

ÜGYVITEL ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA
RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK KÖZÉPSZINTEN

Az ügyvitel ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy részletes érettségi vizsgakövetelményei a XXV. Ügyvitel ágazat alábbi szakképesítéseinek közös szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 346 01 Irodai asszisztens,
- 54 346 02 Ügyviteli titkár.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédkészség

TÉMÁK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	A szakmai fogalmak megfelelő 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.
1.3. Kommunikáció szakmai nyelven	A téma szakszerű, szabatos, lényegre törő kifejtése.

2. Precizitás, pontosság, megbízhatóság

TÉMÁK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
2.1. Adatbevitel	Legyen képes a számítógép szakszerű használatára, a megadott hibahatáron belüli adatbevitelre, gépelésre. Ismerje a legfontosabb irodai programokat, azok alkalmazási területeit.
2.2. Nyilvántartások vezetése	Legyen képes az irodai dokumentumok és nyilvántartások – utasítások szerinti – elkészítésére, a fontosabb dokumentumok kitöltésére, kezelésére.
2.3. Információ	Legyen képes az információforrások kezelésére, adatok, információk keresésére és azok felhasználására valamint a megfelelő helyre és időben történő továbbítására.

3. Jó kommunikációs képesség szóban és írásban

TÉMÁK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
3.1. Munkahelyi kapcsolatok	Legyen képes munkakörében alkalmazni a helyes kommunikációs formát, ismerje a munkahelyi környezetben elvárt kulturált viselkedés szabályait, legyen képes azok betartására.
3.2. Ügyfélkapcsolatok	Legyen képes jó kapcsolatot kialakítani külső partnerekkel, a különböző típusú ügyfelek esetében megtalálni a helyzetnek legmegfelelőbb kommunikációs formát.
3.3. Elektronikus kapcsolattartás	Legyen képes alkalmazni az elektronikus kommunikáció szabályait, azokat tudja betartani.

B) TÉMAKÖRÖK**1. Gépirás és iratkezelés gyakorlat**

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
1.1. A vakírás alapjai	Ismerje a számítógépes munkavégzéshez szükséges előírásokat, különösen az egészséges és biztonságos, valamint kényelmi szempontokat. Legyen képes az adatbevitelhez, a dokumentumszerkesztési és nyomtatási tevékenységhez az eszközöket használni, a szükséges mappákat, fájlokat létrehozni. A tízujjas vakírás szabályos technikájával tudja kezelni a számítógép billentyűzetét, legyen képes minimum 150 leütés/perc sebességgel – lehetőleg hibátlanul, illetve hibáit javítva – különböző forrásanyagból adatbeviteli tevékenységet (másolás nyomtatott szövegről) végezni. Ismerje a számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályait.
1.2. Dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok	
1.2.1. Dokumentumok típusai, fajtái	Ismerje a dokumentumok, iratok típusait (egyszerű ügyiratok, szervezetek belső iratai, a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai, az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei, a munkavállalással kapcsolatos iratok), fajtáit, szerkesztésük feltételeit. Ismerje az elektronikus dokumentumok létrehozásának műveleteit, a különböző programokkal előállított anyagok mentésének módozatait. Legyen képes forrásfájl alapján új dokumentumot létrehozni, a forrásanyagot másként elmenteni, átnevezni, másolni, nyomtatni.

<p>1.2.2. A dokumentumszerkesztés követelményei, az irat- és dokumentumszerkesztés szabályai</p>	<p>Legyen képes alkalmazni dokumentumkészítési, szövegszerkesztési ismereteit.</p> <p>Ismerje fel a különböző programokkal létrehozott dokumentumokat, tudja azokat megnyitni, más néven, más fájlformátumban elmenteni, átnevezni, nyomtatni.</p> <p>Tudja alkalmazni a szövegszerkesztő program alábbi funkcióit:</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, - tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata, - szöveg beillesztése, - táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz, WordArt, szimbólum, lábjegyzet beszúrása, - irányított beillesztés, - más irodai programmal előállított objektum beillesztése, - a beszúrt/beillesztett objektum formázása, - szövegrész, szöveg keresése, cseréje, - élőfej, élőláb létrehozása, - nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás.
--	--

1.2.3. A táblázatkészítés műveletei	<p>Legyen képes elvégezni a tanult táblázatkezelő programmal az alábbi műveleteket:</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, - adatok igazítása, - különböző számformátumok alkalmazása, - cellák egyesítése, felosztása, - sor, oszlop beszúrása, törlése, - egyszerű számolási műveletek elvégzése egyéni képlettel vagy az alábbi függvények alkalmazásával: <ul style="list-style-type: none"> - SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM, - DARAB, DARAB2, DARABTELI, - abszolút vagy vegyes hivatkozás használata, - hivatkozás munkalapon belül, - rendezés egy szempont alapján, - adatok szűrése, azokkal további műveletek végzése, - keresés, csere, - a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése, - kép, alakzat, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése.
1.2.4. Számítógépes nyomtatvány, űrlap és sablon szerkesztése	<p>Legyen képes – utasítások szerint – különböző típusú nyomtatványokat, űrlapokat kitölteni, megadott szempontok szerint formázni, például:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adatlap, - jelentkezési lap, - válaszlap, - kérdőív, - igazolás, nyilatkozat.

1.2.5. Körlevélkészítés elemei, technikája	Ismerje a körlevél készítésének lépéseit, technikáját. Tudjon törzsdokumentumot létrehozni szövegszerkesztővel, adatbázist készíteni táblázatkezelővel, azok egyesítésével körlevelet alkotni, megadott tartományt nyomtatni.
1.2.6. Hivatkozások használata	Legyen képes a dokumentumba hivatkozásokat beszúrni (pl. lábjegyzet, linkek), tudjon hivatkozást megszüntetni.

2. Levelezési ismeretek és gyakorlat

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
2.1. Üzleti levelezés sajátosságai	
2.1.1. A levelezés alapfogalmai, a levelek típusai, fajtái, csoportosításuk	Ismerje a levelezés alapfogalmait, legyen képes az iratfajták jellemző jegyeinek bemutatására, ismerje az iratok, levelek típusait, fajtáit, tartalmi és nyelvi követelményeit.
2.1.2. Az iratok, levelek készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményei, a sablon használata	Az iratok és levelek készítésekor legyen képes alkalmazni azok tartalmi, formai és nyelvi követelményeit. Ismerje a sablon használatának alapszabályait, alkalmazásának előnyeit, hátrányait.
2.1.3. A levél fogadásának és továbbításának fajtái Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai	Ismerje a levelek fogadásának és továbbításának különböző módjait, tudja használni az internetet, levelezést folytatni a partnerekkel a netikett szabályainak betartásával. Ismerje az adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályait, legyen tisztában az adatkezelés és adatvédelem alapvető fogalmaival.
2.2. Hivatali, üzleti és magánlevelezés	
2.2.1. Üzleti levél készítése, az üzleti életben előforduló levelek típusai, az üzleti élet gazdasági és kereskedelmi levelei	Ismerje a gazdasági folyamatokkal, kereskedelemmel, áruforgalommal kapcsolatos levelek tartalmi, formai, nyelvi jegyeit. Legyen képes különbséget tenni a különböző funkciójú iratok között.
2.2.2. Az ügyirat- és dokumentumkészítés alapelvei és folyamata	Ismerje a levélkészítés alapelveit és folyamatát. Ismerje a különböző típusú levelek tartalmi, formai, nyelvi követelményeit, és tudja azokat alkalmazni a dokumentum elkészítésekor. Legyen képes tartalmilag összefüggő bekezdések alkotására, a lényeges információ kiemelésére.
2.2.3. Egyszerű ügyiratok	Ismerje az egyszerű iratok tartalmi, nyelvi, formai követelményeit, és képes legyen a gyakorlatban

	<p>gyakran előforduló iratfajtákat – utasítások/megadott szempontok szerint – elkészíteni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nyugta, elismervény, - kötelezvény, meghatalmazás, - nyilatkozat.
2.2.4. Szervezetek belső iratai	<p>Ismerje a belső iratok tartalmi, nyelvi és formai követelményeit, legyen képes azok – utasítások/megadott szempontok szerinti – elkészítésére:</p> <ul style="list-style-type: none"> - feljegyzés, emlékeztető, - utasítás, - jelentés, beszámoló, - jegyzőkönyv.
2.2.5. Az adat- és információkezelés folyamata az irodai munkában: információforrás, -szerzés, -rögzítés, feldolgozás	<p>Ismerje az adat- és információkezelés folyamatát az irodai munkában, tudjon információt keresni, gyűjteni, rögzíteni – a megadott szempontok szerint.</p>
2.2.6. Irodafajták, irodatípusok, az iroda kialakításának ergonómiai követelményei. Környezetvédelmi szempontok az irodában.	<p>Ismerje a különböző irodafajták, irodatípusok jellemző vonásait, kialakításuk ergonómiai követelményeit, környezetvédelmi szempontjait.</p>
2.3. Üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása	
2.3.1. Hivatalos levelek fajtái, az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei	<p>Ismerje a hivatalos levelek fajtáit, a gazdasági, kereskedelmi levelezés folyamatában keletkező dokumentumok tartalmi, formai és nyelvi követelményeit.</p> <p>Legyen képes sablont felhasználni a dokumentum elkészítéséhez.</p> <p>Legyen képes feladatsor alapján elkészíteni az alábbi iratokat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - jelentés, beszámoló, tájékoztatás, feljegyzés, - érdeklődő és tájékoztató levél, - ajánlatkérés, ajánlat, - megrendelés, a hibás teljesítés iratai.
2.3.2. Levelezés hagyományos és digitális formában, a levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai	<p>Ismerje a dokumentumok továbbításának és fogadásának hagyományos és digitális formáit, a levelezés folyamatát, a kapcsolattartás szabályait, legyen képes azok maradéktalan betartására.</p>
2.3.3. Az iratkezelés és –tárolás teendői, dokumentumai	<p>Ismerje az iratok iktatásának, tárolásának, őrzésének, archiválásának folyamatát, az itt keletkező iratok tartalmi, formai követelményeit.</p>

2.4. A hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása	
2.4.1. A dokumentumok típusai, a dokumentumszerkesztés követelményei, az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumai	Legyen tisztában a különböző típusú dokumentumok szerkesztésének műveleteivel, tudja elkészíteni az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait, legyen képes a szükséges nyomtatványok kitöltésére az elméleti ismeretek alapján.
2.4.2. A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai	Ismerje a hivatalos szervekhez küldött és a tőlük kapott iratok jellemző vonásait, tudjon egyszerűbb beadványokat formába gépelni vagy meghatározott szempontok szerint megszerkeszteni: bejelentés, javaslat, panasz, kérvény, fellebbezés.
2.4.3. A munkavállalással kapcsolatos iratok	Legyen képes a munkaviszony létesítésekor, a munkaviszony ideje alatt és megszűnésekor alkalmazott iratok meghatározott szempontok szerinti megszerkesztésére: álláshirdetés, pályázat, önéletrajz, motivációs levél, munkaszerződés, felmondás, áthelyezési kérelem.
2.4.4. Egyszerű ügyiratok, szervezetek belső iratai	Legyen képes a különböző típusú ügyiratfajták hiányzó adatainak kitöltésére – meghatározott szempontok szerint.

3. Kommunikáció alapjai, az üzleti kommunikáció gyakorlata

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
3.1. Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok	
3.1.1. A kommunikáció fogalma, fajtái	Tudja meghatározni a kommunikáció fogalmát, céljait. Ismerje a kommunikáció típusait a kommunikációs eszközök (verbális, nem verbális, szóbeli, írásbeli), a felek viszonya (egyenrangú, egyenlőtlen viszony), a folyamat irányultsága (egyirányú-kétirányú, közvetlen-közvetett) szerint.
3.1.2. A kommunikáció folyamata és fajtái	Tudja ismertetni a kommunikáció általános modelljét, ismerje a folyamat elemeit, azok szerepét, eszközeit. Tudja ápolni partnerkapcsolatait szóban, írásban, telefonon és elektronikus úton.

3.1.3. A szóbeli és írásbeli kommunikáció típusai	<p>Legyen képes ismertetni a verbális kommunikáció fajtáit, funkcióját.</p> <p>Ismerje a szóbeli és írásbeli kommunikáció előnyeit és hátrányait, legyen képes kiválasztani a körülményeknek megfelelő kommunikációs módot.</p> <p>Legyen tisztában a szóbeli kommunikációs folyamat szakaszainak (kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolat megszakítása) általános formáival és szabályaival:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kapcsolatfelvétel <ul style="list-style-type: none"> - a köszönés formái, szabályai, - a kézfogás, - a bemutatkozás, bemutatás, - a névjegykártya szerepe, átadásának módja, - a megszólítás, - a kapcsolat tartása <ul style="list-style-type: none"> - a beszélgetés, társalgás (a kérdés technikája, kérdésfajták, a célzott beszélgetés), - a kapcsolat lezárása <ul style="list-style-type: none"> - az elkészítés.
3.1.4. A nonverbális kommunikáció	<p>Legyen képes bemutatni a nonverbális kommunikáció jelentőségét, területeit, funkcióit, csatornáit, adott körülmények között alkalmazni a nonverbális eszközöket:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a testmozgás <ul style="list-style-type: none"> - a testbeszéd, - az arckifejezések, - a gesztusok, - a tekintet, - az érintés, - a testi jellemzők - a megjelenés, - a hang, - a távolságtartás (bizalmas, személyes, társasági, nyilvános), - a megjelenés - öltözet, - a környezeti tényezők.
3.1.5. A kommunikáció etikai és protokollszabályai	<p>Ismerje a viselkedéskultúra alapfogalmait, legyen tisztában a munkahelyi viselkedés alapszabályaival (illemszabályok, etikett, protokoll, etika, diplomácia).</p> <p>Legyen tudatában az etikett, a protokoll szükségességével, használatával.</p> <p>Ismerje és irodai munkája során tudja alkalmazni az üzleti magatartás, az illem, az etikett és protokoll</p>

	<p>alapszabályait:</p> <ul style="list-style-type: none"> - köszönés, - bemutatkozás, - bemutatás, - megszólítás, - társalgás, - társasági viselkedés, - pontosság, - telefonhasználat, - névjegyhasználat, - ültetési rend, - rangsorolás, - meghívás, meghívók készítése <p>során.</p>
3.1.6. Az elektronikus kapcsolattartás alapvető szabályai (netikett)	<p>Ismerje az internetes kommunikáció alapvető illemszabályait.</p> <p>Tudja alkalmazni a levelezés etikett szabályait (netikett).</p> <p>Tudjon tájékoztatást adni telefonon és elektronikus úton a hivatali/üzleti életben elvárt formának megfelelően.</p>
3.2. Nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés	
3.2.1. Szóbeli megnyilvánulás (a szakmai beszéd), a helyes beszéd technikája	<p>Szóbeli megnyilvánulása során legyen képes tisztán, érthetően beszélni, betartani a nyelvhasználati, nyelvhelyességi szabályokat.</p> <p>Legyen képes alkalmazni a helyes beszéd, a beszédtechnika elemeit.</p>
3.2.2. A nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok	<p>Ismerje és alkalmazza a helyesírás, a nyelvhelyesség, a fogalmazás szabályait.</p> <p>Legyen képes a megfelelő helyzetben használni az üzleti nyelv szakszókincsét.</p> <p>Tudjon kapcsolattartást szolgáló írásbeli dokumentumokat készíteni, amelyeknél fokozottan ügyel a nyelvhelyességi, nyelvhasználati és helyesírási szabályok betartására.</p>
3.3. Üzleti nyelvi kultúra	
3.3.1. Kommunikáció fogalma, fajtái, típusai	<p>Tudja definiálni az üzleti, szervezeti és munkahelyi kommunikáció fogalmát, ismertetni a kommunikáció irányait (intern, extern), az alkalmazott kommunikációs csatornák fajtáit (formális,</p>

	informális), eszközeit és azok hatékonyságát. Tudja meghatározni az információ szerepét, funkcióját az üzleti életben. Legyen tájékozott az információ megszerzésének és közvetítésének módjairól.
3.3.2. Az üzleti kommunikáció gyakorlati fajtái	Tudjon felsorolni néhány alkalmat az üzleti, munkahelyi élet kommunikációs alkalmai (rendezvényei) közül: konferencia, kongresszus, tárgyalás, értekezlet, tanácskozás, partnertalálkozó, termékbemutató, sajtórendezvények, fórumok, munkahelyi egyeztetés, megbeszélés, team-munka, workshop, tréning, meeting, és jellemezni a rendezvény kommunikációs vonatkozásait.
3.3.3. Üzleti nyelvi kultúra	Ismerje és tudja alkalmazni a nyelvhasználati szabályokat üzleti kommunikációs viszonyokban: szóban, írásban és elektronikus kommunikációjában.
3.3.4. A tárgyalás előkészítése, lebonyolítása Tárgyalástechnika	Ismerje a tárgyalás alapfogalmait, típusait, személyi feltételeit. Tudja bemutatni a tárgyalás folyamatát az előkészítéstől a befejezésig, utógondozásig. Legyen tisztában a tárgyalás hatékony eszközeivel, illetőleg a sikertelen tárgyalás hibáival, valamint a tárgyalási protokoll alapvető elemeivel (pontosság, megjelenés, társalgás, kommunikációs stratégia, partner tisztelete).
3.3.5. A kommunikációs zavarok fajtái	Ismerje a hatékony kommunikáció elemeit (ki, kinek, hogyan), tudjon különbséget tenni a sikeres és sikertelen kommunikáció között a feladó, vevő (befogadó) és a kommunikációs eszközök, csatornák szempontjából. Tudja ismertetni a hatékony kommunikáció folyamatát és példát hozni a zavaró tényezőkre.
3.4. Üzleti magatartás, társalgási protokoll	
3.4.1. Az üzleti magatartás és protokoll előírásai Az üzleti etikett szabályai	Tudja felsorolni az üzleti élet kapcsolattartásának fontosabb eseményeit (tárgyalás, fogadás, cégprezentáció, sajtótájékoztató, termékkiállítás, vásár, bemutató, stb.) és ezekhez kapcsolódóan ismertetni a protokoll és etikett szabályokat: rangsorolás, ültetési rend, meghívás, vendégfogadás, ajándékozás.
3.4.2. Viselkedéskultúra alapszabályai	Tudja meghatározni a viselkedéskultúra fontosabb fogalmait (illem, etikett, protokoll, etika, diplomácia) és ismertetni a viselkedési szabályok funkcióját, alkalmazásának szükségességét, továbbá bemutatni alakulásának rövid történetét.

3.4.3. Kommunikációs különbségek típusai, fajtái, jellegzetességei	Legyen tisztában a kommunikáció sokféleségével, tudja meghatározni a sokszínűség alapját (kultúra, világnézet, vallási, etnikai különbségek, tudás, tapasztalat, egyéniség) valamint a globalizáció kommunikációra tett hatását.
3.4.4. Telefonos kapcsolattartás	Ismerje és tudja alkalmazni a telefonon történő kapcsolattartás illemszabályait (vezetékes, mobil, üzenetrögzítő) a hívást kezdeményező és fogadó oldaláról.
3.4.5. A közéleti megnyilvánulás fajtái	Tudja definiálni a közéletiség fogalmát, felsorolni és jellemezni kommunikáció szempontjából a gyakoribb szóbeli, írásbeli megnyilvánulási formákat: társalgás, vita, előadás, beszámoló, hozzászólás, felszólalás, alkalmi beszéd, üzleti levél, tájékoztató, hirdetés, közlemény. Ismerje az e-kommunikáció nyilvános lehetőségeit (közösségi portálok, blogok, fórumok, internet használata), valamint netikett szabályait.
3.5. A viselkedéskultúra szabályai	
3.5.1. A viselkedéskultúra alapszabályai	Legyen tisztában a társas viselkedés alapvető fogalmaival: megjelenés, kapcsolatteremtés, és -tartás, társalgás, megjelenés, köszönés, bemutatkozás, megszólítás, névjegykártya, továbbá a munkához való hozzáállás, munkaidő-beosztás, segítőkészség, tisztelet, tolerancia, bizalom, pontosság, valamint ezek lényegi elemeivel, jellemzőivel.
3.5.2. Az irodai munka etikai szabályai	Tudja meghatározni az etika, etikai szabály fogalmát. Tudjon felsorolni néhány etikai elvárást az irodai munka területéről (pl. munkavégzés, időgazdálkodás, konfliktuskezelés, együttműködés, munkahelyi képviselet, kapcsolati viszonyok). Ismerje az Etikai kódex fogalmát, az internethasználat szabályait.
3.5.3. A munkahelyi kapcsolatok (felettséssel, munkatárssal, ügyfelekkel)	Legyen képes bemutatni a munkahelyen kialakult kapcsolatokat (alá-fölérendeltségi viszony, munkamegosztás, munkatársi kapcsolatok, team-ek, projektkapcsolatok stb.), és tudja alkalmazni a viselkedéskultúra alapszabályait a felettesével, munkatársaival, projektársaival, ügyfelekkel való kapcsolatában.
3.5.4. A munkahelyi viselkedés alapnormái	Legyen tisztában a munkahely fogalmával, a munkahelyi társas viselkedés alapvető elvárásaival, a munkahelyi légkört meghatározó elemeivel és legyen képes azok betartására.

	Tudja értelmezni a munkahelyi csoport fogalmát, ismertetni a csoport kommunikáció jellemzőit, a csoportba való beilleszkedés körülményeit.
3.5.5. A munkahelyi konfliktusok és kezelési módjaik	Tudja definiálni a konfliktus, a munkahelyi konfliktus, a munkahelyi stressz fogalmát, valamint említeni néhány konfliktust, stresszt kiváltó tényezőt, körülményt (konfliktus- és stresszforrás). Legyen képes felismerni, megelőzni a konfliktust, kezelni, megoldani a kialakult konfliktusokat, megkülönböztetve a hatékony és káros konfliktusok vonásait. Legyen képes ismertetni a konfliktus folyamatának szakaszait és hatékony kezelésének módjait. Ismerjen néhány praktikát a munkahelyi stressz megelőzésére, kezelésére.
3.5.6. Ügyféltípusok, ügyfélkapcsolatok kezelésének módjai	Tudja meghatározni az ügyfél fogalmát, felsorolni és jellemezni az ügyfelek főbb típusait. Tudjon különbséget tenni partner és ügyfél között. Legyen képes bemutatni néhány taktikát az ügyfelekkel való kapcsolattartás hatékonyságára.
3.5.7. A személyiségfejlesztés lehetőségei	Legyen képes értelmezni a személyiség, az önismeret, önértékelés, önmegvalósítás, imázs, fogalmát. Legyen tisztában a sikeres fellépés összetevőivel, az imázsalkítás elemeivel (külső és belső tényezők).
3.5.8. Álláskeresési technikák	Legyen tisztában a karrier fogalmával, a karriertervezés alapelemeivel (személyes életút, helyzetelemzés, célkitűzés). Ismerje az álláskeresés típusait (formális, informális), lehetséges csatornáit (internetes portálok, személyzeti tanácsadók, karrierirodák, fejezők, újsághirdetések, kapcsolati tőke 'networking', állásbörzék, munkaügyi központok, stb.). Ismerje az önéletrajz különböző fajtáit, legyen tisztában az önéletrajzírás és motivációs levél hatékony eszközeivel.

4. Gazdasági alapismeretek

Témakörök	KÖZÉPSZINTŰ követelmények
4.1. Gazdaság alapelemei	
4.1.1. A gazdaság alapelemei, a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalma	Legyen képes ismertetni a gazdaság alapelemeit, ismerje a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalmát.
4.1.2. A gazdasági javak csoportosítása	Ismerje a javak fogalmát, legyen képes azok csoportosítására, ezen belül a gazdasági javak

	bemutatására (termékek és szolgáltatások).
4.1.3. A termelési tényezők, szereplők, a gazdasági körforgás A termelési tényezők fajtái, csoportosításuk	Tudja bemutatni a gazdálkodás körfolyamatát. Legyen képes ismertetni a termeléssel kapcsolatos alapfogalmakat, a termelés fogalmát, tényezőit (természeti erőforrások, munkaerő, tőkejavak, vállalkozó). Ismerje az elosztás, a forgalom, a fogyasztás fogalmát, a csereügylet folyamatát, azok formáit, fajtáit.
4.1.4. A piac fogalma, elemei és működése	Tudja megfogalmazni a piac lényegét, ismertetni fogalmát, megnevezni az elemeit, legyen tisztában működésének mechanizmusával. Ismerje a piac formáit, szerkezetét.
4.1.5. A kereslet, a kínálat fogalma és törvénye, jellemzői	Ismerje a kereslet, kínálat, ár fogalmát, tudja bemutatni egymásra gyakorolt hatásukat.
4.1.6. A nemzetgazdaság ágazati szerkezete	Tudja meghatározni a nemzetgazdaság fogalmát, tudja csoportosítani az ágazatokat, tudjon felsorolni termelő és nem termelő ágazatokat. Ismerje az ágazati rendszer négy szintjét, valamint a szektorok szerinti felosztását. Ismerje a makro- és mikrogazdaság fogalmát, szereplőit: vállalati szféra, nonprofit szervezetek, háztartási szféra, állami szféra, külföldi szféra.
4.1.7. Az állam szerepe a piacgazdaságban	Ismerje a piacgazdaság fogalmát. Tudja ismertetni az állam szabályozó szerepének területeit, az állami gazdaságpolitika célját, eszközeit.
4.2. A pénz fogalma, funkciói. A magyar bankrendszer	
4.2.1. A pénz fogalma, funkciói	Ismerje a pénz fogalmát, a pénz funkcióit, a hozzá tartozó alapfogalmakat.
4.2.2. A pénzforgalom fajtái, bizonylatai Fizetési módok és technikák Az árucserre és a pénz, bankszámlapénz és pénzhelyettesítők	Tudja a pénzforgalom jelentését, legyen képes csoportosítani a pénzforgalom fajtáit (földrajzilag, résztvevők szerint). Legyen képes felsorolni a fizetési módokat, megnevezni azok legfontosabb jellemzőit, formáit, a keletkező bizonylatokat. Ismerje a bizonylatok kiállításának lehetséges módjait, tudja megnevezni legfontosabb tartalmi elemeiket. Ismerje a bizalmas és szigorú számadású nyomtatványok kiállításának (kitöltésének) és kezelésének szabályait. Ismerje a házipénztár fogalmát, legyen képes elvégezni az ezzel kapcsolatos feladatokat, ezekről bizonylatot kiállítani.

4.2.3. A magyar bankrendszer	Ismerje a kétszintű bankrendszer fogalmát. Tudja megnevezni a szintek szereplőit, ismerje azok funkcióját.
4.2.4. Kétszintű bankrendszer sajátosságait, az MNB szerepe	Legyen képes bemutatni a kétszintű bankrendszer sajátosságait. Ismerje az MNB feladatait, tudja azokat felsorolni.
4.2.5. Pénzintézetek fajtái, funkciói, szolgáltatásai	Legyen képes felsorolni a pénzintézetek fajtáit, megnevezni jellemző vonásaikat, funkciójukat, illetve szolgáltatásaik körét.
4.3. Gazdálkodási ismeretek	
4.3.1. Adók, támogatások fajtái, szerepe	Legyen képes meghatározni az államháztartás, a költségvetés fogalmát, tudja felsorolni a közterheket. Ismerje az adó fogalmát, csoportosításuk lehetséges formáit, az adóval, adózással kapcsolatos fogalmakat. Legyen képes felsorolni a különböző adófajtákat, jellemezni a magánszemélyek jövedelemadóit.
4.3.2. Helyi adók Vállalkozások adófizetési kötelezettségei Általános forgalmi adó	Ismerje a helyi adók fogalmát, szerepét, tudja megnevezni annak formáit. Ismerje a vállalkozások adófizetési kötelezettségeit, szerepüket. Legyen tisztában az általános forgalmi adó fogalmával, jellemzőivel.
4.3.3. Háztartások bevételei, kiadásai Háztartások pénzgazdálkodása, megtakarításai	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. Legyen képes felsorolni a háztartások rendszeresen felmerülő kiadásainak fajtáit, ismerje a háztartások költségvetésével kapcsolatos fogalmakat. Legyen tisztában a reáljövedelem változását okozó tényezőkkel. Ismerje a megtakarítási módokat, a hitel szerepét a háztartások gazdálkodásában.

5. Jogi ismeretek

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
5.1. A jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak	
5.1.1. A jog, a jogszabályi hierarchia fogalma Jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak, jogforrások	Tudja ismertetni a jog, a jogszabályi hierarchia fogalmát, a jogszabályok egymásra épülésének jellemzőit. Tudja meghatározni a jogszabály érvényességének fogalmát, felsorolni a jogszabályok hatályának fajtáit,

	ismertetni a jogforrások jellemzőit. Ismerje a jogrendszer tagozódását, tudja felsorolni a legfontosabb jogágakat.
5.1.2. A tulajdonjog, kötelmi jog, gazdasági jog alapvető jellemzői A jogképesség, cselekvőképesség fogalma Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és köteleességek	Ismerje a tulajdonjog elemeit, a kötelmi jog, gazdasági jog alapvető jellemzőit. Legyen képes meghatározni a jogképesség és a cselekvőképesség fogalmát. Ismerje az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és köteleességek rendszerét, tudjon példát mondani a legfontosabb elemekre.
5.1.3. A magyar közjogi rendszer, önkormányzati rendszer felépítése	Ismerje a magyar közjogi rendszer alapvető részeit, tudja megnevezni a közjogi méltóságok tisztségeit. Ismerje a közigazgatás fogalmát, feladatait, a szervezetrendszer jellemzőit. Legyen képes bemutatni az önkormányzati rendszer felépítését, az önkormányzatok típusait, fontosabb feladat- és hatáskörét.
5.1.4. Közigazgatási eljárás	Tudja felsorolni a közigazgatási hatósági eljárásra jellemző alapelveket, bemutatni az eljárás folyamatát.
5.1.5. A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői, a jogképesség, cselekvőképesség fogalma, a jogérvényesítés, és típusai	Ismerje és tudja megfogalmazni a polgári jog, a jogképesség, a cselekvőképesség fogalmát. Tudja ismertetni a polgári jog alapvető jellemzőit, szabályozásának területeit. Ismerje a jogérvényesítés fogalmát, típusait és lehetőségeit.
5.1.6. Alapvető munkajogi szabályok	Ismerje a munkajog fogalmát, a munkaviszonyra vonatkozó szabályok fajtáit. Ismerje a munkaviszony létrejöttének feltételeit, a munkaszerződés érvényességének elemeit. Legyen tisztában a munkáltató és a munkavállaló köteletségével és jogaival, a munkavállalót megillető pihenőidő mértékével, a munkarend kialakításának lehetőségeivel. Ismerje a kollektív szerződés fogalmát, annak lehetséges tartalmát.
5.1.7. Az Európai Unió legfontosabb szervei, feladatai Magyarország EU-tagsága előnyei és hátrányai	Tudja megnevezni az EU legfontosabb intézményeit: Miniszterek Tanácsa (a Tanács), az Európai Tanács, az Európai Parlament, a Bizottság. Tudja röviden jellemezni az intézmények tevékenységét, feladatait. Ismerje hazánk csatlakozásának időpontját, tudjon megnevezni előnyöket és hátrányokat az európai uniós tagságunkat illetően.
5.2. Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei	

5.2.1. A szerződés fogalma, fajtái A szerződéskötés szabályai A szerződés főbb követelményei Szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei	Ismerje a szerződés fogalmát, legyen képes felsorolni annak fajtáit. Legyen tájékozott a szerződéskötés folyamatáról, szabályairól, ismerje az érvényesség és hatályosság fogalmát. Legyen tájékozott a szerződések alapvető formai és tartalmi követelményeit illetően. Tudja felsorolni a szerződésszegés fajtáit és azok jogkövetkezményeit.
5.2.2. Munka- és személyüggyel kapcsolatos dokumentáció fajtái Munkavégzésre vonatkozó jogi előírások csoportosítása	Ismerje a munkaszerződés, a munkaköri leírás tartalmát, a munkaviszony megszűnéséhez kapcsolódó dokumentumokat, azok tartalmi és formai követelményeit.

6. Vállalkozási ismeretek

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
6.1. Vállalkozási alapfogalmak	
6.1.1. A gazdálkodó szervezetek sajátosságai A gazdasági szervezeti formák közötti választás szempontjai	Tudja definiálni a gazdálkodó szervezetek fogalmát, a gazdaságban betöltött funkcióit, közös jellemzőit (önállóság, kockázatvállalás, eredményérdekeltség, felelősségvállalás). Legyen képes bemutatni a különböző szervezeti formákat a tevékenység jellege, tulajdonformájuk, méretük, a vállalkozási formák szerint.
6.1.2. Vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályozás, adatszolgáltatási kötelezettségek, személyes és internetes cég alapításának lehetőségei	Ismerje a vállalkozások alapításának tényezőit, az alapítást szabályozó jogi környezetet. Tudjon felsorolni néhány bejelentési és adatszolgáltatási kötelezettséget (cégbíróság, adóhatóság, önkormányzat, szakhatóságok, számlanyitás, telephely- és működési engedély, számviteli, könyvvizelési kötelezettség). Legyen tájékozott a vállalkozás alapításának lehetőségeiről.
6.1.3. A vállalkozások megalakulásával, szervezeti változásaival, megszűnésével kapcsolatos eljárások, adatszolgáltatási kötelezettségek	Legyen tájékozott a vállalkozások létrejöttével, a szervezet változásaival, illetőleg megszűnésével járó teendőkről, bejelentési és adatszolgáltatási kötelezettségekről.
6.1.4. Okmányirodák és cégbíróság vállalkozással kapcsolatos feladatai	Ismerje a vállalkozás alapításával, működésével kapcsolatos okmányirodai és cégbírósági teendőket, az ügyfélkapu fogalmát, az e-ügyintézés módját.
6.1.5. Üzlet működéséhez szükséges engedélyek, hatóságok	Tudjon felsorolni néhány, a vállalkozás működését engedélyező, ellenőrző szakhatóságot.

6.1.6. Pályázati lehetőségek felkutatása: magyar és európai uniós pályázatok elérhetősége	Legyen tájékozott a vállalkozásokat segítő anyagi forrásokhoz jutás módjáról, a magyar és az Európai Unió által támogatott pályázati lehetőségekről.
6.1.7. Közbeszerzés alapfogalmai A közbeszerzési intézményrendszer, illetve a közbeszerzési eljárások résztvevői A közbeszerzési eljárások közös szabályai	Tudja meghatározni a közbeszerzés körébe tartozó legfontosabb alapfogalmakat, valamint a közbeszerzési eljárás résztvevőit (pl. gazdasági szereplő, ajánlatkérő, ajánlattevő, alvállalkozó), az eljárások fajtáit, általános szabályait.
6.2. Vállalkozás működtetése	
6.2.1. A számvitel fogalma, területei, beszámolási és könyvvezetési kötelezettség. A számviteli törvény előírásai az adatokra és a csoportosításukra vonatkozóan.	Tudja meghatározni a számvitel és fontosabb elemeinek fogalmát (vagyon, mérleg, aktívák, passzívák), a számvitel funkcióját, területeit.
6.2.2. A gazdasági esemény fogalma és fajtái	Tudja meghatározni a gazdasági esemény fogalmát és felsorolni a fajtáit, valamint ismertetni a gazdasági esemény bizonylatainak tartalmi és formai követelményeit.
6.2.3. A könyvviteli számla	Tudja meghatározni a könyvviteli számla fogalmát, felsorolni adattartalmukat, csoportosítani a számlák fajtáit.
6.2.4. A vállalkozások erőforrásai A vállalat eszközei A vállalat forrásai	Tudja meghatározni a vállalkozás erőforrásának fogalmát, csoportosítani és példát említeni az egyes fajtákra (anyagi, személyi, információs jellegű). Tudja meghatározni és felsorolni a vállalkozás fontosabb eszközeit és forrásait.
6.2.5. A vagyon fogalma, csoportosítása A vagyon összetételének sajátosságai a kereskedelmi vállalkozásoknál	Tudja meghatározni a vagyon fogalmát, valamint a vagyon megállapításának eszközeit (leltár, mérleg).
6.3. Vállalkozás dokumentációja	
6.3.1. Alapítással kapcsolatos dokumentáció Működéssel kapcsolatos dokumentáció Társasági szerződés Aláírási címpéldány	A bemutatott dokumentumok alapján legyen képes felismerni a vállalkozás alapításával, működésével kapcsolatos dokumentumokat.
6.3.2. Jogszabályon alapuló dokumentáció	Legyen képes meghatározott témakörben – a rendelkezésére bocsátott eszköz(ök) használatával – megkeresni a hatályos jogszabályt.

<p>6.3.3. Munkaügyi nyilvántartások Személyi jövedelemadó nyilvántartások Járulékok elszámolásával kapcsolatos nyilvántartások</p>	<p>A bemutatott dokumentumok alapján legyen képes felismerni a nyilvántartás fajtáját, elemezni adatait és ismertetni funkcióit.</p>
<p>6.3.4. Nyilvántartással kapcsolatos dokumentáció Szigorú számadású bizonylatok nyilvántartása</p>	<p>Tudja ismertetni a nyilvántartások vezetésének alapelveit, a bizonylatok, a szigorú számadású bizonylatok, nyomtatványok kitöltésének és kezelésének szabályait.</p>

ÜGYVITEL ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA

RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK EMELT SZINTEN

Az ügyvitel ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy részletes érettségi vizsgakövetelményei a XXV. Ügyvitel ágazat alábbi szakképesítéseinek közös szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 346 01 Irodai asszisztens,
- 54 346 02 Ügyviteli titkár.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség

TÉMÁK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	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.
1.3. Kommunikáció szakmai nyelven	A téma pontos, szakszerű, szabatos, lényegre törő kifejtése.

2. Precizitás, pontosság, megbízhatóság

TÉMÁK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
2.1. Adatbevitel	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 elkészítésére, kitöltésére, naprakész, szisztematikus kezelésére.
2.3. Információ	Legyen képes az információforrások kezelésére, adatok, információk keresésére és feldolgozására, valamint a megfelelő helyre és időben történő továbbítására – az adatvédelmi előírások betartásával.

3. Jó kommunikációs képesség szóban és írásban

TÉMÁK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
3.1. Munkahelyi kapcsolatok	Legyen képes adott helyzetben alkalmazni a helyes kommunikációs formát, ismerje a munkahelyi környezetben elvárt kulturált viselkedés szabályait, legyen képes azok betartására.
3.2.Ügyfélkapcsolatok	Legyen képes jó kapcsolatot kialakítani külső partnerekkel, a különböző típusú ügyfelekkel.
3.3.Elektronikus kapcsolattartás	Ismerje az elektronikus kommunikáció szabályait, legyen képes azok betartására.

B) TÉMAKÖRÖK**1. Gépírás és iratkezelés gyakorlat**

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
1.1. A vakírás alapjai	<p>Tudja a számítógépes munkatevékenységhez szükséges körülményeket a rendelkezésére álló eszközök segítségével kialakítani az egészséges és biztonságos, valamint kényelmi szempontok figyelembevételével, az írás-, dokumentumszerkesztési és nyomtatási tevékenységhez az eszközöket, mappákat, fájlokat előkészíteni.</p> <p>A tízujjas vakírás szabályos technikájával tudja kezelni a számítógép billentyűzetét, legyen képes minimum 150 leütés/perc sebességgel különböző forrásanyagból adatbeviteli tevékenységet (másolás nyomtatott szövegről) végezni.</p> <p>Ismerje a számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályait.</p>
1.2. Dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok	
1.2.1. Dokumentumok típusai, fajtái	Ismerje a dokumentumok, iratok típusait (egyszerű ügyiratok, szervezetek belső iratai, a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai, az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei, a munkavállalással kapcsolatos iratok), fajtáit, létrehozásuk feltételeit.

	<p>Ismerje az elektronikus dokumentumok létrehozásának műveleteit, a különböző programokkal előállított anyagok mentésének módozatait.</p> <p>Legyen képes forrásfájl alapján új dokumentumot létrehozni, a forrásanyagot másként elmenteni, átnevezni, másolni, nyomtatni.</p>
<p>1.2.2. A dokumentumszerkesztés követelményei, az irat- és dokumentumszerkesztés szabályai</p>	<p>Legyen képes alkalmazni dokumentumkészítési, szövegszerkesztési ismereteit. Ismerje fel a különböző programokkal létrehozott dokumentumokat, tudja azokat megnyitni, másként menteni, átnevezni, más fájlformátumban elmenteni, nyomtatni. Alkalmazza a szövegszerkesztő program alábbi funkcióit:</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 tabulátorok 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, - címsor létrehozása stílusok használatával, szövegrészek formázása stílus alkalmazásával, - szövegrész, szöveg keresése, cseréje, - élőfej, élőláb létrehozása, - nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás.
<p>1.2.3. A táblázatkészítés műveletei</p>	<p>A tanult táblázatkezelő programmal legyen képes elvégezni az alábbi műveleteket:</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,

	<ul style="list-style-type: none"> - feltételes formázás, - adatok igazítása, - különböző számformátumok alkalmazása, - cellák egyesítése, felosztása, - sor, oszlop beszúrása, törlése, elrejtése, felfedése, - egyszerű számolási műveletek elvégzése egyéni képlettel vagy az alábbi függvények alkalmazásával: <ul style="list-style-type: none"> - SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM, - DARAB, DARAB2, DARABTELI, DARABÜRES, - HA, KEREKÍTÉS, - abszolút vagy vegyes hivatkozás használata, - hivatkozás munkalapon belül és a munkalapok között, - rendezés egy vagy több szempont alapján, - adatok szűrése, azokkal további műveletek végzése, - keresés, csere, - a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése, - kép, alakzat, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése.
1.2.4. Az adatbázis készítésének műveletei	<p>A tanult adatbázis-kezelő programmal legyen képes elvégezni az alábbi műveleteket:</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.
1.2.5. Számítógépes nyomtatvány, űrlap és sablon szerkesztése	<p>Ismerje a különböző típusú nyomtatványok, űrlapok kitöltésének, szerkesztésének, formázásának műveleteit a számítógépes munkavégzés során, például:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adatlap, - jelentkezési lap, - válaszlapp, - kérdőív, - igazolás, nyilatkozat, stb.
1.2.6. Körlevélkészítés elemei, technikája	<p>Ismerje a körlevél készítésének lépéseit, technikáját, tudjon adatbázist, törzsdokumentumot létrehozni, azok egyesítésével körlevelet készíteni, megadott tartományt nyomtatni.</p>

1.2.7. Hivatkozások használata	Ismerje a dokumentumban elhelyezett hivatkozások szerepét, legyen képes a dokumentumba hivatkozásokat beszúrni (pl. lábjegyzet, képaláírás, linkek, stb.), tudjon hivatkozást megszüntetni.
--------------------------------	---

2. Levelezési ismeretek és gyakorlat

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
2.1. Üzleti levelezés sajátosságai	
2.1.1. A levelezés alapfogalmai, a levelek típusai, fajtái, csoportosításuk	Ismerje a levelezés alapfogalmait, legyen képes az iratfajták jellemző jegyeinek bemutatására, ismerje az iratok, levelek típusait, fajtáit, tartalmi és nyelvi követelményeit. Tudja csoportosítani az iratokat különböző szempontok szerint.
2.1.2. Az iratok, levelek készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményei, a sablon használata	Az iratok és levelek készítésekor legyen képes alkalmazni azok tartalmi, formai és nyelvi követelményeit. Tudja a sablon készítésének alapszabályait, alkalmazásának előnyeit, hátrányait.
2.1.3. A levél fogadásának és továbbításának fajtái Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai	Ismerje a levelek fogadásának és továbbításának különböző módjait, tudja használni az internetet, levelezést folytatni a partnerekkel a netikett szabályainak betartásával. Ismerje az adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályait, legyen tisztában az adatkezelés és adatvédelem alapvető fogalmaival.
2.2. Hivatali, üzleti és magánlevelezés	
2.2.1. Üzleti levél készítése, az üzleti életben előforduló levelek típusai, az üzleti élet gazdasági és kereskedelmi levelei	Ismerje a gazdasági folyamatokkal, kereskedelemmel, áruforgalommal kapcsolatos levelek tartalmi, formai, nyelvi jegyeit. Legyen képes különbséget tenni a különböző típusú iratok között.
2.2.2. Az ügyirat- és dokumentumkészítés alapelvei és folyamata	Ismerje a levélkészítés alapelveit és folyamatát. Ismerje a különböző típusú levelek tartalmi, formai, nyelvi követelményeit, és tudja azokat alkalmazni a dokumentum elkészítésekor. Legyen képes tartalmilag összefüggő bekezdések alkotására, a lényeges információ kiemelésére.

2.2.3. Egyszerű ügyiratok	<p>Ismerje az egyszerű iratok tartalmi, nyelvi, formai követelményeit, és legyen képes a gyakorlatban gyakran előforduló iratfajtákat elkészíteni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nyugta, elismervény, - kötelezvény, meghatalmazás, - nyilatkozat, stb.
2.2.4. Szervezetek belső iratai	<p>Ismerje a szervezeten belüli információáramlás lehetséges elemeit, a belső iratok tartalmi, nyelvi és formai követelményeit, legyen képes azok elkészítésére:</p> <ul style="list-style-type: none"> - feljegyzés, emlékeztető, - utasítás, - jelentés, beszámoló, - jegyzőkönyv, stb.
2.2.5. Az adat- és információkezelés folyamata az irodai munkában: információforrás, -szerzés, -rögzítés, -feldolgozás	<p>Ismerje az adat- és információkezelés folyamatát az irodai munkában, tudjon információt keresni, gyűjteni, rögzíteni és feldolgozni.</p>
2.2.6. Irodafajták, irodatípusok, az iroda kialakításának ergonómiai követelményei. Környezetvédelmi szempontok az irodában.	<p>Ismerje a különböző típusú irodákat, kialakításuk elveit, ergonómiai követelményeit.</p> <p>Ismerje a környezetvédelmi elvárásokat, legyen képes azok betartására.</p>
2.3. Üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása	
2.3.1. Hivatalos levelek fajtái, az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei	<p>Ismerje a hivatalos levelek fajtáit, a gazdasági, kereskedelmi levelezés folyamatában keletkező dokumentumok tartalmi, formai és nyelvi követelményeit.</p> <p>Legyen képes sablont létrehozni, felhasználni a dokumentum elkészítéséhez.</p> <p>Legyen képes feladatsor alapján elkészíteni az alábbi iratokat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - jelentés, beszámoló, tájékoztatás, feljegyzés, jegyzőkönyv, - beadvány, határozat, - érdeklődő és tájékoztató levél, - ajánlatkérés, ajánlat, - megrendelés, a megrendelés visszaigazolása, - szerződés, - a hibás teljesítés iratai, stb.
2.3.2. Levelezés hagyományos és digitális formában, a levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai	<p>Ismerje a dokumentumok továbbításának és fogadásának hagyományos és digitális formáit, a</p>

	levelezés folyamatát, a kapcsolattartás szabályait, legyen képes azok maradéktalan betartására.
2.3.3. Az iratkezelés és –tárolás teendői, dokumentumai	Ismerje az iratok iktatásának, tárolásának, őrzésének, archiválásának folyamatát, az itt keletkező iratok tartalmi, formai követelményeit.
2.4. A hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása	
2.4.1. A dokumentumok típusai, a dokumentumszerkesztés követelményei, az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumai	Legyen tisztában a különböző típusú dokumentumok szerkesztésének műveleteivel, tudja elkészíteni az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait, legyen képes a szükséges nyomtatványok kitöltésére az elméleti ismeretek alapján.
2.4.2. A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai	Ismerje a hivatalos szervekhez küldött és a tőlük kapott iratok jellemző vonásait, tudjon egyszerűbb beadványokat adatok, utasítások alapján elkészíteni: bejelentés, javaslat, panasz, kérvény, fellebbezés.
2.4.3. A munkavállalással kapcsolatos iratok.	Legyen képes a munkaviszony létesítésekor, a munkaviszony ideje alatt és megszűnésekor alkalmazott iratok elkészítésére, kezelésére: álláshirdetés, pályázat, önéletrajz, motivációs levél, munkaszerződés, felmondás, áthelyezési kérelem, stb.
2.4.4. Egyszerű ügyiratok, szervezetek belső iratai	Legyen képes a különböző típusú ügyiratfajták kitöltésére, elkészítésére a tanult elméleti ismeretek alapján.

3. Kommunikáció alapjai, az üzleti kommunikáció gyakorlata

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
3.1. Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok	
3.1.1. A kommunikáció fogalma, fajtái	Tudja meghatározni a kommunikáció fogalmát, céljait. Ismerje a kommunikáció típusait a kommunikációs eszközök (verbális, nem verbális; szóbeli, írásbeli), a felek viszonya (egyenrangú, egyenlőtlen viszony), a folyamat irányultsága szerint (egyirányú-kétirányú, közvetlen-közvetett), stb.
3.1.2. A kommunikáció folyamata és fajtái	Tudja ismertetni a kommunikáció általános modelljét, ismerje a folyamat elemeit, azok szerepét, eszközeit.

	Tudja ápolni partnerkapcsolatait szóban, írásban, telefonon és elektronikus úton.
3.1.3. A szóbeli és írásbeli kommunikáció típusai	<p>Legyen képes ismertetni a verbális kommunikáció fajtáit, funkcióját.</p> <p>Ismerje a szóbeli és írásbeli kommunikáció előnyeit és hátrányait, legyen képes kiválasztani a körülményeknek megfelelő modellt az üzleti életben.</p> <p>Legyen tisztában a szóbeli kommunikációs folyamat szakaszainak (kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolat megszakítása) általános formáival és szabályaival:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kapcsolatfelvétel, <ul style="list-style-type: none"> - a köszönés formái, szabályai, - a kézfogás, - a bemutatkozás, bemutatás, - a névjegykártya szerepe, átadásának módja, - a megszólítás. - A kapcsolat tartása <ul style="list-style-type: none"> - a beszélgetés, társalgás (a kérdezés technikája, kérdésfajták, a célzott beszélgetés), - a vita, - az előadás. - A kapcsolat lezárása <ul style="list-style-type: none"> - az elköszönés.
3.1.4. A nonverbális kommunikáció	<p>Legyen képes szóban bemutatni a nonverbális kommunikáció jelentőségét, területeit, funkcióit, csatornáit</p> <ul style="list-style-type: none"> - a testmozgás <ul style="list-style-type: none"> - a testbeszéd, - az arckifejezések, - a gesztusok, - a tekintet, - az érintés, - a testi jellemzők - a megjelenés, - a hang, - a távolságtartás (bizalmas, személyes, társasági, nyilvános), - a megjelenés - öltözet, - a környezeti tényezők.
3.1.5. A kommunikáció etikai és protokollszabályai	<p>Ismerje a viselkedéskultúra alapfogalmait, legyen tisztában a munkahelyi viselkedés alapszabályaival (illemszabályok, etikett, protokoll, etika, diplomácia).</p> <p>Legyen tudatában az etikett, a protokoll szükségességével, hasznával.</p>

	<p>Ismerje és irodai munkája során tudja alkalmazni az üzleti magatartás, az illem, az etikett és protokoll alapszabályait:</p> <ul style="list-style-type: none"> - köszönés, - bemutatkozás, - bemutatás, - megszólítás, - társalgás, - társasági viselkedés, - pontosság, - telefonhasználat, - névjegyhasználat, - ültetési rend, - rangsorolás, - meghívás, meghívók készítése <p>során.</p>
3.1.6. Az elektronikus kapcsolattartás alapvető szabályai (netikett)	<p>Ismerje az internetes kommunikáció alapvető illemszabályait.</p> <p>Tudja alkalmazni a levelezés etikett szabályait (1. netikett).</p> <p>Tudjon tájékoztatást adni telefonon és elektronikus úton a hivatali/üzleti életben elvárt formának megfelelően.</p>
3.1.7. A konfliktusok és kezelési módjaik	<p>Ismerje a konfliktus fogalmát, típusait, kiváltó okait, kialakulásának folyamatát.</p> <p>Ismerje a konfliktusok kezelésének, megoldásának hatékony módszereit.</p>
3.2. Nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés	
3.2.1. Szóbeli megnyilvánulás (a szakmai beszéd), a helyes beszéd technikája	<p>Szóbeli megnyilvánulása során legyen képes tisztán, érthetően beszélni, betartani a nyelvhasználati, nyelvhelyességi szabályokat.</p> <p>Legyen képes megnevezni és alkalmazni a helyes beszéd, a beszédtechnika tényezőit.</p>
3.2.2. A nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok	<p>Ismerje és alkalmazza a helyesírás, a nyelvhelyesség, a fogalmazás szabályait.</p> <p>Legyen képes a megfelelő helyzetben használni az üzleti nyelv szakszókincsét.</p> <p>Tudjon kapcsolattartást szolgáló írásbeli dokumentumokat készíteni, amelyeknél fokozottan</p>

	ügyel a nyelvhelyességi, nyelvhasználati és helyesírási szabályok betartására.
3.3. Üzleti nyelvi kultúra	
3.3.1. Kommunikáció fogalma, fajtái, típusai	<p>Tudja definiálni az üzleti, szervezeti és munkahelyi kommunikáció fogalmát, ismertetni a kommunikáció irányait (intern, extern), az alkalmazott kommunikációs csatornák fajtáit (formális, informális), eszközeit és azok hatékonyságát.</p> <p>Tudja meghatározni az információ szerepét, funkcióját az üzleti életben. Legyen tájékozott az információ megszerzésének és közvetítésének módjairól, az üzleti kommunikáció két alapvető síkjának összefüggéseiről: tartalmi és emberi kapcsolatok, az információközvetítés hatékonyságáról.</p>
3.3.2. Az üzleti kommunikáció gyakorlati fajtái	<p>Tudjon felsorolni néhány alkalmat az üzleti/munkahelyi élet kommunikációs alkalmi (rendezvényei) közül: konferencia, kongresszus, tárgyalás, értekezlet, tanácskozás, partnertalálkozó, termékbemutató, sajtórendezvények, fórumok, munkahelyi egyeztetés, megbeszélés, team-munka, workshop, tréning, meeting, stb., és jellemezni a rendezvény kommunikációs vonatkozásait.</p>
3.3.3. Üzleti nyelvi kultúra	<p>Ismerje és tudja alkalmazni a nyelvhasználati szabályokat üzleti kommunikációs viszonyokban: szóban, írásban és elektronikus kommunikációjában. Legyen képes felismerni a gyakorlatban (üzleti körökben) elkövetett kommunikációs taktikákat: (hozzáértés látszata, mellébeszélés, félreérthető közlemények, áthárítás stb.), valamint a nyelvhasználati hibákat: pl. szakzsargon, idegen szavak, mesterkélt kifejezések, nyelvi szleng, körmondatok alkalmazása, hibás kérdésfelvetés, beszédképzés, előadás-technika, hangnem, stílus, nyelvi igénytelenség, stb.</p>
3.3.4. A tárgyalás előkészítése, lebonyolítása Tárgyalástechnika	<p>Ismerje a tárgyalás alapfogalmait, típusait, személyi feltételeit. Tudja bemutatni a tárgyalás folyamatát az előkészítéstől a befejezésig, utógondozásig. Legyen tisztában a tárgyalás hatékony eszközeivel, illetőleg a sikertelen tárgyalás hibáival, valamint a tárgyalási protokoll alapvető elemeivel (pontosság, megjelenés, társalgás, kommunikációs stratégia, partner tisztelete, stb.).</p>

3.3.5. A kommunikációs zavarok fajtái	Ismerje a hatékony kommunikáció elemeit (ki, kinek, hogyan), tudjon különbséget tenni a sikeres és sikertelen kommunikáció között a feladó, vevő (befogadó) és a kommunikációs eszközök, csatornák stb. szempontjából. Tudja ismertetni a hatékony kommunikáció folyamatát. Legyen képes bemutatni a kommunikáció zavarainak objektív (külső) tényezőkből eredő zavarait (hallás, látás zavarai, környezeti tényezők, elhelyezkedés, távolság stb.), valamint az egyéb tényezőket (pl. partnerek eltérő álláspontja, egymásra figyelés, mások meghallgatásának, az alkalmazkodás hiánya, meg nem értés, a kommunikáció időtartama, a beszéd időviszonyai, túlbeszélés, túlmagyarázás, visszacsatolás, válasz hiánya, kérdésfeltevés, stb.).
3.3.6. Tömegkommunikáció jellegzetességei	Tudja meghatározni a tömegkommunikáció fogalmát, funkcióját, főbb jellemzőit, hatásait az emberi viselkedés és vélemény befolyásolására. Tudjon felsorolni néhány tömegkommunikációs eszközt, a gyakrabban alkalmazott műfajokat (hír, tudósítás, riport, interjú, reklám, közlemény, stb.), valamint jellemezni a kommunikációban betöltött szerepüket, az üzleti életben történő alkalmazás lehetőségeit.
3.4. Üzleti magatartás, társalgási protokoll	
3.4.1. Az üzleti magatartás és protokoll előírásai Az üzleti etikett szabályai	Tudja felsorolni az üzleti élet kapcsolattartásának fontosabb eseményeit (tárgyalás, fogadás, cégprezentáció, sajtótájékoztató, termékkiállítás, vásár, bemutató, stb.) és ezekhez kapcsolódóan ismertetni a protokoll és etikett szabályokat: rangsorolás, ültetési rend, meghívás, vendégfogadás, ajándékozás.
3.4.2. Viselkedéskultúra alapszabályai	Tudja meghatározni a viselkedéskultúra fontosabb fogalmait (illem, etikett, protokoll, etika, diplomácia) és ismertetni a viselkedési szabályok funkcióját, alkalmazásának szükségességét, továbbá bemutatni alakulásának rövid történetét.
3.4.3. Kommunikációs különbségek típusai, fajtái, jellegzetességei	Legyen tisztában a kommunikáció sokféleségével, tudja meghatározni a sokszínűség alapját (kultúra, világnézet, vallási, etnikai különbségek, tudás, tapasztalat, egyéniség, stb.), valamint a globalizáció kommunikációra tett hatását. Tudja jellemezni egy-egy ország kulturális szokásait, az üzleti

	kapcsolatokban tanúsított kommunikációs vonásait, a nyelvi problémák áthidalásának lehetőségeit.
3.4.4. Telefonos kapcsolattartás	Ismerje és tudja alkalmazni a telefonon történő kapcsolattartás illemszabályait (vezetékes, mobil, üzenetrögzítő, telefonkonferencia) a hívást kezdeményező és fogadó oldaláról. Ismerje a mobil(okos)telefon üzleti kapcsolattartást segítő alkalmazásait.
3.4.5. A közéleti megnyilvánulás fajtái	Tudja definiálni a közéletiség fogalmát, felsorolni és jellemezni kommunikáció szempontjából a gyakoribb szóbeli, írásbeli megnyilvánulási formákat: társalgás, vita, előadás, beszámoló, hozzászólás, felszólalás, alkalmi beszéd; üzleti levél, tájékoztató, hirdetés, közlemény, stb. Tudjon véleményt mondani az e-kommunikáció nyilvános lehetőségeiről (közösségi portálok, blogok, fórumok, internet használata), ezek kommunikációra tett hatásairól, valamint netikett szabályairól.
3.5. A viselkedéskultúra szabályai	
3.5.1. A viselkedéskultúra alapszabályai	Legyen tisztában a társas viselkedés alapvető fogalmaival: megjelenés, kapcsolatteremtés, és -tartás, társalgás, megjelenés, köszönés, bemutatkozás, megszólítás, névjegykártya; továbbá a munkához való hozzáállás, munkaidő-beosztás, segítőkészség, tisztelet, tolerancia, bizalom, pontosság, stb., valamint ezek lényegi elemeivel, jellemzőivel.
3.5.2. Az irodai munka etikai szabályai	Tudja meghatározni az etika, etikai szabály fogalmát. Tudjon felsorolni néhány etikai elvárást az irodai munka területéről (pl. munkavégzés, időgazdálkodás, konfliktuskezelés, együttműködés, munkahelyi képviselő, kapcsolati viszonyok, stb.). Legyen képes véleményt mondani az irodai/titkári munkakörre ajánlott Etikai kódexről, valamint az internethasználat etikájáról.
3.5.3. A munkahelyi kapcsolatok (felettséssel, munkatárssal, ügyfelekkel)	Legyen képes bemutatni a munkahelyen kialakult kapcsolatokat (alá-fölérendeltségi viszony, munkamegosztás, munkatársi kapcsolatok, team-ek, projektkapcsolatok, stb.), és tudja alkalmazni a viselkedéskultúra alapszabályait a felettségeivel, munkatársaival, projektársaival, ügyfelekkel való kapcsolatában.

3.5.4. A munkahelyi viselkedés alapnormái	Legyen tisztában a munkahely fogalmával, a munkahelyi társas viselkedés alapvető elvárásaival, a munkahelyi légkört meghatározó elemeivel és legyen képes azok betartására. Tudja meghatározni a munkahelyi viselkedést befolyásoló alapelemeket: benyomáskeltés, befolyásolás, behódolás, azonosulás, internalizáció. Legyen tisztában a szerep fogalmaival (szerepelvárás, -felfogás, -elfogadás, -megfelelés). Tudja értelmezni a munkahelyi csoport fogalmát, ismertetni a csoport (team)kommunikáció jellemzőit, a csoportba való beilleszkedés körülményeit.
3.5.5. A munkahelyi konfliktusok és kezelési módjaik	Tudja definiálni a konfliktus, a munkahelyi konfliktus, a munkahelyi stressz fogalmát, valamint említeni néhány konfliktust, stresszt kiváltó tényezőt, körülményt (l. konfliktus- és stresszforrás). Legyen képes felismerni, megelőzni a konfliktust, kezelni, megoldani a kialakult konfliktusokat, megkülönböztetve a hatékony és káros konfliktusok vonásait. Legyen képes ismertetni a konfliktus folyamatának szakaszait és hatékony kezelésének módjait. Ismerjen néhány praktikát a munkahelyi stressz megelőzésére, kezelésére.
3.5.6. Ügyféltípusok, ügyfélkapcsolatok kezelésének módjai	Tudja meghatározni az ügyfél fogalmát, felsorolni és jellemezni az ügyfelek főbb típusait. Tudjon különbséget tenni partner és ügyfél között. Legyen képes bemutatni néhány taktikát az ügyfelekkel való kapcsolattartás hatékonyságára.
3.5.7. A személyiségfejlesztés lehetőségei	Legyen képes értelmezni a személyiség, az önismeret, önértékelés, önmegvalósítás, imázs-, fogalmát, valamint a személyiségfejlesztés szintjeit (adottság, képesség, környezeti hatásokhoz viszonyulás, elvárásoknak való megfelelés, stb.), meghatározni az érett személyiség és személyes hatékonyság fogalmát, felsorolni főbb jellemzőit. Legyen képes önmaga szerepét jellemezni a személyiségfejlesztés ismert modelljei alapján (Johari ablak, önismereti kerék), vágyait, elképzeléseit, terveit meghatározni. Legyen tisztában a sikeres fellépés összetevőivel, az imázsalakítás elemeivel (ld. külső és belső tényezők).
3.5.8. Álláskeresési technikák	Legyen tisztában a vizsgázó a karrier fogalmával, a karriertervezés alapelemeivel (személyes életút, helyzetelemzés, célkitűzés). Ismerje az álláskeresés típusait (formális, informális), lehetséges csatornáit (internetes portálok, személyzeti tanácsadók,

	karrierirodák, fejedelmek, újsághirdetések, kapcsolati tőke 'networking', állásbörzék, munkaügyi központok, stb.). Ismerje az önéletrajz különböző fajtáit, legyen tisztában az önéletrajzírás és motivációs levél hatékony eszközeivel.
--	--

4. Gazdasági alapismeretek

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
4.1. Gazdaság alapelemei	
4.1.1. A gazdaság alapelemei, a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalma	Legyen képes ismertetni a gazdaság alapelemeit, ismerje a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalmát. Tudja csoportosítani a szükségleteket fontossági, minőségi, mennyiségi szempont és megjelenési formájuk szerint.
4.1.2. A gazdasági javak csoportosítása	Ismerje a javak fogalmát, legyen képes azok csoportosítására, ezen belül a gazdasági javak bemutatására (termékek és szolgáltatások).
4.1.3. A termelési tényezők, szereplők; a gazdasági körforgás A termelési tényezők fajtái, csoportosításuk	Tudja bemutatni a gazdálkodás körfolyamatát. Legyen képes ismertetni a termeléssel kapcsolatos alapfogalmakat, a termelés fogalmát, tényezőit (természeti erőforrások, munkaerő, tőkejavak, vállalkozó). Ismerje az elosztás, a forgalom, a fogyasztás fogalmát, a csereügylet folyamatát, azok formáit, fajtáit.
4.1.4. A piac fogalma, elemei és működése	Tudja megfogalmazni a piac lényegét, ismertetni fogalmát, megnevezni az elemeit, legyen tisztában működésének mechanizmusával. Ismerje a piac formáit, szerkezetét, csoportosításának szempontjait.
4.1.5. A kereslet, a kínálat fogalma és törvénye; jellemzői	Ismerje a kereslet, kínálat, ár fogalmát, tudja bemutatni egymásra gyakorolt hatásukat.
4.1.6. A nemzetgazdaság ágazati szerkezete	Tudja meghatározni a nemzetgazdaság fogalmát, tudja csoportosítani az ágazatokat, tudjon felsorolni termelő és nem termelő ágazatokat. Ismerje az ágazati rendszer négy szintjét, valamint a szektorok szerinti felosztását. Ismerje a makro- és mikrogazdaság fogalmát. Tudja csoportokba sorolni a gazdasági alanyokat (vállalati szféra, nonprofit szervezetek, háztartási szféra, állami szféra, külföldi szféra).

4.1.7. Az állam szerepe a piacgazdaságban	Ismerje a piacgazdaság fogalmát. Tudja ismertetni az állam szabályozó szerepének területeit, az állami gazdaságpolitika célját, eszközeit.
4.2. A pénz fogalma, funkciói. A magyar bankrendszer	
4.2.1. A pénz fogalma, funkciói	Ismerje a pénz fogalmát, a pénz funkcióit, a hozzá tartozó alapfogalmakat.
4.2.2. A pénzforgalom fajtái, bizonylatai Fizetési módok és technikák Az árucseré és a pénz, bankszámlapénz és pénzhelyettesítők	Tudja a pénzforgalom jelentését, legyen képes csoportosítani a pénzforgalom fajtáit (földrajzilag, résztvevők szerint). Legyen képes felsorolni a fizetési módokat, megnevezni azok legfontosabb jellemzőit, formáit, a keletkező bizonylatokat. Ismerje a bizonylatok kiállításának lehetséges módjait, tudja megnevezni legfontosabb tartalmi elemeiket. Ismerje a bizalmas és szigorú számadású nyomtatványok kiállításának (kitöltésének) és kezelésének szabályait. Ismerje a házipénztár fogalmát, legyen képes elvégezni az ezzel kapcsolatos feladatokat, ezekről bizonylatot kiállítani.
4.2.3. A magyar bankrendszer	Ismerje a kétszintű bankrendszer fogalmát. Tudja megnevezni a szintek szereplőit, ismerje azok funkcióját.
4.2.4. Kétszintű bankrendszer sajátosságai, az MNB szerepe	Legyen képes bemutatni a kétszintű bankrendszer sajátosságait. Ismerje az MNB elsődleges és további feladatait, tudja azokat felsorolni.
4.2.5. Pénzintézetek fajtái, funkciói, szolgáltatásai	Legyen képes felsorolni a pénzintézetek fajtáit, megnevezni jellemző vonásaikat, funkciójukat, illetve szolgáltatásaik körét.
4.3. Gazdálkodási ismeretek	
4.3.1. Adók, támogatások fajtái, szerepe	Legyen képes meghatározni az államháztartás, a költségvetés fogalmát, tudja felsorolni a közterheket. Ismerje az adó fogalmát, csoportosításuk lehetséges formáit, az adóval, adózással kapcsolatos fogalmakat. Legyen képes felsorolni a különböző adófajtákat, jellemezni a magánszemélyek jövedelemadóit.
4.3.2. Helyi adók Vállalkozások adófizetési kötelezettségei Általános forgalmi adó	Ismerje a helyi adók fogalmát, szerepét, tudja megnevezni annak formáit. Ismerje a vállalkozások adófizetési kötelezettségeit, szerepüket. Legyen tisztában az általános forgalmi adó fogalmával, jellemzőivel.

<p>4.3.3. Háztartások bevételei, kiadásai</p> <p>Háztartások pénzgazdálkodása, megtakarításai</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. Legyen képes felsorolni a háztartások rendszeresen felmerülő kiadásainak fajtáit, ismerje a háztartások költségvetésével kapcsolatos fogalmakat.</p> <p>Legyen tisztában a reáljövedelem növekedését, csökkenését okozó tényezőkkel.</p> <p>Ismerje a betételhelyezési formákat, a betét fajtáit és az egyéb megtakarítási módokat, a hitel szerepét a háztartások gazdálkodásában.</p>
---	--

5. Jogi ismeretek

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
<p>5.1. A jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak</p>	
<p>5.1.1. A jog, a jogszabályi hierarchia fogalma</p> <p>Jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak, jogforrások</p>	<p>Tudja ismertetni a jog, a jogszabályi hierarchia fogalmát, a jogszabályok egymásra épülésének jellemzőit. Tudja meghatározni a jogszabály érvényességének fogalmát, felsorolni a jogszabályok hatályának fajtáit, ismertetni az elsődleges, másodlagos és egyéb jogforrások jellemzőit.</p> <p>Ismerje a jogrendszer tagozódását, tudja felsorolni a legfontosabb jogágakat.</p>
<p>5.1.2. A tulajdonjog, kötelmi jog, gazdasági jog alapvető jellemzői</p> <p>A jogképesség, cselekvőképesség fogalma</p> <p>Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és kötelességek</p>	<p>Ismerje a tulajdonjog elemeit, a kötelmi jog, gazdasági jog alapvető jellemzőit.</p> <p>Legyen képes meghatározni a jogképesség és a cselekvőképesség fogalmát.</p> <p>Ismerje az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és kötelességek rendszerét, tudjon példát mondani a legfontosabb elemekre.</p>
<p>5.1.3. A magyar közjogi rendszer, önkormányzati rendszer felépítése</p>	<p>Ismerje a magyar közjogi rendszer alapvető részeit, tudja megnevezni a közjogi méltóságok tisztségeit.</p> <p>Ismerje a közigazgatás fogalmát, feladatait, a szervezetrendszer jellemzőit.</p> <p>Legyen képes bemutatni az önkormányzati rendszer felépítését, az önkormányzatok típusait, feladat- és hatáskörét.</p>

5.1.4. Közigazgatási eljárás	<p>Ismerje a közigazgatási eljárás szabályozásának célját, funkcióját.</p> <p>Tudja felsorolni a közigazgatási hatósági eljárásra jellemző alapelveket, bemutatni az eljárás folyamatát.</p>
<p>5.1.5. A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői; a jogképesség, cselekvőképesség fogalma</p> <p>Jogérvényesítés, a jogérvényesítés típusai</p>	<p>Ismerje és tudja megfogalmazni a polgári jog, a jogképesség, a cselekvőképesség fogalmát.</p> <p>Tudja ismertetni a polgári jog alapvető jellemzőit, szabályozásának területeit.</p> <p>Ismerje a jogérvényesítés fogalmát, típusait és lehetőségeit.</p>
5.1.6. Alapvető munkajogi szabályok	<p>Ismerje a munkajog fogalmát, a munkaviszonyra vonatkozó szabályok fajtáit.</p> <p>Ismerje a munkaviszony létrejöttének feltételeit, a munkaszerződés érvényességének elemeit.</p> <p>Legyen tisztában a munkáltató köteletségével, a munkavállaló köteletségével és jogaival, a munkavállalót megillető pihenőidő mértékével, a munkarend kialakításának lehetőségeivel.</p> <p>Ismerje a kollektív szerződés fogalmát, annak lehetséges tartalmát.</p>
<p>5.1.7. Az Európai Unió legfontosabb szervei, feladatai</p> <p>Magyarország EU-tagsága előnyei és hátrányai</p>	<p>Tudja felvázolni az EU intézményrendszerének felépítését. Tudja megnevezni a legfontosabb intézményeket: Miniszterek Tanácsa (a Tanács), az Európai Tanács, az Európai Parlament, a Bizottság.</p> <p>Tudja röviden jellemezni az intézmények tevékenységét, feladatait.</p> <p>Ismerje hazánk csatlakozásának időpontját, körülményeit, tudjon megnevezni előnyöket és hátrányokat az európai uniós tagságunkat illetően.</p>
5.2. Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei	
<p>5.2.1. A szerződés fogalma, fajtái</p> <p>A szerződéskötés szabályai</p> <p>A szerződés főbb követelményei</p> <p>Szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei</p>	<p>Ismerje a szerződés fogalmát, legyen képes felsorolni annak fajtáit.</p> <p>Legyen tájékozott a szerződéskötés folyamatáról, szabályairól, ismerje az érvényesség és hatályosság fogalmát.</p> <p>Legyen tájékozott a szerződések alapvető formai és tartalmi követelményeiről.</p> <p>Tudja felsorolni a szerződésszegés fajtáit és azok jogkövetkezményeit.</p>

5.2.2. Munka- és személyüggyel kapcsolatos dokumentáció fajtái Munkavégzésre vonatkozó jogi előírások csoportosítása	Ismerje a munkaszerződés, a munkaköri leírás tartalmát, a munkaviszony megszűnéséhez kapcsolódó dokumentumokat, azok tartalmi és formai követelményeit.
5.2.3. Pályázati dokumentáció formai követelményei	Ismerje egy pályázat fontosabb dokumentációit (adatlap, feladat-, költség- és ütemterv, nyilatkozatok, beszámoló, stb.), valamint készítésük, illetőleg a nyomtatványok kiállításának formai követelményeit.

6. Vállalkozási ismeretek

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
6.1. Vállalkozási alapfogalmak	
6.1.1. A gazdálkodó szervezetek sajátosságai A gazdasági szervezeti formák közötti választás szempontjai	Tudja definiálni a gazdálkodó szervezetek fogalmát, a gazdaságban betöltött funkcióit, közös jellemzőit (önállóság, kockázatvállalás, eredményérdekeltség, felelősségvállalás). Legyen képes bemutatni a különböző szervezeti formákat a tevékenység jellege, tulajdonformájuk, méretük, a vállalkozási formák szerint.
6.1.2. Vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályozás, adatszolgáltatási kötelezettségek, személyes és internetes cég alapításának lehetőségei	Ismerje a vállalkozások alapításának tényezőit, az alapítást szabályozó jogi környezetet. Tudjon felsorolni néhány bejelentési és adatszolgáltatási kötelezettséget (cégbíróság, adóhatóság, önkormányzat, szakhatóságok, számlanyitás, telephely- és működési engedély, számviteli, könyvvezetési kötelezettség, stb.). Legyen tájékozott a vállalkozás alapításának személyes közreműködést igénylő és internetes lehetőségeiről.
6.1.3. A vállalkozások megalakulásával, szervezeti változásaival, megszűnésével kapcsolatos eljárások, adatszolgáltatási kötelezettségek	Legyen tájékozott a vállalkozások létrejöttével, a szervezet változásaival, illetőleg megszűnésével járó teendőkről, bejelentési és adatszolgáltatási kötelezettségekről.
6.1.4. Okmányirodák és cégbíróság vállalkozással kapcsolatos feladatai	Ismerje a vállalkozás alapításával, működésével kapcsolatos okmányirodai és cégbírósági teendőket; az ügyfélkapu fogalmát, az e-ügyintézés módját.
6.1.5. Üzlet működéséhez szükséges engedélyek, hatóságok	Tudjon felsorolni néhány, a vállalkozás működését engedélyező, ellenőrző szakhatóságot.
6.1.6. Pályázati lehetőségek felkutatása: magyar és európai uniós pályázatok elérhetősége	Legyen tájékozott a vállalkozásokat segítő anyagi forrásokhoz jutás módjáról, a magyar és az Európai Unió által támogatott pályázati lehetőségekről.

	Ismerje a pályázatok kiírásának, megjelentetésének, nyomon követésének fórumait, tudjon megnevezni néhány internetes portált.
6.1.7. Közbeszerzés alapfogalmai A közbeszerzési intézményrendszer, illetve a közbeszerzési eljárások résztvevői A közbeszerzési eljárások közös szabályai	Tudja meghatározni a közbeszerzés körébe tartozó legfontosabb alapfogalmakat, valamint a közbeszerzési eljárás résztvevőit (pl. gazdasági szereplő, ajánlatkérő, ajánlattevő, alvállalkozó). Tudja ismertetni a közbeszerzési eljárás (szabályozás) fontosabb előírásait.
6.2. Vállalkozás működtetése	
6.2.1. A számvitel fogalma, területei, beszámolási és könyvvizelési kötelezettség. A számviteli törvény előírásai az adatokra és a csoportosításukra vonatkozóan.	Tudja meghatározni a számvitel és fontosabb elemeinek fogalmát (vagyon, mérleg, aktívák, passzívák), a számvitel funkcióját, területeit. A hatályos számviteli törvény alapján legyen képes ismertetni a beszámolási és könyvvizelési kötelezettség legfőbb vonatkozásait.
6.2.2. A gazdasági esemény fogalma és fajtái	Tudja meghatározni a gazdasági esemény fogalmát és felsorolni a fajtáit; valamint ismertetni a gazdasági esemény bizonylatainak tartalmi és formai követelményeit.
6.2.3. A könyvviteli számla	Tudja meghatározni a könyvviteli számla fogalmát, felsorolni adattartalmukat, csoportosítani a számlák fajtáit.
6.2.4. A vállalkozások erőforrásai A vállalat eszközei A vállalat forrásai	Tudja meghatározni a vállalkozás erőforrásának fogalmát, csoportosítani és példát említeni az egyes fajtákra (anyagi, személyi, információs jellegű). Tudja meghatározni és felsorolni a vállalkozás fontosabb eszközeit és forrásait.
6.2.5. A vagyon fogalma, csoportosítása A vagyon összetételének sajátosságai a kereskedelmi vállalkozásoknál	Tudja meghatározni a vagyon fogalmát, a vagyon vizsgálatának alapját, tudja felsorolni – példával alátámasztva - az eszközök és források fajtáit, valamint a vagyon megállapításának eszközeit (leltár, mérleg).
6.2.6. Egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma Mérleg összeállítása	Tudja ismertetni az egyszerűsített mérleg szerkezetét, adattartalmát, a mérleg összeállításának szempontjait (változatait).
6.2.7. Mérlegadatok értelmezése Következtetések levonása a gazdálkodásra vonatkozóan a könyveléstől kapott információk és az alapvető gazdasági számítások elvégzése után	Legyen képes – minta alapján – a mérleg adatainak értelmezésére és következtetések levonására.

<p>6.2.8. Az eredmény keletkezése a számviteli törvény által előírt szabályok alapján Az eredmény szerkezete Az A és B típusú összköltségeljárással készített eredménykimutatás szerkezete Az eredménykimutatás és a mérleg kapcsolata</p>	<p>Tudja meghatározni az eredménykimutatás fogalmát, az eredmény megállapításának módjait, értelmezni az egyes eredménykategóriákat. Legyen képes bemutatni az eredménykimutatás jellemzőit, kétfajta szerkezetét. Tudja értelmezni az eredménykimutatás és a mérleg közötti kapcsolatot.</p>
<p>6.2.9. Nyereségadó, osztalék, a mérleg szerinti eredmény felhasználása</p>	<p>Tudja értelmezni a mérleg szerinti eredmény felhasználásának területeit, valamint meghatározni a nyereségadó és az osztalék fogalmát.</p>
<p>6.2.10. A gazdasági tevékenység elemzésének jelentősége</p>	<p>Legyen képes a gazdasági tevékenység elemzésének területeit bemutatni (piac, termelés, értékesítés, vállalati erőforrások), jelentőségüket ismertetni.</p>
<p>6.3. Vállalkozás dokumentációja</p>	
<p>6.3.1. Alapítással kapcsolatos dokumentáció Működéssel kapcsolatos dokumentáció Társasági szerződés Aláírási címpéldány</p>	<p>A bemutatott dokumentumok alapján legyen képes felismerni a vállalkozás alapításával, működésével kapcsolatos dokumentumokat, ismertetni fontosabb adattartalmukat.</p>
<p>6.3.2. Jogszabályon alapuló dokumentáció</p>	<p>Legyen képes meghatározott témakörben – a rendelkezésére bocsátott eszköz(ök) használatával – megkeresni a hatályos jogszabályt.</p>
<p>6.3.3. Munkaügyi nyilvántartások Személyi jövedelemadó nyilvántartások Járulékok elszámolásával kapcsolatos nyilvántartások</p>	<p>A bemutatott dokumentumok alapján legyen képes felismerni a nyilvántartás fajtáját, elemezni adatait és ismertetni funkcióit.</p>
<p>6.3.4. Nyilvántartással kapcsolatos dokumentáció Szigorú számadású bizonylatok nyilvántartása</p>	<p>Tudja ismertetni a nyilvántartások vezetésének alapelveit, a bizonylatok, a szigorú számadású bizonylatok, nyomtatványok kitöltésének és kezelésének szabályait.</p>