

# MAGYAR KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA

## Országos Szakmai Tanulmányi Verseny

### Területi előválogató

### KOMPLEX ÍRÁSBELI FELADATSOR („B”) MEGOLDÁSA

Szakképesítés:

54 346 03 Irodai titkár

SZVK rendelet száma:

27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet

Komplex írásbeli feladat:

B) Titkári kommunikációs és ügyintézői feladatok

Elérhető pontszám: 100 pont

Az írásbeli verseny időtartama: 60 perc

**2023.**

Javító neve	
Aláírása	

Elért pontszám	
----------------	--

## Fontos tudnivalók

1. Ceruzával írt megoldás nem fogadható el.
2. A tesztfeladatban nincs javítási lehetőség. Az áthúzott, átírt vagy egyéb módon javított válaszokat hibás megoldásnak kell tekinteni.
3. A tesztfeladatban a válasz akkor fogadható el, ha azt a feladatban meghatározottak szerint jelölte a versenyző.
4. A feladathoz rendelt pontszám csak akkor adható meg, ha a megoldás – több lehetséges válasz esetén is – teljesen hibátlan. A megadott pontszámok bontása csak ott lehetséges, ahol erre külön utalás van.

**1. Feladat****Összesen: 10 pont**

Melyik fogalomhoz tartoznak a meghatározások? A helyes válasz elé tegyen X jelet!

a) A kommunikációs folyamatot megzavaró tényező, amely befolyásolja, torzítja az üzenet megértését, annak eljutását a befogadóhoz.

 kód                       üzenet                       zaj                      (1)

b) Az a személy, aki a bizalmas értesülést nem tartja meg, hanem továbbadja.

 indiszkrét                       diszgráfias                       diszkrét                      (1)

c) A bemutatkozás kiegészítő kelléke lehet.

 telefonszám                       névjegykártya                       meghívó                      (1)

d) A másik helyzetébe, érzelmi állapotába való beleélés képessége.

 kontextus                       gesztus                       empátia                      (1)

e) A kommunikációban részt vevő felek közötti kapcsolat.

 térköz                       kontaktus                       kód                      (1)

f) A szem, a nézés által közvetített, érzelmeket kifejező jel, amelynek fontos jelentése van a kommunikációban.

 tekintet                       mimika                       gesztus                      (1)

g) Az az információ, amelyet az egyik résztvevő közöl a másikkal.

 üzenet                       jel                       nyelv                      (1)

h) A szervezethez érkező vagy nála keletkezett iratok rendszerezését, nyilvántartását, segédletekkel ellátását, biztonságos őrzésének módját, selejtezését és levéltárba történő átadását szabályozza.

 irattári terv                       iratkezelési szabályzat                       SZMSZ                      (1)

i) Tájékoztatást, információk cseréjét, közlését jelenti valamilyen erre szolgáló eszköz, jelrendszer segítségével.

 konfliktus                       kommunikáció                       kooperáció                      (1)

j) A beszéd nyomatéka, ami befolyásolja, hogy milyen hangosan hallatszik egy szöveg.

 hanglejtés                       hangerő                       hangzavar                      (1)

**2. Feladat****Összesen: 10 pont**

Döntse el az alábbi állításokról, hogy igazak vagy hamisak! Tegyen X jelet a megfelelő helyre!

	Igaz	Hamis	
A meghatalmazás célja valamely tény, állítás, körülmény valódiságának, helyességének elismerése.		<b>X</b>	(1)
Üzleti levél írásakor fontos az összefüggő, világos, tömör fogalmazás.	<b>X</b>		
Az elektronikus dokumentumokhoz a hozzáférés csak online lehetséges.		<b>X</b>	(1)
Az elektronikus úton érkezett ajánlatot nem kell iktatni.		<b>X</b>	
A konferencián jó megoldás a kör alakú vagy az U-alakú teremrendezés.		<b>X</b>	(1)
Az előadónak figyelembe kell vennie a rendezvényen részt vevők összetételét is (pl. érdeklődés, kor stb.).	<b>X</b>		
A tányérra párhuzamosan letett evőeszközök azt jelzik, hogy befejeztük az étkezést.	<b>X</b>		(1)
A pohárköszöntőt mindig a díszvendég mondja, és ezzel megnyitja az étkezést.		<b>X</b>	
A hosztesz munkájához tartozik a rendezvények utógondozása is.		<b>X</b>	(1)
A forgatókönyv tartalmazza az adott rendezvény sajátos elképzeléseit, szervezési feladatait, ütemtervét és lebonyolítási módját.	<b>X</b>		
A szervezetek iratkezelési szabályzata tartalmazza az adott vállalkozáshoz érkezett irat átvételére vonatkozó jogosultságot.	<b>X</b>		(1)
Az elektronikus iktatás előnye pl. a gyorsabb visszakeresés.	<b>X</b>		
A szervezethez sérülten érkezett küldeményt vissza kell küldeni a címzettnek felbontás nélkül vagy új csomagolásban (borítékban).		<b>X</b>	(1)
Alszámos iktatást nem alkalmazhatnak a szervezetek a centralizált iratkezelési rendszerben.		<b>X</b>	
A tekintet elfordítása bizonytalanságra utalhat.	<b>X</b>		(1)
A nonverbális kommunikációban a karba tett kezek a magabiztosságot mutatják.		<b>X</b>	
Írásbeli kommunikáció esetén nem kapunk azonnal visszajelzést.	<b>X</b>		(1)
Az etikett a társadalmi érintkezésre vonatkozó szabályoknak a mindennapi életre jellemző rendszere.		<b>X</b>	
A diktafon használható értekezleten az elhangzottak rögzítésére a jegyzőkönyv elkészítéséhez.	<b>X</b>		(1)
A szkennelvel nem lehet képeket a számítógépbe juttatni.		<b>X</b>	

**3. Feladat****Összesen: 10 pont**

Döntse el, hogy az alábbi levélrészletek (mondatok) közül, nyelvhelyesség szempontjából, melyik helyes és melyik helytelen! Tegyen X jelet a megfelelő helyre!

	Helyes	Helytelen	
A tavaly vásárolt nyomtatóval nagyon elégedettek vagyunk.	X		(1)
A számlát levelünk mellékleteként küldjük.	X		
Az üzleti terv elkészítéséhez szükségünk lesz még egy-két nap időtartamra.		X	(1)
A leltár felvételekor megállapításra került, hogy hiány van.		X	
A nyomtatót műszakilag felülvizsgáltuk.	X		(1)
A döntéskor figyelembe vesszük a felsorolt érveket.	X		
A résztvevők egyhangúan megszavazták az előterjesztést.		X	(1)
Egyenlőre nem látom a probléma megoldását.		X	
Ez a jogszabály már nem hatályos.	X		(1)
A szervezethez érkezett küldemény annak bontható fel, aki arra is jogosult.		X	
Az iratok tárolása során biztosítani kell az irattárakra vonatkozó szabályokat.	X		(1)
A jegyzőkönyvbe minden határozat szerepel.		X	
A pályázatot minél előbb be kell nyújtani.	X		(1)
Kérjük, árajánlatukat küldjék el az e-mail-címünkre.	X		
A héten átutaltuk a dolgozók munkabéreit.		X	(1)
A székeket a rendezvény helyszínére kérjük szállítani.	X		
Új vevőink esetében 25% kedvezményt is adunk.		X	(1)
Kérjük, hogy a fotót minél előbb küldjék meg Önöknek.		X	
Ez a helység nem alkalmas irodának.		X	(1)
Legyenek szíves, küldjék el a számlát!		X	

**4. Feladat****Összesen: 10 pont**

4.1. Fejezze be a mondatokat értelemszerűen! Válasszon a lehetőségek közül! Egyes mondatok esetében több válasz is lehetséges. Tegyen X jelet a megfelelő hely(ek)re! 5 pont

- a) *A tízujjas vakírás előnye ...* (1)
- |  |          |
|--|----------|
| az automatikus írástevékenység mellett a gondolkodás lehetősége. | <b>X</b> |
| a nagyobb erő kifejtés.  |          |
| az egészség védelme.   | <b>X</b> |
- b) *A kommunikáció sikeres megvalósulásához leginkább szükség van ...* (1)
- |                 |          |
|-----------------|----------|
| kérdésekre.     |          |
| üzenetre.       | <b>X</b> |
| tájékoztatásra. |          |
- c) *Hivatalos levél írásakor, két aláíró esetén ...* (1)
- |   |          |
|---|----------|
| a magasabb rangú személy nevét és beosztását mindig a jobb oldalon tüntetjük fel. |          |
| az aláírások egymás mellett és egymás alatt is elhelyezhetők.                     | <b>X</b> |
| a magasabb rangú személy ír alá az első helyen.                                   | <b>X</b> |
- d) *A kézfogás akkor jó, ha ...* (1)
- |                                   |          |
|-----------------------------------|----------|
| határozott, és hosszú ideig tart. |          |
| határozott, és rövid ideig tart.  | <b>X</b> |
| óvatos.                           |          |
- e) *Agresszív viselkedésre utal ...* (1)
- |                        |          |
|------------------------|----------|
| a szúrós tekintet.     | <b>X</b> |
| az erős gesztikuláció. | <b>X</b> |
| a dühös arc.           | <b>X</b> |

4.2. Válassza ki és aláhúzással jelölje azt a fogalmat, kifejezést, amelyik nem illik az adott csoportba! 5 pont

- a) illem, viselkedés, **poétika**, protokoll, etikett (1)
- b) mimika, tekintet, gesztus, kronémika, **tegezés** (1)
- c) társalgás, felszólalás, hozzászólás, **levelezés**, vita (1)
- d) szignálás, iktatás, kiadmányozás, érkeztetés, **aláírás** (1)
- e) biccentés, kézcsók, **kacsintás**, kézfogás, kalapemelés (1)

**5. Feladat**

**Összesen: 10 pont**

5.1. Sorolja be a kommunikáció jellemzőit a helyes csoportba! Tegyen X jelet a megfelelő helyre!  
5 pont

	Beszéd	Írás	
Segédeszköz szükséges a megalkotásához.		X	(1)
Gyors közlési forma.	X		
Alkotója közvetlen visszajelzést kaphat a másik féltől.	X		(1)
Zárt, kötött szerkesztési mód jellemzi.		X	
Lassabb kommunikációs forma.		X	(1)
Mondatfonetikai eszközök segítik a megértést.	X		
Térben és időben kötött.	X		(1)
Nyílt, laza szerkesztési mód jellemzi.	X		
Kevesebb információt közöl egyszerre, több az ismétlés.	X		(1)
Az üzenet (tartalma) maradandó.		X	

5.2. Sorolja be a rendezvényszervezés egyes feladatait a munkafolyamat valamelyik szakaszába! Tegyen X jelet a megfelelő helyre!  
5 pont

Feladat	Előkészítés	Lebonyolítás	Utómunkálatok	
A hoszteszek kiválasztása.	X			(1)
A műsor felkonferálása.		X		
A vendégek fogadása.		X		(1)
A helyszín helyreállítása.			X	
A kabátok tárolása.		X		(1)
A teljesítésigazolás kiállítása.			X	
A programterv összeállítása.	X			(1)
Az előkalkuláció készítése.	X			
A referenciadosszié összeállítása.			X	(1)
A számlák kiegyenlítése.			X	

**6. Feladat****Összesen: 10 pont**

- 6.1. Döntse el az alábbi mondatok tartalma alapján, hogy melyik állítás igaz! Tegyen X jelet a megfelelő helyre! Figyeljen arra, hogy mindegyik állításnál két helyen kell megjelölnie a választ!  
5 pont

Állítás	Az állítás		Az indoklás		
	igaz	hamis	igaz	hamis	
A személyes zóna 45-120 cm között van, mert ez az a távolság, amelybe csak az egyénhez közelállók léphetnek be.	<b>X</b>			<b>X</b>	(1)
A kétirányú kommunikációban a hallgatónak van módja a visszajelzésre, hiszen a partnerek között mindig egyenrangú a viszony.	<b>X</b>			<b>X</b>	(1)
Egy tárgyalás megkezdése előtt nem javasolt a felek között a névjegykártyák cseréje, mert a későbbiekben más információ alapján is be lehet azonosítani a tárgyaló személyeket.		<b>X</b>	<b>X</b>		(1)
A pénzügyi iratokhoz szigorú számadási kötelezettség kapcsolódik, de ebből a nyilvántartásból nem lehet megállapítani az irat felhasználóját és minden felhasznált példány sorsát.	<b>X</b>			<b>X</b>	(1)
A testbeszéd jelei többnyire automatikusak, ezért a használói tanulással már nem tökéletesíthetők.	<b>X</b>			<b>X</b>	(1)

- 6.2. Az alábbi mondatok tartalma alapján válassza ki a legjellemzőbb kommunikációs stílust! Tegyen X jelzést a megfelelő helyre!  
5 pont

	Elkerülő	Versengő	Alkalmazkodó	Kompromisszumkész	
Nem változtatok a véleményemen.		<b>X</b>			(1)
Én is így gondolom.			<b>X</b>		(1)
Nem vagyok abban a helyzetben, hogy vitatkozzam.	<b>X</b>				(1)
Én engedek, ha Ön is enged.				<b>X</b>	(1)
Találjuk meg a megoldást!				<b>X</b>	(1)



**7. Feladat**

**Összesen: 10 pont**

Párosítsa a rejtvény megoldását a meghatározásokkal! Írja a megoldásban szereplő oszlopnak vagy sornak a számát a meghatározás elé a négyzetbe!

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1			M														
2		J	E	G	Y	Z	Ó	K	Ö	N	Y	V					
3			G														
4	F	O	R	G	A	T	Ó	K	Ö	N	Y	V					
5			E		J												I
6			N		Á		N										L
7			D		N		E										L
8			E		L		T		A	S	S	Z	E	R	T	Í	V
9			L		A		I			Z			M				
10			É		T		K			E							
11			S				E			R							
12				I	R	A	T	K	E	Z	E	L	É	S			
13							T			Ö							
14										D							
15										É							
16										S	T	R	E	S	S	Z	

**Vízszintes**

12	Az irat készítését, nyilvántartását, rendszerezését és a selejtezhetőség szempontjából történő válogatását, segédletekkel való ellátását, szakszerű és biztonságos megőrzését, használatra bocsátását, selejtezését, illetve levéltárba adását együttesen magába foglaló tevékenység.	(1)
2	Gyűléseken, üléseken, tanácskozásokon, tárgyalásokon elhangzott kijelentések, viták, határozatok írásbeli rögzítése meghatározott formában.	(1)
8	Kellően határozott és öntudatos személy, aki környezetével összhangban igyekszik elérni céljait úgy, hogy a konfliktusok, problémák mindkét fél számára megnyugtató megoldására is törekszik.	(1)
4	Dokumentum, amely egy előre meghatározott célból, adott helyen és időben tartott eseménnyel kapcsolatos teljes körű előkészítő és szervezőmunka, valamint a lebonyolítás folyamatát is tartalmazza.	(1)
16	Az emberi szervezet védekező, egyéni válasza a külvilágból érkező, őt veszélyeztető fokozott ingerekre.	(1)

**Függőleges**

7	A világhálót használók számára kialakított viselkedési kódex (illemszabályok) összessége.	(1)
5	Lehetőség felkínálása más személy számára valamely tulajdon megszerzésére vagy együttműködésre akár ellenérték, pénz ellenében, akár ingyen.	(1)
10	A felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.	(1)
3	Írásbeli vagy szóbeli megbízás egy árucikk elkészítésére és/vagy leszállítására, illetve szolgáltatás nyújtására.	(1)
13	A társadalmi érintkezés, a jó modor, az udvariasság szabályainak összessége.	(1)




**8. Feladat****Összesen: 10 pont**



Az alábbi szituációk alapján határozza meg, hogy a kommunikáció milyen típusáról van szó! Tegyen X jelet a megfelelő helyre! Figyeljen arra, hogy mindegyik szituációt két helyen kell megjelölnie!

Kommunikációs helyzet	A kommunikáció				
	egyirányú	kétirányú	közvetett	közvetlen	
A kollégájával beszélget az irodában.		<b>X</b>		<b>X</b>	(1)
Telefonon időpontot kér a kormányhivataltól.		<b>X</b>	<b>X</b>		(1)
Iskolája igazgatójának tanévnyitó beszédét hallgatja.	<b>X</b>			<b>X</b>	(1)
Egy workshopon vesz részt, ahol papírvirágokat készítenek a szervező segítségével.		<b>X</b>		<b>X</b>	(1)
A rádióban meghallgatja a híreket.	<b>X</b>		<b>X</b>		(1)
Az étteremben érdeklődik a felszolgálótól a gluténmentes ételekről.		<b>X</b>		<b>X</b>	(1)
Telefonon beszélget a testvérével.		<b>X</b>	<b>X</b>		(1)
Kérdést tesz fel a megvásárolni kívánt termékről a webáruház chatbot felületén.		<b>X</b>	<b>X</b>		(1)
Elolvassa a képzésének megfelelő vizsgakövetelmények leírását.	<b>X</b>		<b>X</b>		(1)
A Szépművészeti Múzeum időszakos kiállítását online tárlatvezetés keretében tekinti meg.	<b>X</b>		<b>X</b>		(1)

**9. Feladat****Összesen: 10 pont**

9.1. Válassza ki a felsorolásból és írja az ikonok jelentésének betűjelét (nagybetűs formátumban) a kép alá a táblázat megfelelő cellájába! *Helyes válaszonként 1 pont, maximum 5 pont adható.*

		
<b>M)</b>	<b>F)</b>	<b>K)</b>

	
<b>C)</b>	<b>A)</b>

- A) mozgólépcső    B) gyalogátkelő    C) kijárat    D) wifi    E) tűzrakóhely  
 F) szemetes    G) fényképezni tilos    H) ivóvíz    I) behajtani tilos    J) gyógyszertár  
 K) mozgássérült parkoló    L) dohányozni tilos    M) ruhatár  
 N) tűzoltókészülék    O) a mobiltelefon használata tilos

9.2. Döntse el, hogy az alábbi levélrészlet adatai helyesek vagy helytelenek! A táblázatban felsorolt adatok mellé – a „Hiba” oszlopába – tegyen X jelet, ha rosszul szerepel a min-tában! *Helyes válaszonként 1 pont, maximum 5 pont adható. Helytelen vagy hibás válaszonként 1 pontot kell levonni, maximum 5 pont vonható le.*

Zengő és Társa Kis és Nagykereskedelmi Kft.  
 Csepeli Krisztina ügyvezető Igazgató  
M o n o r  
 Zöld u. 11.  
 6722

Budapest, 2023. január 4.  
 Iktatószám: A-89/2023.  
 Ügyintézőnk: Makói Hédi  
 Hivatkozási szám: 55/2023.

Tárgy: Ajánlat.

Tisztelt Ügyvezető Igazgató Úr!

	Hiba		Hiba
A címzett cég nevének tagolása.		A címzett cég nevének helyesírása.	<b>X</b>
A címzett személy nevének és beosztásának elhelyezése, tagolása.		A címzett személy nevének és beosztásának helyesírása.	<b>X</b>
A címadatok elhelyezése, formázása.	<b>X</b>	A címadatok helyesírása.	
Az iratkezelési adatok elhelyezése, igazítása.		Az iratkezelési adatok helyesírása.	
A tárgy elhelyezése, formázása.		A tárgy megnevezésének helyesírása.	<b>X</b>
A megszólítás megfogalmazása.	<b>X</b>	A megszólítás helyesírása.	

**10. Feladat****Összesen: 10 pont**

Sorolja be a kereskedelmi típusú leveleket/iratokat a helyes csoportba! Tegyen X jelet a megfelelő cellába!

Levél/irat	Kapcsolatfelvétel	Megállapodás	Teljesítés	Teljesítési zavar	
Ajánlatkérés	<b>X</b>				(1)
Akadályközlés				<b>X</b>	(1)
Érdeklődés	<b>X</b>				(1)
Megrendelés		<b>X</b>			(1)
Fuvarlevél			<b>X</b>		(1)
Reklamáció				<b>X</b>	(1)
Ajánlat	<b>X</b>				(1)
Szerződés		<b>X</b>			(1)
Számla			<b>X</b>		(1)
Határidő módosítása				<b>X</b>	(1)