

# ÜGYVITELI ALAPISMERETEK ÉRETTSÉGI VIZSGA

## I. RÉSZLETES KÖVETELMÉNYEK

### A) KOMPETENCIÁK

#### 1. Összetett ügyviteli írásbeli feladat elvégzése

##### 1.1. Feladatértelmezés

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Összetett ügyviteli írásbeli feladat értelmezése	Legyen képes szakirányú ismereteit pontosan felidézni, rendezni és önállóan alkalmazni. Legyen képes az egyes részfeladatokhoz kiválasztani és használni az informatikai eszközöket.	Tudjon önállóan úgy kezelni egy problémakört, hogy annak végeredménye egy olyan írásmű legyen, mely a feladatértelmezést és a számítógéppel támogatott igényes megoldásokat úgy tartalmazza, hogy azzal a vizsgázó szakmai felkészültségét és kreativitását bizonyítsa. Legyen képes kiválasztani és alkalmazni az optimálisan megfelelő eszközöket (szoftvereket) informatikai ismereteinek integrálásával.

##### 1.2. Szövegfeldolgozás

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Hivatalos iratok tartalmi sajátosságainak érvényesítése	Legyen képes elkészíteni a hivatalos irat egyes részegységeit (pl. címzett, tárgy, tartalmi szöveg). Legyen képes az önálló tartalmi egységeket meghatározni, a fontos ismereteket a kevésbé lényegestől elkülöníteni. Ismerje a hivatalos levelezés alapvető szakszókincsét. Legyen képes érvényesíteni a helyesírási követelményeket a hivatalos irat szövegének elkészítésekor. Tudja munkavégzéséhez a helyesírási, az értelmező és az idegen szavak szótárát használni.	Legyen képes önállóan megfogalmazni hivatalos irat szövegét, 4-5 megadott tartalmi útmutatás alapján. Legyen képes alkalmazni a tanult hivatalos iratfajtákhoz illeszkedő szakszókincset és mondatpaneleket. Legyen képes a szakszöveg elkészítésekor érvényesíteni a nyelvhelyességi követelményeket.
Adatbevitel	Tudjon egyenletes diktálás alapján legépelni egyszerű tartalmú iratszöveget. Tudjon beszúrni tartalmilag illeszkedően a megfelelő helyre szöveget, táblázatot, grafikont.	Tudjon kéziratról tízujjas vakírással legépelni a számítógép nyelvi ellenőrző programjának alkalmazásával hibátlan szöveget.

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Hivatalos iratok formai sajátosságainak érvényesítése	Tudjon iratot megfelelő formában elkészíteni. Legyen képes az irat részegységeit (pl. fejléc, dátum, címzett, tárgy stb.) a tanult - munkahelyi szokásoknak megfelelő - helyen szerepeltetni. Legyen képes iratban bekezdéseket, kiemeléseket, melléleteket stb. a tanult - munkahelyi szokásoknak megfelelő - módon jelölni.	
Hivatalos iratok elektronikus továbbítása	Tudjon iratot e-mailen továbbítani	Tudjon elektronikusan továbbítani (pl. körlevél, fax, körfax).

### 1.3. Informatikai alkalmazások

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Alapfogalmak helyes használata	Legyen képes az informatikai alapfogalmakat megérteni.	
Informatikai eszközök kezelése	Legyen képes az informatikai eszközöket a munka-egészségügyi, adatvédelmi, szerzői jogi előírások betartásával használni. Legyen képes adott feladattípushoz az optimális perifériákat megnevezni.	Tudjon egyszerű karbantartási feladatokat végrehajtani.
Szoftver kezelése	Ismerje a tanult operációs rendszer felhasználói felületét, alapvető funkcióit. Tudjon kezelni könyvtárszerkezetet, állományokat. Tudjon vírusellenőrzést végezni. Adott feladat megoldásához legyen képes a megfelelő felhasználói programokat kiválasztani.	Tudjon lemezkarbantartást végezni.
Szöveges dokumentumok szerkesztése	Szöveges dokumentumok szerkesztése Tudja használni a tanult szövegszerkesztő programot. Legyen képes egyszerű szöveges dokumentumot begépelni, önállóan formázni. Legyen képes utasítás alapján szöveges dokumentumot elkészíteni. Tudjon szöveges dokumentumaiba képet, táblázatot, diagramot beilleszteni. Tudja használni a program nyelvi segédeszközait.	Legyen képes egyszerű szöveges dokumentumot önállóan elkészíteni. Legyen képes a stílusok biztosította lehetőségeket dokumentumaiban felhasználni. Tudjon a szöveges dokumentumba más programmal előállított grafikus objektumot beilleszteni.

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Táblázatok, diagramok szerkesztése	Tudja használni a tanult táblázatkezelő programot. Legyen képes adatokat egyszerű táblázatokba rendezni. Legyen képes adatokat megadott szempont szerint rendezni. Tudjon táblázatot esztétikusan formázni. Legyen képes a táblázat megadott adatait adott típusú diagramon ábrázolni, a diagramot esztétikusan megtervezni.	Legyen képes meghatározott adatokat kigyűjteni. Legyen képes egyszerű kimutatást elkészíteni. Legyen képes adatokkal elemi számításokat elvégezni. Legyen képes egy táblázat adataiból önállóan szemléletes diagramot készíteni.
Hálózati szolgáltatások	Tudjon az interneten információt keresni barangolással, tematikus keresőprogramokkal. Tudjon elektronikusan levelezni.	Tudjon a hálózaton keresztül közvetlenül kommunikálni

## 2. Szakmai szóbeli feladat

### 2.1. Kommunikatív készségek

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Beszéd-készség/kommunikációs készség	Tudja a szakmai témákhoz kapcsolódó kifejezéseket használni. Legyen képes a mondanivalót egyértelműen, egyszerűen, világosan közvetíteni. Tudjon reagálni a munkavégzés során előforduló általános helyzetben, tudjon információval szolgálni, egyszerű munkafolyamatokat ismertetni. Kiejtése, beszédtempója ne akadályozza a megértést. Tudja a tételét önállóan, folyamatosan előadni, kifejteni Legyen képes a témájához kapcsolódó összefüggéseket bemutatni Feleletét logikusan építse fel	Tudjon önállóan beszélgetést folytatni a szakmai témához kapcsolódóan. Legyen képes valós kommunikációs szándékokat megjeleníteni. Legyen képes álláspontját, véleményét kifejteni. Érvényesítse a nyelvhelyességi szempontokat. Tudja a szakmai témákhoz kapcsolódó kifejezéseket használni. Legyen képes a mondanivalót egyértelműen, egyszerűen, világosan közvetíteni. Tudjon reagálni a munkavégzés során előforduló általános helyzetben, tudjon információval szolgálni, egyszerű munkafolyamatokat ismertetni.
Szövegértés	Tudjon különbséget tenni a lényeges és lényegtelen információk között, különös tekintettel azok továbbadására. Legyen képes alkalmazni a különböző olvasási stratégiákat a szövegek megértésénél (globális, szelektív értés). Legyen képes az ismeretlen szavak jelentésére következtetni. Legyen képes megkülönböztetni a tényszerű információt a véleménynyilvánítástól.	Legyen tisztában az előforduló szakkifejezések pontos jelentésével és azok adekvát alkalmazási lehetőségeivel. Legyen képes megérteni a szakmához kapcsolódó egyszerű szövegek lényegét és azt összefoglalni, továbbadni. (Szövegfajták: funkcionális szövegek: menetrend, étlap; informatív szövegek: önéletrajz, jegyzetek, közlemények, reklámok, hirdetések, plakátok; levelek: egyszerű tartalmú és szókincsű a titkársági munkával összefüggő üzleti levelek.) Tudjon különbséget tenni a lényeges és lényegtelen információk között, különös

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
		tekintettel azok továbbadására. Legyen képes alkalmazni a különböző olvasási stratégiákat a szövegek megértésénél (globális, szelektív értés). Legyen képes megkülönböztetni a tényszerű információt a véleménynyilvánítástól.
Nyelvi kompetencia	Alkalmazza a különböző kommunikációs szándékok kifejezésekor a megfelelő nyelvi eszközöket, a korszerű szaknyelvi szókincset.	Tudja értelmezni és közvetíteni a kommunikációs szándékot. Használjon igényes nyelvi eszközöket a különböző kommunikációs szándékok kifejezésekor.

## B) TÉMAKÖRÖK

### 1. Összetett ügyviteli írásbeli feladat elkészítése

#### 1.1. Szövegfeldolgozás

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Hivatalos irat fajtája	Legyen képes ajánlatkérést készíteni. Legyen képes ajánlatot készíteni. Legyen képes megrendelést készíteni. Legyen képes tájékoztató levelet készíteni. Legyen képes beszámolót készíteni.	Legyen képes előterjesztést készíteni. Legyen képes emlékeztetőt készíteni.
A szövegfeldolgozás tartalmi sajátosságai	Tudja tagolni a hivatalos iratot tartalmi sajátosságai részegységekre (pl. címzett, tárgy, tartalmi szöveg). Legyen képes az önálló tartalmi egységek meghatározására, a fontos ismeretek elkülönítésére a kevésbé lényegestől. Ismerje a hivatalos levelezés alapvető szakszókincset. Érvényesítse a helyesírási követelményeket a hivatalos irat szövegének elkészítésekor. Legyen képes használni a helyesírási, értelmező és idegen szavak szótárát.	Hivatalos irat szövegét legyen képes önállóan megfogalmazni 4-5 megadott tartalmi útmutatás alapján. Alkalmazza az iratfajtaéhoz illeszkedő szakszókincset és mondatpaneleket. Használjon változatos kifejezéseket, mondatszerkezeteket, megfelelő nyelvi eszközöket. Érvényesítse a nyelvhelyességi követelményeket. Készítsen önállóan táblázatot, grafikont szövegesen adott képletből, egyszerű függvény felhasználásával, s legyen képes azt a tartalomhoz illeszkedő helyre beszúrni.
Adatbevitel	Legyen képes egyszerű tartalmú iratszöveget egyenletes diktálásra legépelni kb. 1000 leütés/10 perc írássebességgel, tízujjas vakírással, a javítási lehetőségek használatával. Legyen képes tartalmilag illeszkedő helyre szöveget, táblázatot, grafikont beszúrni.	Legyen képes saját kéziratból tízujjas vakírással - a számítógép nyelvi ellenőrző programjának alkalmazásával szöveg hibátlan legépelésére.

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Hivatalos iratok formázása	Legyen képes az egyes iratfajtákat a tanult - munkahelyi szokásoknak megfelelő - formában önállóan elkészíteni. Szerepeltesse az irat részegységeit (pl. fejléc, dátum, címzett, tárgy, melléklet stb.) a tanult - munkahelyi szokásoknak megfelelő - helyen, módon. Az iratszövegben jelenítsen meg bekezdéseket, kiemeléseket a tanult - munkahelyi szokásoknak megfelelő - módon.	
Hivatalos iratok elektronikus továbbítása	Továbbítsa az iratot e-mailen.	Továbbítsa az iratot elektronikusan (pl. körlevél, fax, körfax formájában).

## 1.2. Informatikai alkalmazások

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Általános ismeretek	Legyen képes helyesen használni az információ és az adat fogalmát. Legyen képes a munka-egészségügyi, adatvédelmi, szerzői jogi előírásokat betartani.	
A számítógép felépítése, funkcionális egységei, azok főbb jellemzői	Legyen képes a számítógép részeit (alaplapp, CPU, RAM, tápegység, ház) felismerni. Tudja üzembe helyezni a számítógépet.	Legyen képes adott feladattípushoz az optimális perifériákat kiválasztani.
Szoftverek	Legyen képes a tanult operációs rendszerben egyszerű beállításokat elvégezni (képernyő felbontása, billentyűzet kiosztása stb.). Tudjon lemezt formázni. Tudjon könyvtárakat (mappákat) és állományokat megkeresni, létrehozni, átnevezni, áthelyezni, másolni, törölni. Tudjon a számítógépen vírusellenőrzést végezni. Tudjon a hálózatba be- és kijelentkezni.	Tudjon lemezkarbantartást végezni (töredezettség mentesítés, lemezvizsgálat). Tudjon archív állományokat kiegészíteni, időszerűsíteni. Tudjon állományokat tömöríteni és kicsomagolni.
A szövegszerkesztő program kezelése	Tudja az általa tanult szövegszerkesztő programot indítani. Legyen képes azonosítani a program kezelő-felületének elemeit. Legyen képes nézetet, nagyítást módosítani. Tudjon többféle formátumú dokumentumot megnyitni, menteni és nyomtatni. Legyen képes pontosan azonosítani a szöveg egységeit (karakter, szó, sor, bekezdés, blokk, szakasz, oldal).	

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
A szöveg kialakítása	<p>Tudjon szöveget bevinni, javítani, törölni. Legyen képes a szövegben keresést, cserét elvégezni. Tudjon kijelölni betűt, szót, bekezdést, szövegblokkot, legyen képes ezeket másolni, mozgatni, törölni. Legyen képes használni a szövegszerkesztő nyelvi segédeszközeit.</p>	
Formázási műveletek	<p>Legyen képes karakterek betűtípusát, méretét, stílusát, színét megadni. Tudjon bekezdéseihez behúzást és térközt beállítani, szövegebeosztást megadni. Tudjon szegélyt, mintázatot beállítani. Legyen képes felsorolást, sorszámozott felsorolást készíteni. Tudjon különböző fajta tabulátorokat használni. Legyen képes szakaszt hasábozni. Legyen képes az oldalbeállításokat elvégezni (élőfej, élőláb, lapszámozás, margók stb.)</p>	<p>Legyen képes beépített stílusokat módosítani, használni, új stílust létrehozni. Tudjon tartalomjegyzéket készíteni. Legyen képes a szöveget szakaszokra bontani, az oldalbeállításokat szakaszonként megtenni.</p>
Táblázatok, grafikák a szövegben	<p>Tudjon szöveges dokumentumokban, szövegben táblázatokat létrehozni, szerkeszteni (sorokat, oszlopokat, cellákat beszűrni, törölni). Tudjon táblázatot formázni (sorok magasságát, oszlopok szélességét beállítani, cellát, sort, oszlopot, táblázatot szegélyezni, mintázattal ellátni). Legyen képes grafikus objektumokat a szövegbe beilleszteni, s azokat esztétikusan elhelyezni.</p>	<p>Legyen képes táblázatok adatait megadott szempont szerint rendezni. Legyen képes táblázathoz diagramot készíteni. Tudjon kördokumentumot készíteni.</p>
A táblázatkezelő program kezelése	<p>Legyen képes a tanult táblázatkezelő programot elindítani. Legyen képes azonosítani a program kezelő-felületének elemeit. Tudjon táblázatot megnyitni, menteni és nyomtatni. Legyen képes pontosan azonosítani a táblázat egységeit (cella, sor, oszlop, tartomány, aktuális cella). Tudjon nézetet, nagyítást módosítani.</p>	
	<p>Tudjon adatokat bevinni, módosítani, törölni. Legyen képes cella, sor, oszlop, tartomány tartalmának áthelyezésére, másolására. Legyen képes a szöveg, a szám és dátum adattípusok megfelelő használatára. Tudja a táblázat összetartozó adatait adott szempont szerint rendezni.</p>	<p>Tudjon hivatkozást használni munkalapon belül és munkalapok között. Legyen képes a címzési módok (relatív, abszolút és vegyes) használatára. Tudjon részletes leírás szerint tetszőleges képletet összeállítani, függvényeket (megszámolás, keresés) használni. Legyen képes táblázataiban cellákat, sorokat, oszlopokat, tartományokat védelemmel ellátni. Tudjon több munkalapos feladatot</p>

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
		megoldani. Tudjon elemi képleteket összeállítani, függvényeket (összeg, átlag, max., min., feltételes számítás) használni.
Formázási műveletek	Legyen képes használni a karakterformázó és a cellaformázás lehetőségeit. Legyen képes tartományon belüli igazítást beállítani. Legyen képes beállítani az oszlopszélességet és a sormagasságot. Legyen képes cellát, tartományt szegélyezni, mintázattal ellátni. Tudjon fejléceket és lábléceket készíteni. Legyen képes oldalbeállítást elvégezni (tájolás, margó), nyomtatási beállításokat (nyomtatási méret, ismétlődő sorok, oszlopok) megtenni	Legyen képes cella vagy tartomány formátumát áthelyezni, másolni. Legyen képes cellát, tartományt feltételesen formázni. Tudjon sort és oszlopot elrejteni és felfedni a feladat megoldásának megfelelően.
Diagram, grafika a táblázatban	Tudjon táblázatai meghatározott adataiból táblázatban megadott típusú diagramot (pont, vonal, oszlop, kör) előállítani. Legyen képes táblázataiba grafikus objektumot (kép, szimbólum) beilleszteni.	Legyen képes táblázataihoz az ábrázolandó adatoknak és a belőle levonandó következtetéseknek megfelelő diagramtípust kiválasztani és a diagramot előállítani.
Internet, intranet	Legyen képes helyi hálózaton állományt megkeresni, megnyitni, menteni. Tudja használni az internet legfontosabb szolgáltatásait. Legyen képes a tanult levelezési programmal levelet küldeni, fogadni, megválaszolni, továbbítani és törölni. Tudjon a levélhez csatolást készíteni és fogadni. Tudjon egy böngészőt használni. Tudjon internetről állományokat letölteni. Tudjon egy keresőt használni.	Tudjon hálózati meghajtót csatlakoztatni, leválasztani. Legyen képes fórumokra, levelezési listákra bejelentkezni, alkalmazza e szolgáltatások fontosabb használati szabályait (Netikett). Tudjon egyszerű és összetett keresési feladatokat megoldani. Tudjon on-line adatbázist használni.

## 2. Szakmai szóbeli vizsga

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
Gazdálkodási ismeretek	Mutassa be a termelési tényezőket Ismerje a piac működésével kapcsolatos fogalmakat, összefüggéseket Ismerje a kereslet-kínálat fogalmát, hatásukat Ismerje a különböző vállalkozási formákat, képes legyen alapvető összehasonlításra Ismerje a pénz fogalmát, kialakulását, a modern pénzrendszert Tudja felvázolni a pénzforgalom irányait Ismerje az EU történetét, felépítését, működését	Mutassa be a termelési tényezőket Ismerje a piac működésével kapcsolatos fogalmakat, összefüggéseket Ismerje a kereslet-kínálat fogalmát, hatásukat Ismerje a különböző vállalkozási formákat, képes legyen alapvető összehasonlításra Ismerje a pénz fogalmát, kialakulását, a modern pénzrendszert Tudja felvázolni a pénzforgalom irányait Ismerje az EU történetét, felépítését, működését

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
	Tudja vázolni hazánk részvételét az Unióban	Tudja vázolni hazánk részvételét az Unióban
Jogi ismeretek	Ismerje a magyar jogrendszert, tudjon beszélni a jogalkotásról, jogforrásokról Ismerje a polgári jog lényegét, hogy mely területeket fog át Képes legyen felismerni polgári jogon alapuló üzleti iratokat, ismertetni ezek főbb tartalmi, formai követelményeit	Ismerje a magyar jogrendszert, tudjon beszélni a jogalkotásról, jogforrásokról Ismerje a polgári jog lényegét, hogy mely területeket fog át Képes legyen felismerni polgári jogon alapuló üzleti iratokat, ismertetni ezek főbb tartalmi, formai követelményeit
Munkavállalás	Tudja ismertetni a munkaviszony jogi szabályozásának kereteit Ismerje a munkaviszony keletkezésének és megszűnésének eseteit Ismerje a munkavégzés szabályait (munkaidő, pihenőidő, díjazás) Ismerje a munkavállaló jogait, kötelelességeit Tudja ismertetni egy önéletrajz tartalmi, formai követelményeit	Ismerje a munkakör betöltésével kapcsolatos alapvető feladatokat Tudja ismertetni a munkaviszony jogi szabályozásának kereteit Ismerje a munkaviszony keletkezésének és megszűnésének eseteit Ismerje a munkavégzés szabályait (munkaidő, pihenőidő, díjazás) Ismerje a munkavállaló jogait, kötelelességeit Tudja ismertetni egy önéletrajz tartalmi, formai követelményeit
Munkahelyi környezet	Ismerje a korszerű iroda ismérveit, lehetséges berendezését	Ismerje az irodai berendezések funkcióit, működtetését
Programszervezés	Ismerje a vendégfogadás fő szabályait Képes legyen adott szituációban protokollismereteiről számot adni Képes legyen szituációs gyakorlat során az ügyfelekkel való kapcsolattartást, konfliktuskezelést bemutatni Situációs gyakorlat során képes legyen programszervezési képességeiről számot adni	Ismerje és tudja használni a bemutatkozóási szokásokat Ismerje a hivatalos vendégek fogadásának szokásait Tudjon éttermi programot üzleti partnerrel megbeszélni, egyeztetni. Tudja alkalmazni a fogadások illemszabályait Tudja ismertetni az értekezletek szokásos menetét, illemszabályait
Hivatalos levelezés	Képes legyen minták alapján a különböző hivatalos és üzleti levelek alakját, tartalmi jellemzőit bemutatni Képes legyen az ügyiratkezeléssel kapcsolatos egyszerűbb műveleteket ismertetni, bemutatni (érkeztetés, iktatás, selejtezés)	Legyen képes ismertetni a bejövő kimenő levelek formai és tartalmi jellemzőit Lehetséges levéltémák: cég bemutatkozó levele, ajánlatkérő és ajánlatadó levél, mely a titkárságra beszerzendő áruval, lehetséges szolgáltatásokkal van kapcsolatban, programszervezéssel összefüggő levél, mely szállodafoglalással, konferencia részvétellel, hivatalos program időpont egyeztetésével kapcsolatos.