

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

II. A VIZSGA LEÍRÁSA

A vizsga részei

Középszint		Emelt szint	
Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
180 perc	15 perc	180 perc	20 perc
100 pont	50 pont	100 pont	50 pont

A vizsgán használható segédeszközök

	Középszint		Emelt szint	
	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
A vizsgázó biztosítja	Magyar helyesírási szótár, A magyar helyesírás szabályai	NINCS	Magyar helyesírási szótár, A magyar helyesírás szabályai	NINCS
A vizsgabizottságot működtető intézmény biztosítja	Internetelérés nélküli számítógép, megfelelő szoftverekkel, forrásfájlok, nyomtató (termenként legalább egy)	NINCS	Internet-elérés nélküli számítógép, megfelelő szoftverekkel, forrásfájlok, nyomtató (termenként legalább egy)	NINCS

Nyilvánosságra hozandók

	Középszint		Emelt szint	
	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
Anyag	tájékoztató a rendszergazdák és a felügyelő tanárok számára	NINCS	tájékoztató a rendszergazdák és a felügyelő tanárok számára	NINCS
Mikor?	jogszabály szerint	NINCS	jogszabály szerint	NINCS

KÖZÉPSZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga		Szóbeli vizsga
180 perc		15 perc
Feladatlap		Egy „A” és „B” feladatból álló tétel kifejtése
Teszt jellegű feladatok	Hivatalos levél vagy irat és egyéb dokumentum készítése	
10 pont	90 pont	
100 pont		50 pont

Írásbeli vizsga

Az írásbeli vizsgán központi feladatsort kell megoldani. A rendelkezésére álló időt tetszés szerint lehet megosztani a feladatrészek között, a megoldásuk sorrendje is tetszőleges.

Az I. feladatrész (teszt) megoldása papíralapon folyik.

A II. feladatrész (táblázatkezelés, szövegszerkesztés) megoldása számítógépen történik. A munkaállomások az írásbeli vizsga megkezdése előtt elő kell készíteni, amelyhez Útmutató kerül kiadásra.

Általános szabályok

A feladatok megoldásához szükséges forrásfájlokat a vizsgát szervező intézmény rendszergazdája közvetlenül a vizsga megkezdése előtt telepíti a számítógépekre és gondoskodik azok hozzáférhetetlenségéről a vizsga időpontjáig.

A számítógépeket úgy kell beállítani, hogy a vizsgázók ne tudjanak egymással vagy harmadik személlyel a számítógépen kommunikálni.

A vizsgázók az általuk hozott és utólagos bejegyzést nem tartalmazó Magyar helyesírási szótárt, A magyar helyesírás szabályait, valamint a szövegszerkesztő program helyesírás-ellenőrző funkcióját használhatják. A vizsgázók a szótárakat egymás között nem cserélhetik. A Magyar helyesírási szótárt és A magyar helyesírás szabályait a felügyelő tanárnak a vizsga megkezdése előtt ellenőrizni kell.

A vizsga időtartama alatt a rendszergazdának elérhetőnek kell lennie. A rendszergazda a vizsgaterembe csak gép- vagy szoftverhiba esetén hívható be. Jelenlétéről és az általa végzett tevékenységről jegyzőkönyvet kell felvenni.

Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői

Az I. feladatrész feladatainak összeállítása az alábbi témakörök, illetőleg ismeretek alapján történik:

- levelezési alapfogalmak,
- az iratok, levelek típusai, fajtái, tartalmi, formai és nyelvi követelményei,
- a sablonhasználat alapvető tudnivalói,
- kereskedelmi levelek fajtái, formai követelményei,
- egyszerű iratok,
- az üzleti élet gazdasági és kereskedelmi levelei,
- a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai,
- szervezetek belső iratai,
- a munkavállalással kapcsolatos iratok,
- adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai,
- az adat- és információkezelés folyamata az irodai munkában: információforrás, -szerzés, -rögzítés, -feldolgozás,
- irodafajták, irodatípusok, az iroda kialakításának ergonomiai követelményei,

- irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök működésének alapelvei, használatuk,
- a levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai,
- kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok,
- nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok,
- üzleti nyelvi kultúra,
- üzleti magatartás, tárgyalási protokoll,
- telefonos kapcsolattartás,
- a viselkedéskultúra szabályai.

A feladatok típusai:

Szövegkiegészítés: a megadott vagy megismert tartalmakkal mondatok kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.

Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmak párosítása, pl. fogalom és meghatározása, jellemzők párosítása, összefüggő fogalmak kapcsolása.

Összehasonlítás: két-három fogalom, jellemző vagy lehetőség azonosságait és különbségeit vagy előnyeit és hátrányait kell ismertetni.

Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni, kiválasztani a megfelelő választ.

Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz vagy hamis. A hamis állítás esetében esetleg rövid indoklással kell alátámasztani a választ.

A II. feladatrész feladatai az alábbi témakörök számonkérésére irányulnak:

- a vakírás alapjai,
- dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok,
- üzleti levelezés sajátosságai,
- hivatali, üzleti és magánlevelezés,
- üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása,
- a hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása.

A feladatok típusai:

Összetett feladat megoldása egy hivatalos levél vagy irat és hozzájuk csatolható melléklet (pl. meghívó, szórólap, tájékoztató, ismertető, hirdetés, programleírás, adatlap) készítése számítógépen. A dokumentum tartalmával összefüggésben táblázat, kimutatás és diagram készítése.

A feladatrész fájlkezelési, gépirási, levelezési, szövegszerkesztési és táblázatkezelési feladatokat tartalmaz:

- tízujjas vakírással, időmérés és enterhasználat (sortartás) nélkül összefüggő szöveg másolása, amely része vagy melléklete a levélnek/iratnak,
- a dokumentum/levél, irat további szöveges részéhez forrásfájl áll a rendelkezésre,
- a hivatalos levelet, iratot, egyéb dokumentumot a tartalmi, formai sajátosságok és a feladatlapon utasításai szerint kell elkészíteni, menteni, majd az adott feladatsornak megfelelően kinyomtatni,
- a dokumentumszerkesztési feladathoz kapcsolódóan forrásfájlban megadott adatok és a feladatsor utasításai szerint táblázatkezelési feladatot kell megoldani. Az elkészített táblázatot vagy annak egy részét vagy a hozzá kapcsolódó diagramot a levélhez fel kell használni,
- a munka során figyelemmel kell lenni a hibátlan adatbevitelre és helyesírásra, a lényeges mondanivaló kiemelésére, a szöveg értelemszerű tagolására.

A feladatlapon pontértékéből a tesztfeladatok aránya: 10%, a fájlkezelési műveletek aránya: 3%, a gépirási feladat aránya: 6%, a szövegszerkesztési, levelezési feladatok aránya: 55%, a táblázatkezelési feladatok aránya: 26%.

A II. feladatrész irattípusai (egyoldalas levél kb. 1500-2000 leütés terjedelemben) az alábbiak lehetnek:

- ajánlatkérés,
- tájékoztatás,
- ajánlat,
- megrendelés,
- hibás teljesítés (pl. reklamációs levél),
- beszámoló,
- jelentés,
- feljegyzés,
- emlékeztető elkészítése.

A II. feladatrész dokumentumtípusai az alábbiak lehetnek:

- meghívó,
- szórólap,
- tájékoztató,
- ismertető,
- hirdetés,
- programleírás,
- adatlap,
- használati utasítás,
- kérdőív,
- igazolás,
- jelentkezési lap elkészítése.

Az írásbeli feladatlap értékelése

A II. feladatrész megoldásának értékelését a vizsgán készült elektronikus dokumentum alapján a szaktanár javítja és értékeli, a központilag összeállított javítási-értékelési útmutató kötelező előírásai alapján. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

Az értékelés az alábbi szempontok alapján történik:

Feladatok	Adható maximális pontszám
Tesztfeladatok	10 pont
Fájlműveletek	3 pont
Tízujjas vakírás (adatbevitel)	6 pont
Dokumentumszerkesztés, levelezés, nyelvi sajátosságok	55 pont
Táblázatkezelési műveletek	26 pont
Összesen	100 pont

Szóbeli vizsga

A középszintű szóbeli vizsga tételsorának összeállításáról a vizsgabizottságot működtető intézmény gondoskodik. A tétel pontos megfogalmazása nem hozható nyilvánosságra.

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben a Gépírás és irodai alkalmazások, a Kommunikáció a titkári munkában, a Gazdasági és vállalkozási ismeretek, a Jogi ismeretek, valamint a Titkári ügyintézés témaköreinek bemutatását igényli.

Általános szabályok

A szóbeli vizsgarész a tételsorból húzott egy tétel „A” és „B” feladatának kifejtéséből áll.

A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

A szóbeli tételsor 20-25 tételből áll, évente cserélni kell a tételek 20-25%-át.

A tétel jellemzői

A szóbeli tétel két feladatból áll:

- „A” feladat: alapvetően a Gépírás és irodai alkalmazások tantárgy bizonyos témáira, a Kommunikáció a titkári munkában, a Gazdasági és vállalkozási ismeretek, a Jogi ismeretek, valamint a Titkári ügyintézés témakörökre vonatkozik,
- „B” feladat: különösen a Gépírás és irodai alkalmazások elméleti és gyakorlati ismereteire, a Kommunikáció a titkári munkában ismereteire, valamint a Gazdasági és vállalkozási ismeretek, a Jogi ismeretek dokumentációja készítésével, valamint a Titkári ügyintézés ismeretköreire vonatkozik gyakorlatiasabb formában.
- A tételsor jellemzői

A számonkérés az alábbi témakörökből történik:

„A” feladat:

- Gépírás és irodai alkalmazások:
 - az iratkezelés és -tárolás teendői, dokumentumai,
 - iratok iktatása, tárolása, őrzése,
 - üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei,
 - irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök működésének alapelvei,
 - a levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai,
 - egyszerű ügyiratok,
 - szervezetek belső iratai,
 - a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai,
 - a munkavállalással kapcsolatos iratok.
- Kommunikáció a titkári munkában:
 - kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok.
 - üzleti nyelvi kultúra,
 - üzleti magatartás, társalgási protokoll,
 - a viselkedéskultúra szabályai.
- Gazdasági és vállalkozási ismeretek:
 - gazdaság alapelemei,
 - a pénz fogalma, funkciói, a magyar bankrendszer,
 - gazdálkodási ismeretek,
 - vállalkozási alapfogalmak,
 - vállalkozás működtetése.
- Jogi ismeretek:
 - a jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak,
 - szerződésfajták, szerződéskötés követelményei.

- Titkári ügyintézés:
 - iroda fogalma, irodatípusok,
 - titkár, titkárság helye, funkciója.

„B” feladat:

- Kommunikáció a titkári munkában:
 - nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés.
 - üzleti magatartás, tárgyalási protokoll,
 - a viselkedéskultúra szabályai.
 - Gépírás és irodai alkalmazások elmélet és gyakorlat:
 - üzleti levelezés sajátosságai,
 - hivatali, üzleti és magánlevelezés,
 - üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása,
 - a hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása.
 - Gazdasági és vállalkozási ismeretek:
 - a pénz fogalma, funkciói, a magyar bankrendszer,
 - a pénzforgalom fajtái, bizonylatai,
 - fizetési módok és technikák,
 - az árucserre és a pénz, bankszámlapénz és pénzhelyettesítők,
 - vállalkozás dokumentációja.
 - Jogi ismeretek:
 - szerződésfajták, szerződéskötés követelményei.
 - Titkári ügyintézés:
 - iroda berendezése, ergonómia, irodatechnikai eszközök.
- A tételsor összeállításánál az alábbi arányokat kell figyelembe venni:

„A” feladat		„B” feladat	
Gépírás és irodai alkalmazások	30-35%	Kommunikáció a titkári munkában	30-40%
Kommunikáció a titkári munkában	30-35%	Gépírás és irodai alkalmazások elméleti és gyakorlati ismeretei	30-40%
Gazdasági és vállalkozási ismeretek	10-15%	Gazdasági és vállalkozási ismeretek	10-15%
Jogi ismeretek	10-15%	Jogi ismeretek	
Titkári ügyintézés	15-20%	Titkári ügyintézés	15-20%
tantárgyak témaköreinek követelményei alapján kerül összeállításra.		dokumentációja készítésével összefüggő témaköreinek követelményei alapján kerül összeállításra.	

A két feladat között tartalmi átfedés nem lehet.

A szóbeli vizsgarész értékelése

Az értékelési útmutató rögzíti az egyes feladatok kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható, feladatonként 30, illetve 20 pont felosztásával kialakított maximális részpontszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” feladat	„B” feladat	Összesen
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód	3 pont	2 pont	5 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása összefüggések értelmezése	14 pont	8 pont	40 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése	10 pont	8 pont	
Szaknyelv alkalmazása	3 pont	2 pont	5 pont
SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:	30 pont	20 pont	50 pont

EMELT SZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga		Szóbeli vizsga
180 perc		20 perc
Feladatlap		Egy „A” és „B” feladatból álló tétel kifejtése
Teszt	Hivatalos levél, irat, illetve egyéb dokumentum készítése	
10 pont	90 pont	
100 pont		50 pont

Írásbeli vizsga

Az írásbeli vizsgán a vizsgázónak egy központi írásbeli feladatsort kell megoldania. A vizsgázó a rendelkezésére álló időt tetszése szerint oszthatja meg a két feladatrész között és megoldásuk sorrendjét is meghatározhatja.

Az I. feladatrész (teszt) megoldása papíralapon folyik.

A II. feladatrész megoldása (táblázatkezelés, szövegszerkesztés) számítógépen történik. A munkaállomásokat az írásbeli vizsga megkezdése előtt elő kell készíteni, amelyhez Útmutató kerül kiadásra.

Általános szabályok

A feladatok megoldásához szükséges forrásfájlokat a vizsgát szervező intézmény rendszergazdája közvetlenül a vizsga megkezdése előtt telepíti a számítógépekre és gondoskodik azok hozzáférhetetlenségéről a vizsga időpontjáig.

A számítógépeket úgy kell beállítani, hogy a vizsgázók ne tudjanak egymással vagy harmadik személlyel a számítógépen kommunikálni.

A vizsgázók az általuk hozott és utólagos bejegyzést nem tartalmazó Magyar helyesírási szótárt, A magyar helyesírás szabályait, valamint a szövegszerkesztő program helyesírás-ellenőrző funkcióját használhatják. A vizsgázók a szótárakat egymás között nem cserélhetik. A Magyar helyesírási szótárt és A magyar helyesírás szabályait a felügyelő tanárnak a vizsga megkezdése előtt ellenőrizni kell.

A vizsga időtartama alatt a rendszergazdának elérhetőnek kell lennie. A rendszergazda a vizsgaterembe csak gép- vagy szoftverhiba esetén hívható be. Jelenlétéről és az általa végzett tevékenységről jegyzőkönyvet kell felvenni.

Az írásbeli feladatsor tartalmi és formai jellemzői

Az írásbeli feladatsor a vizsgakövetelmény valamennyi fő témaköréből tartalmaz kérdéseket.

Az írásbeli feladatsor megközelítően a következő belső arányok szerint épül fel:

A feladatlap pontértékéből a tesztfeladatok aránya: 10%, a fájlkezelési műveletek aránya: 3%, a gépírási feladat aránya: 5%, a szövegszerkesztési, levelezési feladatok aránya: 52%, a táblázatkezelési feladatok aránya: 30%.

I. feladatrész

Feleletválasztásos, rövid kiegészítést igénylő, összehasonlítást, párosítást, igaz-hamis állítást megjelölő feladatok megoldása.

A teszt feladatai az alábbi témakörök bizonyos pontjainak számonkérésére irányulnak:

- üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása,
- a hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása,
- kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok,
- nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés,
- üzleti nyelvi kultúra,
- üzleti magatartás és protokoll,
- a viselkedéskultúra alapszabályai.

A feladatok összeállítása az alábbi témakörök, illetőleg ismeretek alapján történik:

- levelezési alapfogalmak,
- a levél típusai, fajtái,
- az iratok fajtái, készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei,
- irat, okirat, ügyirat csoportosítása, jellemzői,
- kereskedelmi levelek fajtái, formai követelményei,
- egyszerű iratok,
- az üzleti élet gazdasági és kereskedelmi levelei,
- a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai,
- szervezetek belső iratai,
- a munkavállalással kapcsolatos iratok,
- adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai,
- az adat- és információkezelés folyamata az irodai munkában: információforrás, -szerzés, -rögzítés, -feldolgozás,
- irodafajták, irodatípusok, az iroda kialakításának ergonómiai követelményei,
- irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök működésének alapelvei, használatuk,
- az iratkezelés és -tárolás teendői, dokumentumai,

- a levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai,
- kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok,
- nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés,
- üzleti nyelvi kultúra,
- üzleti magatartás, társalgási protokoll,
- a viselkedéskultúra szabályai.

Az I. feladatrész kérdései:

- Szövegkiegészítés: a megadott vagy megismert tartalmakkal mondatok kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmak párosítása, pl. fogalom és meghatározása, jellemzők párosítása, összefüggő fogalmak kapcsolása.
- Összehasonlítás: két-három fogalom, jellemző vagy lehetőség azonosságait és különbségeit vagy előnyeit és hátrányait kell ismertetni.
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni, kiválasztani a megfelelő választ.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz vagy hamis. A hamis állítás esetében rövid indoklással kell alátámasztani a választ.

II. feladatrész

Összetett feladat megoldása egy hivatalos levél vagy irat és hozzájuk csatolható mellékletek (pl. szóró-, tájékoztatólap, meghívó, programleírás) készítése számítógépen. A dokumentum tartalmával összefüggésben táblázat, kimutatás és diagram készítése.

A II. feladatrész feladatai az alábbi témakörök számonkérésére irányulnak:

- vakírás alapjai,
- dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok,
- üzleti levelezés sajátosságai,
- hivatali, üzleti és magánlevelezés,
- üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása,
- a hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása.

A II. feladatrész fájlkezelési, gépírási, szövegszerkesztési, levelezési és táblázatkezelési feladatokat tartalmaz:

- tízujjas vakírással, időmérés és enterhasználat (sortartás) nélkül összefüggő szöveg másolása, amely része vagy melléklete a levélnek, iratnak,
- a dokumentum, levél vagy irat szövegének egy részét (bevezetés vagy befejezés) önállóan kell megfogalmazni,
- a dokumentum, levél vagy irat további szöveges részéhez forrásfájl áll a rendelkezésre,
- a hivatalos levelet, iratot a tartalmi, formai sajátosságok és a feladatlap utasításai szerint elkészíteni, menteni, majd az adott feladatsornak megfelelően kinyomtatni,
- a dokumentumszerkesztési feladathoz kapcsolódóan forrásfájlban megadott adatok és a feladatsor utasításai szerint táblázatkezelési feladatot kell megoldani, az elkészített táblázatot vagy annak egy részét vagy a hozzá kapcsolódó diagramot a levélhez fel kell használni,
- a munka során figyelemmel kell lenni a hibátlan adatbevitelre és helyesíráásra, a lényeges mondanivaló kiemelésére, a szöveg értelemszerű tagolására.

A II. feladatrész irattípusai az alábbiak lehetnek:

- ajánlatkérés,
- tájékoztatás,
- ajánlat,
- megrendelés,

- hibás teljesítés (pl. reklamációs levél),
- tájékoztató,
- beszámoló,
- jelentés,
- feljegyzés,
- emlékeztető,
- beadvány elkészítése.

A II. feladatrész dokumentumtípusai az alábbiak lehetnek:

- meghívó,
- szórólap,
- tájékoztató,
- ismertető,
- hirdetés,
- programleírás,
- adatlap,
- használati utasítás,
- kérdőív,
- igazolás,
- jelentkezési lap elkészítése.

Az írásbeli feladatlap értékelése

A levélfeladat megoldásának értékelését a vizsgán készült elektronikus dokumentum alapján kell végezni, a központilag összeállított javítási-értékelési útmutató kötelező előírásai alapján.

Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

Az értékelés az alábbi szempontok alapján történik:

Feladatok	Adható maximális pontszám
Tesztfeladatok	10 pont
Fájlműveletek	3 pont
Tízujjas vakírás (adatbevitel)	5 pont
Dokumentumszerkesztés, levelezés, nyelvi sajátosságok	52 pont
Táblázatkezelési műveletek	30 pont
Összesen	100 pont

Szóbeli vizsga

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben a Gépírás és irodai alkalmazások, a Kommunikáció a titkári munkában, a Gazdasági és vállalkozási ismeretek, a Jogi ismeretek, valamint a Titkári ügyintézés témaköreinek bemutatását igényli.

Általános szabályok

A vizsgázó a központilag összeállított tételsorokból kihúzott tétel „A” és „B” feladatának kifejtésével ad számot tudásáról. A vizsgázó a feleleténél a tételbe épített szemléltető forrásanyagot felhasználhatja.

A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

A tétel jellemzői

A szóbeli tétel két feladatból áll:

- „A” feladat: alapvetően a Gépírás és irodai alkalmazások tantárgy bizonyos témáira, a Kommunikáció a titkári munkában, a Gazdasági és vállalkozási ismeretek, a Jogi ismeretek, valamint a Titkári ügyintézés témakörökre vonatkozik,
- „B” feladat: különösen a Gépírás és irodai alkalmazások elméleti és gyakorlati ismereteire, a Kommunikáció a titkári munkában ismereteire, a Gazdasági és vállalkozási ismeretek, a Jogi ismeretek dokumentációja készítésével, valamint a Titkári ügyintézés ismeretköreire vonatkozik gyakorlatiasabb formában.

A tételsor jellemzői

A szóbeli tételsor 20-25 tételből áll, évente cserélni kell a tételek 20-25%-át.

A számonkérés az alábbi témakörökből történik:

„A” feladat:

- Gépírás és irodai alkalmazások
 - az iratkezelés és -tárolás teendői, dokumentumai,
 - iratok iktatása, tárolása, őrzése,
 - üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei,
 - irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök működésének alapelvei,
 - a levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai,
 - egyszerű ügyiratok,
 - szervezetek belső iratai,
 - a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai,
 - a munkavállalással kapcsolatos iratok.
- Kommunikáció a titkári munkában
 - kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok,
 - üzleti nyelvi kultúra,
 - üzleti magatartás, társalgási protokoll,
 - a viselkedéskultúra szabályai.
- Gazdasági és vállalkozási ismeretek
 - gazdaság alapelemei,
 - a pénz fogalma, funkciói, a magyar bankrendszer,
 - gazdálkodási ismeretek,
 - vállalkozási alapfogalmak,
 - vállalkozás működtetése.
- Jogi ismeretek
 - a jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak,
 - szerződésfajták, szerződéskötés követelményei.
- Titkári ügyintézés:
 - iroda fogalma, irodatípusok,
 - titkár, titkárság helye, funkciója.

„B” feladat:

- Kommunikáció a titkári munkában
 - nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés,
 - üzleti magatartás, társalgási protokoll,
 - a viselkedéskultúra szabályai.

- Gépírás és irodai alkalmazások elmélet és gyakorlat
 - üzleti levelezés sajátosságai,
 - hivatali, üzleti és magánlevelezés,
 - üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása,
 - a hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása.
- Gazdasági és vállalkozási ismeretek
 - a pénz fogalma, funkciói,
 - a magyar bankrendszer,
 - a pénzforgalom fajtái, bizonylatai,
 - fizetési módok és technikák,
 - az árucseré és a pénz, bankszámlapénz és pénzhelyettesítők,
 - vállalkozás dokumentációja.
- Jogi ismeretek
 - szerződésfajták, szerződéskötés követelményei.
- Titkári ügyintézés:
 - iroda berendezése, ergonómia, irodatechnikai eszközök.

A tételsor összeállításánál az alábbi arányokat kell figyelembe venni:

„A” feladat		„B” feladat	
Gépírás és irodai alkalmazások	30-35%	Kommunikáció a titkári munkában	30-40%
Kommunikáció a titkári munkában	30-35%	Gépírás és irodai alkalmazások elméleti és gyakorlati ismeretei	30-40%
Gazdasági és vállalkozási ismeretek	10-15%	Gazdasági és vállalkozási ismeretek	10-15%
Jogi ismeretek	10-15%	Jogi ismeretek	
Titkári ügyintézés	15-20%	Titkári ügyintézés	15-20%
tantárgyak témaköreinek követelményei alapján kerül összeállításra.		dokumentáció készítésével összefüggő témakörök követelményei alapján kerül összeállításra.	

A két feladat között tartalmi átfedés nem lehet.

A szóbeli vizsgarész értékelése

A központi értékelési útmutató rögzíti az egyes feladatok kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható, feladatonként 30, illetve 20 pont felosztásával kialakított maximális részpontoszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontoszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” feladat	„B” feladat	Összesen
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód	2 pont	2 pont	4 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása összefüggések értelmezése	12 pont	8 pont	40 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése	12 pont	8 pont	
Szaknyelv alkalmazása	4 pont	2 pont	6 pont
SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:	30 pont	20 pont	50 pont