

# ÜGYVITELI ALAPISMERETEK ÉRETTSÉGI VIZSGA

## II. A VIZSGA LEÍRÁSA

### A vizsga részei

| Középszint      |                | Emelt szint     |                |
|-----------------|----------------|-----------------|----------------|
| Írásbeli vizsga | Szóbeli vizsga | Írásbeli vizsga | Szóbeli vizsga |
| 180 perc        | 15 perc        | 240 perc        | 20 perc        |
| 100 pont        | 50 pont        | 100 pont        | 50 pont        |

### A vizsgán használható segédeszközök

|  | Középszint  |                | Emelt szint   |                |
|--|---|----------------|---|----------------|
|  | Írásbeli vizsga   | Szóbeli vizsga | Írásbeli vizsga   | Szóbeli vizsga |
| A vizsgázó biztosítja                              | Magyar Helyesírási Szótár és/vagy A magyar helyesírás szabályai | NINCS          | Magyar Helyesírási Szótár és/vagy A magyar helyesírás szabályai | NINCS          |
| A vizsgabizottságot működtető intézmény biztosítja | Számítógép, szövegszerkesztő és táblázatkezelő program          | NINCS          | Számítógép, szövegszerkesztő és táblázatkezelő program          | NINCS          |

### Nyilvánosságra hozandók

|        | Középszint  |                | Emelt szint   |                |
|--------|---|----------------|---|----------------|
|        | Írásbeli vizsga   | Szóbeli vizsga | Írásbeli vizsga   | Szóbeli vizsga |
| Anyag  | tájékoztató a rendszergazdák és a felügyelő tanárok számára | NINCS          | tájékoztató a rendszergazdák és a felügyelő tanárok számára | NINCS          |
| Mikor? | A vizsga napját megelőző 60. napig                          | NINCS          | A vizsga napját megelőző 60. napig                          | NINCS          |

## KÖZÉPSZINTŰ VIZSGA

| Középszint                                      |                                  |
|---|----------------------------------|
| Írásbeli vizsga                                 | Szóbeli vizsga                   |
| 180 perc  | 15 perc                          |
| 100 pont  | 50 pont                          |
| Feladatlap                                      | Felelet a kihúzott tétel alapján |
| 180 perc  |                                  |
| Diktátum<br>Hivatalos levél vagy irat készítése |                                  |

### Írásbeli vizsga

#### Általános szabályok

A központilag összeállított írásbeli vizsga célja, hogy ellenőrizhető képet adjon a vizsgázó ügyviteli tudásáról az ismeretek, a képességek és az alkalmazás tekintetében egyaránt. A vizsga elősegíti, hogy a vizsgázók teljesítményei, az egyes iskolákban folyó vizsgák összemérhetőek legyenek, és hozzájárulhat ahhoz is, hogy az oktatás eredményessége objektívebben mérhető legyen.

A vizsga első felében a diktátum szövegét a szaktanár a diktátum „*Fontos tudnivalók*” részében található utasításoknak megfelelően lediktálja, az igazgató vagy a megbízottja stopperórával ellenőrzi, majd a diktálás befejezése után fennmaradó időben a vizsgázók megoldják a feladatlapot. A központi feladat megoldása számítógépen történik.

A számítógépeket az írásbeli vizsga megkezdése előtt elő kell készíteni.

Az előkészítéshez Tájékoztató kerül kiadásra.

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

A vizsgázók az általuk hozott Magyar Helyesírási Szótárakat, A magyar helyesírás szabályait és a szövegszerkesztő program helyesírás-ellenőrző funkcióját használhatják. A szótárakat egymás között nem cserélhetik.

A számítógépeket úgy kell beállítani, hogy a vizsgázók között és külső számítógéppel adatforgalom ne valósulhasson meg.

#### Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői

A központilag összeállított írásbeli feladatsor alapján a vizsgázónak a „Lehetséges feladattípusok” címszó alatt felsorolt levelek vagy iratok közül egyet kell elkészítenie.

#### Tartalmi szerkezet

A központi írásbeli feladat összeállítása a szövegfeldolgozás és az informatikai alkalmazások témakörökhöz tartozó részletes követelményeken alapul, s az ügyviteli munka egyik jellemző munkafolyamatát fedi le.

A vizsgázó összetett feladat megoldásával egy hivatalos levelet vagy iratot készít számítógépen a következőképpen:

Egyenletes diktálásra 10 perc alatt kb. 1000 leütés terjedelmű közepes nehézségű hivatalos iratszöveget legépel. A rendelkezésére bocsátott feladatok szerint szövegfeldolgozási és informatikai (operációsrendszer-kezelési, szövegszerkesztési, táblázatkezelési) feladatokat végez a begépelte iratszöveggel, illetve azzal összefüggésben. A hivatalos iratot a tanult - munkahelyi szokásoknak megfelelő - tartalmi és formai sajátosságok szerint elkészíti, menti és kinyomtatja.

#### Lehetséges feladattípusok

1. Ajánlatkérés elkészítése
2. Ajánlat elkészítése
3. Megrendelés elkészítése
4. Tájékoztató elkészítése
5. Beszámoló, feljegyzés, emlékeztető, jelentés stb. elkészítése

### **Az írásbeli feladatlap értékelése**

Az írásbeli feladatok értékelése az adott feladatokhoz készített javítási-értékelési útmutató szerint történik.

A feladat megoldásának értékelését az elektronikus dokumentum alapján kell végezni, a feladathoz tartozó javítási- értékelési útmutató szerint. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontozást kell alkalmazni.

Az útmutató összeállítása, így az értékelés az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

| Szempontok, kompetenciák  | Adható maximális pontszám |
|---|---------------------------|
| Informatikai eszközök és szoftverek kezelése, hálózati szolgáltatások | 3                         |
| Adatbevitel   | 9                         |
| Szöveges dokumentum szerkesztése                                      | 40                        |
| Táblázatok, diagramok szerkesztése                                    | 30                        |
| Tartalmi sajátosságok érvényesítése                                   | 6                         |
| Formai sajátosságok érvényesítése                                     | 12                        |
| Összesen  | 100                       |

### **Szóbeli vizsga**

#### **Általános szabályok**

A tételsor minimum 20 tételből áll, melyek teljesen lefedik az előírt témaköröket.

A szóbeli vizsga azt méri, hogy a tanuló gazdasági, jogi, titkári ismeretek tanulmányai során mennyire sajátította el az alapvető szakmai szókinccset, mennyire ismeri az egyszerűbb gazdasági összefüggéseket. Képes-e önállóan bemutatni egy-egy gazdasági, jogi témakört, kerek összefüggő mondatokban. Mennyire készült fel titkári hivatására, hogy tudja bemutatni alapvető protokoll ismereteit. Mennyire ismeri az irodai ügyvitel feladatait, az iratkezeléssel, levelezéssel kapcsolatos tudnivalókat.

#### **A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői**

##### *Tételtípusok*

A tételek két feladatból állnak. Az „A” feladat egy bővebben, önállóan kifejtendő tétel a megadott témakörökből. A „B” feladat egy szituációs vagy egy gyakorlati feladat megoldása a megadott témából. Lehetőleg egy-egy tétel két része más és más területét kérje számon az ismeretanyagban.

##### *A szóbeli témakörei*

A szóbeli vizsga témakörei az alábbi területekhez kapcsolódnak:

1. Gazdálkodási ismeretek
  - termelési tényezők, piac, kereslet-kínálat
  - vállalkezési formák jellemzői
  - pénzforgalommal kapcsolatos fogalmak
  - Európai Unió
2. Jogi ismeretek
  - jogalkotás, jogforrások, jogágak
  - polgári jog alapvető fogalmai, szerződésfajták
3. Munkavállalás
  - munkajogi ismeretek
  - munkaviszony keletkezése, megszűnése
  - munkavállaló jogai, kötelességei
4. Munkahelyi környezet
  - korszerű iroda ismérvei, berendezése, technikai eszközei

5. Programszervezés, kapcsolattartás

- vendégfogadás főbb szabályai
- protokollismeretek
- programszervezési ismeretek

6. Hivatalos levelezés

- hivatalos és üzleti levelek alaki, tartalmi jellemzői
- ügyiratkezelési ismeretek, műveletek

| Szempontok, kompetenciák                | Pontszámok |    |          |
|---|------------|----|----------|
|   | A          | B  | Összesen |
| Összefüggő témakifejtés                 | 25         |    | 25       |
| Szakszókincs használata, kifejezőmód    | 5          | 5  | 10       |
| A szituáció megoldása, irat felismerése |            | 15 | 15       |
| Összesen                                | 30         | 20 | 50       |

### EMELT SZINTŰ VIZSGA

| Emelt szint              |                                  |
|--------------------------|----------------------------------|
| Írásbeli vizsga          | Szóbeli vizsga                   |
| 240 perc                 | 20 perc                          |
| 100 pont                 | 50 pont                          |
| Feladatlap               | Felelet a kihúzott tétel alapján |
| 240 perc                 |                                  |
| Hivatalos irat készítése |                                  |

#### Írásbeli vizsga

##### Általános szabályok

A központilag összeállított írásbeli vizsga célja, hogy ellenőrizhető képet adjon a vizsgázó ügyviteli tudásáról az ismeretek, a képességek és az alkalmazás tekintetében egyaránt. A vizsga elősegíti, hogy a vizsgázók teljesítményei, az egyes iskolákban folyó vizsgák összemérhetőek legyenek, és hozzájárulhat ahhoz is, hogy az oktatás eredményessége objektívebben mérhető legyen.

A feladatok megoldása számítógépen történik.

A számítógépeket az írásbeli vizsga megkezdése előtt elő kell készíteni.

Az előkészítéshez Tájékoztató kerül kiadásra.

A feladatok megoldásához szükséges forrásfájlokat a rendszergazda közvetlenül a vizsga megkezdése előtt telepíti az egyes gépekre, és gondoskodik azok hozzáférhetetlenségéről a vizsga időpontjáig.

A vizsgázók az általuk hozott Magyar Helyesírási Szótárakat, A magyar helyesírás szabályait és a szövegszerkesztő program helyesírás-ellenőrző funkcióját használhatják. A szótárakat egymás között nem cserélhetik. A számítógépeket úgy kell beállítani, hogy a vizsgázók között és külső számítógéppel adatforgalom ne valósulhasson meg.

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

A központilag összeállított írásbeli feladatok alapján a vizsgázónak a „Lehetséges feladattípusok” címszó alatt felsorolt levelek vagy iratok közül egyet kell elkészítenie.

##### Tartalmi szerkezet

A központi írásbeli feladat összeállítása a szövegfeldolgozás és az informatikai alkalmazások témakörökhöz tartozó részletes követelményeken alapul, s az ügyviteli munka egyik jellemző, igényes munkafolyamatát fedi le.

##### A feladatok és a feladatok jellemzői

A vizsgázó összetett feladat megoldásával egy hivatalos levelet vagy iratot készít számítógépen a következőképpen:

Önállóan megfogalmaz egy hivatalos iratot a megadott tartalmi útmutatások alapján. A rendelkezésére bocsátott feladatok szerint szövegfeldolgozási és informatikai (operációsrendszer-kezelési, szövegszerkesztési, táblázatkezelési) feladatokat végez a létrehozott iratszöveggel, illetve azzal összefüggésben. A hivatalos iratot a tanult - munkahelyi szokásoknak megfelelő - tartalmi és formai sajátosságok szerint elkészíti, menti és kinyomtatja.

| <b>Lehetséges feladattípusok</b>               |
|--|
| 1. Ajánlatkérés elkészítése                    |
| 2. Ajánlat elkészítése                         |
| 3. Megrendelés elkészítése                     |
| 4. Tájékoztató elkészítése                     |
| 5. Beszámoló, feljegyzés, jelentés elkészítése |
| 6. Előterjesztés elkészítése                   |
| 7. Emlékeztető elkészítése                     |

### **Az írásbeli feladatlap értékelése**

Az írásbeli feladatok értékelése az adott feladathoz készített javítási-értékelési útmutató szerint történik.

A feladat megoldásának értékelését az elektronikus dokumentum alapján kell végezni, a feladathoz tartozó javítási-értékelési útmutató szerint. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontozást kell alkalmazni. A vizsgázó feladata önálló fogalmazás, ezért a javítási-értékelési útmutató egy lehetséges változatot közöl. Ettől a vizsgázó megoldása - a levélszöveg megfogalmazása tekintetében - eltérő lehet.

Az útmutató összeállítása, így az értékelés az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

| Szempontok, kompetenciák  | Adható maximális pontszám |
|---|---------------------------|
| Informatikai eszközök és szoftverek kezelése, hálózati szolgáltatások | 3                         |
| Adatbevitel   | 6                         |
| Szöveges dokumentum szerkesztése                                      | 30                        |
| Táblázatok, diagramok szerkesztése                                    | 40                        |
| Tartalmi sajátosságok érvényesítése                                   | 13                        |
| Formai sajátosságok érvényesítése                                     | 8                         |
| Összesen  | 100                       |

### **Szóbeli vizsga**

#### **Általános szabályok**

A tételsor minimum 20 tételből áll, melyek teljesen lefedik az előírt témaköröket.

A szóbeli vizsga azt méri, hogy a tanuló gazdasági, jogi, titkári ismeretek tanulmányai során mennyire sajátította el az alapvető szakmai szókincset, mennyire ismeri az egyszerűbb gazdasági összefüggéseket.

Mennyire készült fel titkári hivatására, hogy tudja bemutatni alapvető protokoll ismereteit.

Mennyire ismeri az irodai ügyvitel feladatait, az iratkezeléssel, levelezéssel kapcsolatos tudnivalókat.

Képes-e mondanivalóját érthetően kifejezni, a megadott témáról szóló beszélgetésben részt venni, a szaknyelvi szavakat, kifejezéseket az adott szituációnak megfelelően használni.

#### **A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői**

##### *Tartalmi szerkezet*

A szóbeli vizsga témakörei az alábbi területekhez kapcsolódnak:

1. Gazdálkodási ismeretek
  - termelési tényezők, piac, kereslet-kínálat
  - vállalkozási formák jellemzői
  - pénzforgalommal kapcsolatos fogalmak
  - Európai Unió

## 2. Jogi ismeretek

- jogalkotás, jogforrások, jogágak
- polgári jog alapvető fogalmai, szerződésfajták, polgári jogon alapuló iratok

## 3. Munkavállalás

- munkajogi ismeretek
- munkaviszony keletkezése, megszűnése
- munkavállaló jogai, kötelességei
- álláshirdetés, plakát, közlemény, egyszerű szövegezésű önéletrajz

## 4. Munkahelyi környezet

- korszerű iroda ismérvei, berendezése, technikai eszközei, az eszközök funkciói

## 5. Programszervezés, kapcsolattartás

- vendégfogadás főbb szabályai
- protokollismeretek
- programszervezési ismeretek (üzleti partner fogadása, program időponti egyeztetése, éttermi vendéglátás)

## 6. Hivatalos levelezés

- hivatalos és üzleti levelek alaki, tartalmi jellemzői
- ügyiratkezelési ismeretek, műveletek
- levéltípusok (cég bemutatkozó levele; meghívás, tájékoztató, ajánlatkérés és ajánlat, mely a titkárságra beszerzendő áruval, lehetséges szolgáltatásokkal függ össze; programszervezéssel összefüggő levél, mely szálloda foglалással, konferencián való részvétellel, hivatalos program időpont-egyeztetésével kapcsolatos).

### *Tételtípusok*

A tételek két feladatból állnak. Az „A” feladat egy bővebben, önállóan kifejtendő tétel a megadott témakörökből. A „B” feladat egy szituációs vagy egy gyakorlati feladat megoldása a megadott témákból. Lehetőleg egy-egy tétel két része más és más területét kérje számon az ismeretanyagban.

### *A tételek jellemzői, összeállításuk*

A szóbeli tételeket az előírt témakörök és vizsgakövetelmények alapján kell meghatározni. A tételek összeállításakor törekedni kell az életszerű, változatos, a problémamegoldást ösztönző, egyértelmű megfogalmazásokra.

### **A szóbeli vizsgarész értékelése**

| Szempontok, kompetenciák                | Pontszámok |    |          |
|---|------------|----|----------|
|   | A          | B  | Összesen |
| Összefüggő témakifejtés                 | 25         |    | 25       |
| Szakszókincs használata, kifejezésmód   | 5          | 5  | 10       |
| A szituáció megoldása, irat felismerése |            | 15 | 15       |
| Összesen                                | 30         | 20 | 50       |