlan beszéd: trágárság, beszéd evés közben, rágózás beszéd közben, lámpaláz leküzdése, - helyesírás: rövid-hosszú magán- és mássalhangzók írása - különírás, egybeírás - kis- és nagybetűk írásszabálya - tulajdonnevek írásmódja - elválasztás szabályai - írásjelhasználat - rövidítések, mozaikszók írásszabályai - számok, keltezés, címzés, - az e-helyesírás, digitális nyelvhelyesség- és helyesírás-javítási módszerek, szótárak, 	<p>Legyen képes a hivatali, üzleti élet nyelvi szövegeinek elemzésére, értelmezésére.</p> <p>Tudja ismertetni a nonverbális üzenetek hatását az üzleti életben: státusz, dominancia, tárgyilagosság, figyelemfelhívás, befolyásolás, megtévesztés, bizalmasság, bizalom, tisztelet, magabiztosság-bizonytalanság, távolságtartás kifejezése.</p>
--	---	--

	<p>helyesírás-ellenőrző használata.</p> <p>Ismerje az üzleti, hivatali élet közlésformáit.</p> <p>Ismerje az üzleti élet szóbeli közlésformáit: társalgás, előadás, beszámoló, hozzászólás, felszólalás, vita, tárgyalás, alkalmi beszéd.</p> <p>Legyen képes meghatározni a társalgási és a hivatalos stílus közötti különbségeket.</p> <p>Ismerje a különböző kommunikációs taktikákat a nyelvhasználatban: hozzáértés látszata, mellébeszélés, félreérthető közlemények, áthárítás.</p> <p>Ismerje és tudja felsorolni a kommunikációban előforduló nyelvhasználati hibákat: szakzsargon, idegen szavak, mesterkélt kifejezések, nyelvi szleng, körmondatok alkalmazása, hibás kérdésfelvetés, beszédképzés, előadás-technika, hangnem, stílus, nyelvi igénytelenség.</p> <p>Ismerje az e-kommunikációs üzleti nyelvhasználat fogalmát, szabályait: közösségi portálok, blogok, fórumok, internet, e-mail, webes megjelenés, sms-mms alkalmazása.</p>	
2.2. Üzleti kommunikáció	<p>Tudja meghatározni az üzleti kommunikáció fogalmát, formáit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tömegkommunikáció (pl. reklám), - csoportkommunikáció (pl. kiállítás, vevőtálalkozó, termékbemutató), - személyes kommunikáció (pl. tárgyalás, egyeztetés, vevőtájékoztató). <p>Ismerje és tudja felsorolni a kommunikáció elemeit és</p>	<p>Legyen képes felsorolni az üzleti kommunikáció mikrotényezőit: munkavállalók, szállítók, közvetítők, vevők, versenytársak, hatóságok, egyéb szervezetek, és tudja ismertetni hatásukat a kommunikációra.</p> <p>Legyen képes meghatározni az üzleti kommunikáció makrotényezőit: demográfiai, gazdasági, pénzügyi, jogi, politikai, természeti, technikai-technológiai, társadalmi-</p>

	<p>folyamatát az üzleti környezetben.</p> <p>Legyen tisztában a sikeres üzleti kommunikáció alaptényezőivel, az üzleti kommunikáció csatornáival.</p> <p>Ismerje a tudatos és hatékony kommunikáció feltételeit, a kommunikációs szűrők működését, befolyásolásuk lehetőségeit.</p> <p>Tudja meghatározni az információ fogalmát, ismertetni jellemzőit.</p> <p>Legyen képes bemutatni az információszerezés, feldolgozás, továbbítás (küldés) folyamatát.</p> <p>Tudja ismertetni a kommunikációs különbségek típusait, jellegzetességeit.</p> <p>Tudja meghatározni a szervezetek közötti kommunikáció fogalmát.</p> <p>Ismerje a kapcsolatfelvétel különböző módjait, a kapcsolat kezelésének lehetőségeit az üzleti életben.</p>	<p>kulturális, és ismertetni hatásukat a kommunikációra.</p> <p>Ismerje az etikai kódex fogalmát, tartalmi elemeit az üzleti életben.</p>
<p>2.3. Protokoll az irodában</p>	<p>Tudja meghatározni a viselkedéskultúra alapfogalmait: illem, etikett, protokoll.</p> <p>Ismerje a hivatali, üzleti protokoll alapfogalmait, alkalmazásának területeit.</p> <p>Legyen tisztában az üzleti élet viselkedéskultúrájának alapjaival: köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás, társalgás.</p> <p>Ismerje a névjegykártya szerepét a kapcsolattartásban, tudja bemutatni annak formáit, használatának módját.</p> <p>Legyen tisztában az öltözködés, megjelenés fontosságával, szabályaival a titkári munkakörben.</p>	<p>Ismerje a hivatali, üzleti találkozók és a titkári kapcsolatok protokollját: rangsorolás, ültetési szabályok, ajándékozás, reprezentáció.</p>

	<p>Ismerje a hivatali, üzleti találkozók és a titkári kapcsolatok protokollját: meghívás, vendégfogadás, vendéglátás.</p>	
<p>2.4. Digitális kommunikáció a titkári munkában</p>	<p>Legyen tisztában a digitális kommunikáció fogalmával, feltételeivel, az internet fogalmával, netes fogalmakkal és kifejezésekkel.</p> <p>Tudja felsorolni az internethasználat biztonsági elemeit.</p> <p>Ismerje az internet veszélyeit, biztonsági elemeit, a biztonságos és hatékony internethasználat szabályait.</p> <p>Ismerje a netes navigáció használatát, az információs szupersztráda fogalmát.</p> <p>Tudja felsorolni a digitális kommunikáció eszközeit az információtartalom formája szerint: szöveges, képi, hangalapú.</p> <p>Ismerje a kommunikáció és az információszerzés területeit, lehetőségeit okostelefonok alkalmazásával.</p> <p>Legyen tisztában a webkeresők használatával, azok szabályaival.</p> <p>Tudjon webes tartalmakat menteni, nyomtatni, ismerje felhasználásuk lehetőségeit.</p> <p>Legyen tisztában az e-ügyintézés fogalmával, feltételeivel.</p> <p>Ismerje az e-közigazgatás szintjeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - információközlés (pl. online információközlés), - egyirányú kommunikáció (pl. úrlap elektronikus úton való elküldése), - kétirányú interaktivitás (pl. ügyfélkapu), 	<p>Tudja megnevezni a nyelvi változásokat a digitális kommunikációban, ismerje kezelésük lehetőségeit.</p> <p>Legyen tájékozott a webes megjelenésről, tudjon webszövegeket elemezni, írni.</p> <p>Ismerje a social web (közösségi oldalak) szerepét a cégmegjelenésben, céges kapcsolatokban.</p> <p>Ismerje az online reklámok fogalmát, tudjon néhányat megnevezni: banner (reklámcsík, szalaghirdetés), szöveges linkek, beférkőző reklámok, egyéb online reklámfajták.</p>

	- interakció (pl. elektronikus számlázás).	
2.5. Nemzetközi protokoll		<p>Ismerje és tudja felsorolni a nemzetközi üzleti színtereket, eseményeket.</p> <p>Legyen tájékozott a nemzetközi kulturális különbségekről, kulturális szokásokról, interkulturális érzékenységről.</p> <p>Ismerje a nyelvi különbségeket, ezek áthidalásának lehetőségeit.</p> <p>Legyen tisztában a nemzetközi delegáció fogadásának szabályaival.</p> <p>Ismerje az üzleti protokoll szabályait nemzetközi eseményeken.</p> <p>Tudja meghatározni a nemzetközi üzleti etika fogalmát, szabályait.</p> <p>Legyen képes ismertetni az etikett és protokoll sajátosságait az egyes kultúrákban.</p> <p>Ismerje az üzleti protokoll szabályait nemzetközi eseményeken.</p>

3. Gazdasági és vállalkozási ismeretek

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Gazdaság alapelemei és szereplői	<p>Legyen képes ismertetni a gazdaság alapelemeit, ismerje a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalmát.</p> <p>Ismerje a javak fogalmát, legyen képes azok csoportosítására, ezen belül a gazdasági javak bemutatására (termékek és szolgáltatások).</p> <p>Tudja bemutatni a gazdálkodás körfolyamatát.</p> <p>Legyen képes ismertetni a termeléssel kapcsolatos alapfogalmakat, a termelés fogalmát, tényezőit (természeti</p>	<p>Ismerje a munkabér alapvető formáit és elemeit, az egyéb jövedelemforrásokat.</p> <p>Legyen tisztában a reáljövedelem változását okozó tényezőkkel.</p> <p>Ismerje a makro- és mikrogazdaság fogalmát, szereplőit: vállalati szféra, nonprofit szervezetek, háztartási szféra, állami szféra, külföldi szféra.</p>

	<p>erőforrások, munkaerő, tőkejavak, vállalkozó).</p> <p>Ismerje az elosztás, a forgalom, a fogyasztás fogalmát, a csereügylet folyamatát, azok formáit, fajtáit.</p> <p>Tudja ismertetni a háztartás erőforrásait, ismerje a háztartás pénzgazdálkodását, a pénzzel való gazdálkodás követelményeit, a jövedelem forrásait.</p> <p>Legyen képes felsorolni a háztartások rendszeresen felmerülő kiadásainak fajtáit, ismerje a háztartások költségvetésével kapcsolatos fogalmakat.</p> <p>Ismerje a megtakarítási módokat, a hitel szerepét a háztartások gazdálkodásában.</p> <p>Tudja ismertetni a háztartás erőforrásait, ismerje a háztartás pénzgazdálkodását, a pénzzel való gazdálkodás követelményeit, a jövedelem forrásait. Ismerje a munkabér alapvető formáit és elemeit, az egyéb jövedelemforrásokat.</p> <p>Legyen képes felsorolni a háztartások rendszeresen felmerülő kiadásainak fajtáit, ismerje a háztartások költségvetésével kapcsolatos fogalmakat.</p> <p>Legyen tisztában a reáljövedelem változását okozó tényezőkkel.</p> <p>Ismerje a megtakarítási módokat, a hitel szerepét a háztartások gazdálkodásában</p> <p>Tudja ismertetni a vállalkozás fogalmát, jelentőségét, jellemzőit.</p> <p>Legyen képes meghatározni a külföld gazdasági szerepét (export, import).</p>	
--	--	--

	Tudja meghatározni a nemzetgazdaság fogalmát, tudja csoportosítani az ágazatokat, tudjon felsorolni termelő és nem termelő ágazatokat.	
3.2. A piac	Tudja megfogalmazni a piac lényegét, ismertetni a fogalmát, megnevezni az elemeit, legyen tisztában működésének mechanizmusával. Ismerje a piac formáit, szerkezetét. Legyen tisztában a kereslet és a kínálat fogalmával, törvényeivel, jellemzőivel.	Ismerje a különböző piacfajtákat, tudja azokat értelmezni.
3.3. Az állam gazdasági szerepvállalása, gazdaságpolitika	Ismerje a piacgazdaság fogalmát. Tudja ismertetni az állam szabályozó szerepének területeit, az állami gazdaságpolitika célját, eszközeit. Tudja meghatározni a gazdaságpolitika fogalmát, célját, tudja ismertetni annak területeit. Legyen képes meghatározni az államháztartás, a költségvetés fogalmát. Tudja meghatározni a helyi önkormányzatok helyét az államháztartásban, illetve azok feladatait.	Ismerje a gazdaság működésének jogi kereteit, legyen tisztában a versenyszabályozás és a fogyasztóvédelem fogalmával. Legyen képes az elkülönített állami pénzalapok fogalmi meghatározására. Tudja ismertetni a pénzalap rendeltetését, bevételi forrásait.
3.4. Adózási ismeretek	Ismerje és tudja meghatározni az adók és támogatások gazdasági szerepét. Ismerje az adó fogalmát, csoportosításuk lehetséges formáit, az adóval, adózással kapcsolatos fogalmakat. Legyen képes felsorolni és bemutatni a főbb adónemeket: - Általános forgalmi adó (ÁFA), - Személyi jövedelemadó (SZJA).	Tudja ismertetni a járulékok elszámolásának és nyilvántartásának célját, szabályait. Legyen képes felsorolni a helyi adókat, tudja ismertetni a vállalkozások adófizetési kötelezettségeit.
3.5. A pénz fogalma, funkciói, pénzforgalom	Ismerje a pénz fogalmát, kialakulását, funkcióit, a hozzá tartozó alapfogalmakat.	Tudja ismertetni a számlanyitás folyamatát.

	<p>Ismerje és tudja meghatározni a pénz megjelenési formáit (kézpénz, számlapénz).</p> <p>Legyen képes meghatározni a pénzforgalom jelentését.</p> <p>Legyen képes felsorolni a fizetési módokat, megnevezni azok legfontosabb jellemzőit, formáit, a keletkező bizonylatokat.</p> <p>Ismerje a bizonylatok kiállításának lehetséges módjait, tudja megnevezni azok legfontosabb tartalmi elemeit.</p> <p>Ismerje a bizalmas és szigorú számadású nyomtatványok kiállításának (kitöltésének) és kezelésének szabályait.</p> <p>Legyen képes meghatározni a bankszámla fogalmát, típusait.</p> <p>Tudja felsorolni az elektronikus és pénzhelyettesítő fizetési módokat (átutalás, beszedés, bankkártya, hitelkártya).</p>	<p>Ismerje a házipénztár fogalmát, legyen képes elvégezni az ezzel kapcsolatos feladatokat, ezekről bizonylatot kiállítani.</p> <p>Legyen képes csoportosítani a pénzforgalom fajtáit (földrajzilag, résztvevők szerint).</p>
3.6. A magyar bankrendszer	<p>Ismerje a kétszintű bankrendszer fogalmát.</p> <p>Legyen képes bemutatni a kétszintű bankrendszer sajátosságait. Ismerje az MNB funkcióit, feladatait, tudja azokat felsorolni.</p> <p>Tudja ismertetni a pénzügyi szolgáltatások fogalmát.</p> <p>Ismerje a nemzetközi pénzforgalom fogalmát.</p>	<p>Tudja megnevezni a kétszintű bankrendszer szintjeinek szereplőit, ismerje azok funkcióját.</p> <p>Legyen képes felsorolni a pénzintézetek fajtáit, megnevezni jellemző vonásaikat, funkciójukat, illetve szolgáltatásaik körét.</p> <p>Legyen képes meghatározni a passzív és aktív bankügylet fogalmát és azok fajtáit.</p> <p>Tudja meghatározni a valuta, deviza, árfolyam fogalmát.</p> <p>Legyen képes meghatározni az értékpapír fogalmát, tudja csoportosítani azokat, tudja felsorolni azok jellemzőit.</p>
3.7. Vállalkozási alapfogalmak, vállalkozási formák	<p>Tudja ismertetni a vállalkozás fogalmát, jelentőségét, jellemzőit.</p> <p>Legyen képes felsorolni a gazdálkodó szervezetek sajátosságait.</p>	<p>Ismerje és tudja felsorolni a vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályokat.</p> <p>Ismerje és tudja felsorolni a sikeres vállalkozás kritériumait.</p>

	Legyen képes részletesen kifejteni az egyes vállalkozási formák jellemzőit (egyéni vállalkozás, bt., kft., rt.).	
3.8. Vállalkozások működtetése, bizonylatok	<p>Legyen képes meghatározni a vállalkozás vagyonának fogalmát.</p> <p>Tudja részletesen bemutatni az eszközöket és forrásokat.</p> <p>Legyen képes meghatározni a statisztika szerepét a vállalkozás életében.</p> <p>Ismerje a különböző elemzési módszereket, mutatószámokat.</p> <p>Legyen képes ismertetni a bizonylat fogalmát, szerepét, csoportosításukat.</p> <p>Ismerje a bizonylatok tartalmi és formai követelményeit, felépítésüket.</p> <p>Ismerje a bizonylatok kiállításának lehetséges módjait, tudja megnevezni azok legfontosabb tartalmi elemeit.</p> <p>Legyen tisztában a bizonylatok kezelésének, megőrzésének szabályaival.</p> <p>Ismerje a bizalmas és szigorú számadású nyomtatványok kiállításának (kitöltésének) szabályait, a hibás bizonylatok korrekciójának jogszabályi lehetőségeit.</p>	<p>Tudja meghatározni a számvitel és fontosabb elemeinek fogalmát (vagyon, mérleg, aktívák, passzívák), a számvitel funkcióját, területeit.</p> <p>Tudja ismertetni az egyszerűsített mérleg szerkezetét, adattartalmát, a mérleg összeállításának szempontjait (változatait).</p> <p>Ismerje a leltár fogalmát, tudja bemutatni jelentőségét.</p> <p>Legyen képes vizsgálni, ismertetni a mérleg és a leltár kapcsolatát.</p> <p>Tudja meghatározni az eredménykimutatás fogalmát, az eredmény megállapításának módjait, értelmezni az egyes eredménykategóriákat.</p> <p>Legyen képes bemutatni az eredménykimutatás jellemzőit, kétfajta szerkezetét.</p> <p>Tudja értelmezni az eredménykimutatás és a mérleg közötti kapcsolatot.</p>

4. Jogi ismeretek

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Általános ismeretek a jogról	<p>Tudja ismertetni a jog, a jogszabályi hierarchia fogalmát, a jogszabályok egymásra épülésének jellemzőit.</p> <p>Tudja meghatározni a jogszabály érvényességének fogalmát, felsorolni a jogszabályok hatályának fajtáit</p> <p>Ismerje a jogrendszer</p>	<p>Ismerje a tulajdonjog elemeit, a kötelmi jog, gazdasági jog alapvető jellemzőit.</p>

	tagozódását, tudja felsorolni a legfontosabb jogágakat. Legyen képes ismertetni a jogforrások jellemzőit.	
4.2. Alkotmányjogi ismeretek	Tudja meghatározni az alkotmány fogalmát, felsorolni típusait, szabályozási tárgyköreit. Legyen tisztában az alkotmányos állam alapvető követelményeivel, tudja ismertetni a jogállamiság és a jogegyenlőség elvét. Ismerje az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és köteleességek rendszerét.	Ismerje az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és köteleességek rendszerét, tudjon példát mondani a legfontosabb elemekre.
4.3. A magyar közjogi és önkormányzati rendszer, az eljáró állam	Ismerje a magyar közjogi rendszer alapvető részeit, tudja megnevezni a közjogi méltóságok tisztségeit. Legyen képes bemutatni az önkormányzati rendszer felépítését, az önkormányzatok típusait, fontosabb feladat- és hatáskörét. Ismerje a közigazgatás, a közigazgatási eljárás fogalmát, feladatait. Tudja felsorolni a közigazgatási hatósági eljárásra jellemző jogi előírásokat, alapelveket.	Ismerje az önkormányzati közigazgatás, a közigazgatási eljárás fogalmát, feladatait, a szervezetrendszer jellemzőit.

5. Titkári ügyintézés

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
5.1. Munkaszervezés az irodában	Tudja meghatározni az iroda fogalmát, ismerje azok fajtáit, a különböző irodatípusok funkcióit. Tudja felsorolni az iroda berendezéseit, ismerje a tárgyi feltételeket, a modern elrendezési lehetőségeket. Legyen tisztában az irodai munkatér optimális kialakításának lehetőségeivel. Ismerje az irodai környezet munkára, személyre gyakorolt	Tudja felsorolni a modern irodák ismérveit, ismerje a változó irodaszemléletet: papír nélküli, környezettudatos, zöld iroda, intelligens iroda, home office, shared desk, hot desk. Tudja ismertetni az office-központok fogalmát, előnyeit, hátrányait. Ismerje az irodai kapcsolattartásra szolgáló online-eszközöket: blog, közösségi

	<p>hatásait, a jó közérzetet meghatározó feltételeket.</p> <p>Tudja ismertetni az online irodák (táv munka), virtuális munkaközösségek fogalmát, előnyeit, hátrányait.</p> <p>Tudja felsorolni az irodai munkában használatos eszközöket: informatikai, kommunikációs, irodatechnikai (ügyviteli), legyen képes ismertetni azok funkcióit, optimális elhelyezésüket az irodában.</p> <p>Ismerje az irodai kapcsolattartásra szolgáló online-eszközöket: blog, közösségi oldalak, weboldalak, e-mail.</p> <p>Ismerje az irodai munkaterhelés veszélyeit, az egészségvédelem tényezőit (pl. fény, zaj, klíma, színek, illatok, tér, formák, kényelem, pszichés terhelés, stresszforrások és feloldásuk).</p> <p>Ismerje a munkavédelem fogalmát, legyen tisztában a képernyős munkahelyek kialakításának minimális egészségügyi és biztonságos feltételeivel, előírásaival.</p> <p>Legyen képes megkülönböztetni a hagyományos és modern (digitális alapú) munkafeladatokat az irodában.</p> <p>Ismerje az irodai munkaszervezés alapelveit, követelményeit a hagyományos és digitális munkafolyamatokban.</p> <p>Tudja meghatározni a rend, rendszer, rendezettség fogalmát, megvalósításuk lehetőségeit az irodában.</p> <p>Ismerje a személyes munkaszervezés alapelveit.</p>	<p>oldalak, weboldalak, e-mail, skype – legyen tisztában szervezeti célokra történő használatukkal, alkalmazásukkal.</p>
--	--	--

<p>5.2. Titkári feladatok</p>	<p>Legyen képes meghatározni a titkár, titkárság helyét, funkcióját a szervezeti hierarchiában.</p> <p>Legyen tisztában a titkári funkciók (személyi, szervezeti), a titkári munkakörök (foglalkozások) és a titkári munkaköri elvárások fogalmával, tartalmával.</p> <p>Legyen képes postázási feladatok ellátására.</p> <p>Legyen képes kapcsolatteremtésre, kapcsolatok ápolására a titkári munkában.</p> <p>Ismerje és tudja alkalmazni a telefonos kapcsolattartás illemszabályait.</p> <p>Legyen tisztában a különböző szűrőfeladatokkal, legyen képes azok végrehajtására (személyes, telefonos, írásos, elektronikus megkeresés).</p> <p>Ismerje a vendégfogadással, vendéglátással kapcsolatos előírásokat, teendőket az irodában.</p> <p>Legyen képes nyilvántartások vezetésére, ellenőrzésére, frissítésére.</p> <p>Ismerje az irodai gazdálkodás feladatait, legyen képes azok elvégzésére (irodaszerek készletezése, házipénztár-kezelés, reprezentációs keret kezelése).</p> <p>Ismerje a bélyegzők kezelésének előírásait.</p> <p>Legyen képes hagyományos, személyes megjelenéssel, telefonon, levélváltással és e-csatornán folytatott ügyintézésre.</p> <p>Ismerje a különböző álláskeresési technikákat a titkári munkakörben.</p>	<p>Legyen képes iroda- és munkaszervezési teendőket ellátni a titkári munkában.</p> <p>Legyen képes ügyfél- és partnerkapcsolatokat kezelni, ügyféladatbázist működtetni.</p> <p>Legyen képes programok, rendezvények, utazások szervezésére.</p> <p>Legyen tisztában a humánerőforrás-gazdálkodás feladataival (álláshirdetések, munkaerő-felvétel, interjúk előkészítése, munkaügyi dokumentumok szerkesztése).</p> <p>Legyen tisztában a személyiségfejlesztés lehetőségeivel a titkári munkakörben (személyiségtípusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés), legyen képes karriertervezésre.</p> <p>Ismerje a jogszabálykövetés, jogszabálykeresés folyamatát.</p>
-------------------------------	--	---

<p>5.3. Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek</p> <p>Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok</p>	<p>Ismerje a jegyzőkönyv-vezetési munka jellegét, tartalmát.</p> <p>Tudja meghatározni a jegyzőkönyv fogalmát, ismerje a tartalmi jellemzőket.</p> <p>Ismerje a jegyzőkönyvek típusait:</p> <ul style="list-style-type: none"> - megállapodás/határozati, teljes/szó szerinti, - kivonatos/rövidített jegyzőkönyvek. 	<p>Ismerje és tudja használni a különböző technikai eszközöket.</p> <p>Ismerje a jegyzőkönyvvezetővel szemben támasztott elvárásokat, tudjon azoknak megfelelni.</p> <p>Ismerje a jegyzőkönyvek vezetésére való előkészületek folyamatát:</p> <ul style="list-style-type: none"> - egyeztetés a jegyzőkönyv felvételének eseményéről, körülményeiről, - információk gyűjtése az eseménnyel kapcsolatban, - a jegyzés körülményeinek előkészítése (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek), - a jegyzéssel kapcsolatos dokumentumok előkészítése, - személyek, adatok előzetes azonosítása, ezek dokumentálása (regisztráció), - a résztvevők informálása az adatjegyzéssel, -rögzítéssel kapcsolatosan, - a résztvevők (meghallgatottak) előzetes tájékoztatása az adatjegyzéssel összefüggésben, - iratok, dokumentumok begyűjtése, regisztrálása, másolása, tárolása az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatosan, - az eseményen használatos dokumentumokról, tárgyi eszközökről jegyzék, nyilvántartás készítése, - a begyűjtött dokumentumok, tárgyi eszközök visszaszolgáltatása, ennek dokumentálása,
---	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - az esetleges zavaró tényezők elhárítása, vezetők, résztvevők tájékoztatása, - bizalmas, titkos adatok kezelése, - az esemény fókuszának meghatározása a vezetővel egyetértésben, - résztvevők regisztrálása, - a jegyzéshez legoptimálisabb hely kiválasztása, elhelyezkedés. <p>Legyen tisztában az esemény jegyzése, rögzítése során felmerülő teendőkkel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - az esemény folyamatos követése, - az elhangzottak jegyzése, rögzítése, - nevek, számok, adatok stb. pontosítása, - az eseményt befolyásoló körülmények (pl. taps, nevetés, fütyty, kivonulás) feljegyzése, rögzítése, - zavaró körülmények elhárítása. <p>Legyen tisztában az esemény jegyzése, rögzítése utáni teendőkkel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - az eseményen rögzített, jegyzett történések, adatok ellenőrzése, pontosítása, - az eseményen használt – a rögzítést, jegyzést meghatározó – dokumentumok, tárgyi eszközök átvétele, dokumentálása, - a jegyzőkönyv elkészítése, megszerkesztése, - jegyzőkönyv aláírása, hitelesítése, - a jegyzőkönyvből feljegyzés készítése az érintettek számára,
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- a jegyzőkönyv, illetve kapcsolódó dokumentumok eljuttatása az érintettekhez,- a jegyzőkönyvek átadásának dokumentálása. <p>Legyen képes az utasítások betartására a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan.</p> <p>Tudja meghatározni a jegyzőkönyvek tartalmi, nyelvi-stiláris és formai követelményeit.</p> <p>Ismerje és tudja alkalmazni a jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok során megismert áthidaló kifejezéseket.</p> <p>Legyen képes jegyzőkönyvrészletek jegyzésére, rögzítésére hanganyagról.</p> <p>Ismerje a jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelésére, tárolására vonatkozó előírásokat, szabályokat, legyen képes az utasítások betartására a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan.</p>
--	--	--