

**ÜGYVITEL ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA****A VIZSGA LEÍRÁSA KÖZÉPSZINTEN****A vizsga részei**

<b>Középszint</b>	
<b>Írásbeli vizsga</b>	<b>Szóbeli vizsga</b>
180 perc	15 perc
100 pont	50 pont

**A vizsgán használható segédeszközök**

	<b>Középszint</b>	
	<b>Írásbeli vizsga</b>	<b>Szóbeli vizsga</b>
A vizsgázó biztosítja	Magyar helyesírási szótár, A magyar helyesírás szabályai	NINCS
A vizsgabizottságot működtető intézmény biztosítja	Internetelérés nélküli számítógép, megfelelő szoftverekkel, forrásfájlok, nyomtató (termenként legalább egy).	NINCS

**Nyilvánosságra hozandók**

	<b>Középszint</b>	
	<b>Írásbeli vizsga</b>	<b>Szóbeli vizsga</b>
Anyag	tájékoztató a rendszergazdák és a felügyelő tanárok számára	NINCS
Mikor?	jogszabály szerint	NINCS

**KÖZÉPSZINTŰ VIZSGA**

<b>Írásbeli vizsga</b>		<b>Szóbeli vizsga</b>
180 perc		15 perc
Feladatlap		
Teszt-jellegű feladatok	Hivatalos levél vagy irat és egyéb dokumentum készítése	Egy tétel kifejtése, amely „A” és „B” feladatból áll
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, és a megoldásuk sorrendje is tetszőleges.

Az I. feladatrész (teszt) megoldása papíralapon folyik, a megoldáshoz semmilyen segédeszköz nem használható.

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

**Általános szabályok**

Az írásbeli vizsga célja az alábbi témakörökből történő átfogó számadás:

**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 levelezés sajátosságai,
- hivatali, üzleti és magánlevelezés,
- üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása,
- a hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása,
- kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok,
- nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok,

- üzleti nyelvi kultúra,
- üzleti magatartás és protokoll,
- a viselkedéskultúra alapszabályai.

## *II. feladatrész*

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

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.

### **Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői**

A feladatok egy feladatlapon kerülnek összeállításra.

Az I. feladatrész tesztfeladatokat tartalmaz.

A feladatok 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 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,
- üzleti nyelvi kultúra,
- üzleti magatartás, tárgyalási protokoll,
- telefonos kapcsolattartás,

- 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 stb.

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 fájlkezelési, gépírási, levelezési, szövegszerkesztési és táblázatkezelési feladatokat tartalmaz:

- tüzujjas 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 feladatlap 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 helyesíráásra, a lényeges mondanivaló kiemelésére, a szöveg értelemszerű tagolására.

A II. feladatrész levéltípusai (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 stb. 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:

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

### **Szóbeli vizsga**

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben levelezési ismeretek és gyakorlat, a kommunikáció alapjai, az üzleti kommunikáció gyakorlata, a gazdasági alapismeretek, a jogi ismeretek és a vállalkozási ismeretek 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. A tételek 20-25%-át évente cserélni kell.

A szóbeli tétel két feladatból áll:

- „A” feladat: alapvetően a levelezési ismeretek bizonyos témáira, a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció gyakorlata, a gazdasági alapismeretek, a jogi ismeretek vagy a vállalkozási ismeretekre vonatkozik,
- „B” feladat: különösen a levelezési ismeretek elméleti és gyakorlati ismereteire, a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció gyakorlati ismereteire, valamint a

gazdasági, jogi és vállalkozási ismeretek dokumentáció készítésével összefüggő ismeretköreire vonatkozik.

A két feladat között tartalmi átfedés nem lehet.

Az „A” feladatoknak 20-25%-a levelezési ismeretek, 20-25%-a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció gyakorlata, 20-25%-a a gazdasági alapismeretek, 15-20%-a a jogi ismeretek és 15-20%-a a vállalkozási ismeretek témaköreinek követelményei alapján kerül összeállításra.

A „B” feladatoknak 40-50%-a a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció gyakorlata, 40-50%-a a levelezési ismeretek elméleti és gyakorlati ismeretei, 10-20%-a a gazdasági, jogi és vállalkozási ismeretek dokumentáció készítésével összefüggő ismeretköreinek követelményei alapján kerül összeállításra.

A számonkérés a tételek „A” és „B” feladatának keretében az alábbi témakörökből, témákból történik:

- „A” feladat:

- Levelezési ismeretek:

- üzleti levél sajátosságai,
- hivatali, üzleti és magánlevelezés,
- 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.

- A kommunikáció alapjai:

- kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok.

- Üzleti kommunikáció gyakorlat

- üzleti nyelvi kultúra,
- üzleti magatartás, társalgási protokoll,
- a viselkedéskultúra szabályai.

- Gazdasági alapismeretek:

- gazdaság alapelemei,
- a pénz fogalma, funkciói, a magyar bankrendszer,
- gazdálkodási ismeretek.

- Jogi ismeretek:

- a jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak
- szerződésfajták, szerződéskötés követelményei

- Vállalkozási ismeretek:

- vállalkozási alapfogalmak,
- vállalkozás működtetése.

- „B” feladat:

- Kommunikáció alapjai:

- nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés.

- Az üzleti kommunikáció gyakorlata:

- üzleti magatartás, társalgási protokoll,
- a viselkedéskultúra szabályai.
- Levelezési ismeretek elmélet és gyakorlat:
  - üzleti levelezés sajátosságai,
  - hivatali, üzleti és magánlevelezés,
  - üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása,
  - a hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása.
- Gazdasági alapismeretek:
  - a pénz fogalma, funkciói, a magyar bankrendszer,
  - a pénzforgalom fajtái, bizonylatai,
  - fizetési módok és technikák,
  - az árucseré és a pénz, bankszámlapénz és pénzhelyettesítők.
- Jogi ismeretek:
  - szerződésfajták, szerződéskötés követelményei.
- Vállalkozási ismeretek:
  - vállalkozás dokumentációja.

### 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 részpontoszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell.

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

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” feladat	„B” feladat	Összesen
Feladat megértése, a lényeg kiemelése	5 pont	5 pont	10 pont
Alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása.	5 pont	-	5 pont
Tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása.	5 pont	-	5 pont
Összefüggések értelmezése.	5 pont	-	5 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése.	-	5 pont	5 pont
Megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód.	5 pont	5 pont	10 pont
Szaknyelv alkalmazása.	5 pont	5 pont	10 pont
<b>SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:</b>	<b>30 pont</b>	<b>20 pont</b>	<b>50 pont</b>

## ÜGYVITEL ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA

### A VIZSGA LEÍRÁSA EMELT SZINTEN

#### A vizsga részei

<b>Emelt szint</b>	
<b>Írásbeli vizsga</b>	<b>Szóbeli vizsga</b>
180 perc	20 perc
100 pont	50 pont

#### A vizsgán használható segédeszközök

	<b>Emelt szint</b>	
	<b>Írásbeli vizsga</b>	<b>Szóbeli vizsga</b>
A vizsgázó biztosítja	Magyar helyesírási szótár, A magyar helyesírás szabályai	NINCS
A vizgabizottságot működtető intézmény biztosítja	internet-elérés nélküli számítógép, megfelelő szoftverekkel, forrásfájlok, nyomtató (termenként legalább egy).	NINCS

#### Nyilvánosságra hozandók

	<b>Emelt szint</b>	
	<b>Írásbeli vizsga</b>	<b>Szóbeli vizsga</b>
Anyag	tájékoztató a rendszergazdák és a felügyelő tanárok számára	NINCS
Mikor?	jogszabály szerint	NINCS

### EMELT SZINTŰ VIZSGA

<b>Írásbeli vizsga</b>		<b>Szóbeli vizsga</b>
180 perc		20 perc
Feladatlap		
Teszt	Hivatalos levél, irat és/vagy egyéb dokumentum készítése	Egy tétel kifejtése, amely „A” és „B” feladatból áll
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 két feladatrész között, és a megoldásuk sorrendje is tetszőleges.

Az I. feladatrész megoldása papíralapon folyik, a megoldáshoz semmilyen segédeszköz nem használható.

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

## **Általános szabályok**

Az írásbeli vizsga célja az alábbi témakörökből történő átfogó számadás:

### *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 levelezés sajátosságai,
- hivatali, üzleti és magánlevelezés,
- 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.

### *II. feladatrész*

Összetett feladat megoldása egy hivatalos levél/irat és hozzájuk csatolható mellékletek (szóró-, tájékoztatólap, meghívó, programleírás, stb.) 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.

### **Az írásbeli feladatsor tartalmi és formai jellemzői**

A feladatok egy feladatlapon kerülnek összeállításra.

Az I. feladatrész tesztfeladatokat tartalmaz.

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.

A II. feladatrész fájlkezelési, gépirási, 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/irat további szöveges részéhez forrásfájl áll a rendelkezésre,
- a hivatalos levelet/iratot a tartalmi, formai sajátosságok és a feladatlap 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 feladatlap pontértékéből a tesztfeladatok aránya: 10%, a fájlkezelési műveletek aránya: 3%, a gépirási feladat aránya: 5%, a szövegszerkesztési, levelezési feladatok aránya: 52%, a táblázatkezelési feladatok aránya: 30%.

A II. feladatrész levéltípusai az alábbiak lehetnek:

- ajánlatkérés,
- tájékoztatás,

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

Az I. feladatrészt kérdései:

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

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

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.

A II. feladatrészt megoldása során javasolt a feladatlap sorrendjét követni, de ettől el lehet térni.

#### **Az írásbeli feladatsor 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:

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

#### **Szóbeli vizsga**

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben levelezési ismeretek és gyakorlat, a kommunikáció alapjai, az üzleti kommunikáció gyakorlata, a gazdasági alapismeretek, a jogi ismeretek és a vállalkozási ismeretek 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. A tételek 20-25%-át évente cserélni kell.

A szóbeli tétel két feladatból áll:

- „A” feladat: alapvetően a levelezési ismeretek bizonyos témáira, a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció gyakorlata, a gazdasági alapismeretek, a jogi ismeretek vagy a vállalkozási ismeretekre vonatkozik;
- „B” feladat: különösen a levelezési ismeretek elméleti és gyakorlati ismereteire, a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció gyakorlati ismereteire, valamint a gazdasági, jogi és vállalkozási ismeretek dokumentáció készítésével összefüggő ismeretköreire vonatkozik.

A két feladat között tartalmi átfedés nem lehet.

Az „A” feladatoknak 10%-a levelezési ismeretek, 20-25%-a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció gyakorlata, 20-25%-a a gazdasági alapismeretek, 20-25%-a a jogi ismeretek és 20-25%-a a vállalkozási ismeretek témaköreinek követelményei alapján kerül összeállításra.

A „B” feladatoknak 40-50%-a a kommunikáció alapjai és az üzleti kommunikáció gyakorlata, 40-50%-a a levelezési ismeretek elméleti és gyakorlati ismeretei, 10-20%-a a gazdasági, jogi és vállalkozási ismeretek dokumentáció készítésével összefüggő témaköreinek követelményei alapján kerül összeállításra.

A számonkérés a tételek „A” és „B” feladatának keretében az alábbi témakörökből történik:

#### *„A” feladat*

##### *Levelezési ismeretek*

Üzleti levél sajátosságai

Hivatali, üzleti és magánlevelezés

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

##### *A kommunikáció alapjai*

Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok

##### *Üzleti kommunikáció gyakorlat*

Üzleti nyelvi kultúra

Üzleti magatartás, társalgási protokoll

A viselkedéskultúra szabályai

##### *Gazdasági alapismeretek*

Gazdaság alapelemei

A pénz fogalma, funkciói, a magyar bankrendszer

Gazdálkodási ismeretek

*Jogi ismeretek*

A jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak  
 Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei  
*Vállalkozási ismeretek*  
 Vállalkozási alapfogalmak  
 Vállalkozás működtetése

*„B” feladat**Kommunikáció alapjai*

Nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok,  
 konfliktuskezelés

*Az üzleti kommunikáció gyakorlata*

Üzleti magatartás, társalgási protokoll

A viselkedéskultúra szabályai

*Levelezési ismeretek elmélet és gyakorlat*

Üzleti levelezés sajátosságai

Hivatali, üzleti és magánlevelezés

Üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása

A hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása

*Gazdasági alapismeretek*

A pénz fogalma, funkciói. A magyar bankrendszer

A pénzforgalom fajtái, bizonylatai

Fizetési módok és technikák

Az árucseré és a pénz, bankszámlapénz és pénzhelyettesítők

*Jogi ismeretek*

Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei

*Vállalkozási ismeretek*

Vállalkozás dokumentációja

**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.

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

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” feladat	„B” feladat	Összesen
Feladat megértése, a lényeg kiemelése	5 pont	5 pont	10 pont
Alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása	5 pont	-	5 pont
Tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása	5 pont	-	5 pont
Összefüggések értelmezése	5 pont	-	5 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése	-	5 pont	5 pont
Megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód	5 pont	5 pont	10 pont
Szaknyelv alkalmazása	5 pont	5 pont	10 pont
<b>SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:</b>	<b>30 pont</b>	<b>20 pont</b>	<b>50 pont</b>