

Versenyzői kód:

| | | | | |
|--|---|-----------|---|--|
| | / | 36 | / | |
|--|---|-----------|---|--|

27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet
54 346 03 Irodai titkár

MAGYAR KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA

Országos Szakmai Tanulmányi Verseny

Területi előválogató

KOMPLEX ÍRÁSBELI FELADATSOR („B”)

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

2024.

| | |
|-------------|--|
| Javító neve | |
| Aláírása | |

| | |
|----------------|--|
| Elért pontszám | |
|----------------|--|

Fontos tudnivalók

Kedves Versenyző!

Javasoljuk, hogy először olvassa végig a feladatokat, a megoldást az Ön számára egyszerűbb kérdések megválaszolásával kezdje.

A feladatok megoldása során ügyeljen a következők betartására:

1. A feladatok megoldásához semmilyen segédeszköz nem használható. Meg nem engedett segédeszköz használata a versenyből való kizárást vonja maga után.
2. A ceruzával vagy törölhető tollal írt megoldás nem fogadható el.
3. Válaszát az adott feladatban meghatározottak szerint jelölje!
4. A javítás csak akkor fogadható el, ha az egyértelmű.
5. A feladathoz rendelt pontszám csak akkor adható meg, ha a megoldás – több lehetséges válasz esetén is – teljesen hibátlan. A megadott pontszámok bontása nem lehetséges.

Ügyeljen arra, hogy áttekinthetően és szép külalakkal dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

1. Feladat

Összesen: ... pont / 10 pont

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

... pont / 5 pont

- a) A jól kezelt konfliktusból előny is származhat, mert arra készíteti az egyént, hogy nézeteit megfogalmazza, tudjon mellettük érvelni, és így jobban átlátja a saját helyzetét. (1)

| Az állítás | | Az indoklás | |
|------------|-------|-------------|-------|
| igaz | hamis | igaz | hamis |
| | | | |

- b) A diktafon nem használható értekezleten, mert az ott elhangzottak rögzítésére csak gyorsírással van lehetőség. (1)

| Az állítás | | Az indoklás | |
|------------|-------|-------------|-------|
| igaz | hamis | igaz | hamis |
| | | | |

- c) Ha társaságban éttermi fogyasztáskor befejeztük az étkezést, a tányérra párhuzamosan kell letenni az evőeszközöket, mert ezzel jelezzük a többieknek, hogy nekik is be kell fejezniük az étkezést. (1)

| Az állítás | | Az indoklás | |
|------------|-------|-------------|-------|
| igaz | hamis | igaz | hamis |
| | | | |

- d) A zaj a kommunikációs folyamatot segítő tényező, mert befolyásolja, torzítja az üzenet megértését, annak eljutását a befogadóhoz. (1)

| Az állítás | | Az indoklás | |
|------------|-------|-------------|-------|
| igaz | hamis | igaz | hamis |
| | | | |

- e) A tekintet a szem, a nézés által közvetített, érzelmeket kifejező jel, ezért ennek nincs jelentősége a kommunikációban. (1)

| Az állítás | | Az indoklás | |
|------------|-------|-------------|-------|
| igaz | hamis | igaz | hamis |
| | | | |

1.2. Tegye sorrendbe az iratkezelés folyamatának egyes mozzanatait! A sorszámokat (1-5-ig) írja a megfelelő cellába!

... pont / 5 pont

| selejtezés | irat átvétele | irattározás | iktatás | érkeztetés |
|------------|---------------|-------------|---------|------------|
| | | | | |

(1)

(1)

(1)

(1)

(1)

2. Feladat**Összesen: pont / 10 pont****Melyik fogalomhoz tartoznak a meghatározások? A helyes válasz elé tegyen X jelet!**

- a) Valamely álláspontnak, elhatározásnak, véleménynek, körülmények fennállásának – bizonyos formákhoz kötött – szóban vagy írásban történő kijelentése, állásfoglalás.

felhívás tájékoztató nyilatkozat (1)

- b) Valamely tárgy, áru, értékpapír átvételét igazoló írásbeli dokumentum.

átvételi elismervény kötelezvény meghatalmazás (1)

- c) Előre nem látott kényszerítő körülmény, elháríthatatlan akadály, ami meggátol valamely kötelezettség elvégzésében.

au pair vis maior image (1)

- d) Tartalmazza az egyes irattári tételszámokhoz tartozó iratokat és azok megőrzési idejét.

iratkezelési szabályzat SZMSZ irattári terv (1)

- e) A vevő érdeklődésének felkeltését szolgálja, ezért többnyire csak néhány adatot, új információt tartalmaz valamely termékről, szolgáltatásról.

ajánlatkérő levél tájékoztató levél megrendelés (1)

- f) Határozott hangvétellű, nyomatékos figyelemfelhívás valamely rendelkezés, cselekvés, kötelezettség elmulasztására, illetőleg betartására.

felszólítás fellebbezés jelentés (1)

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

üzenet jel nyelv (1)

- h) A kommunikációnak az a fajtája, amely széles befogadó rétegnek közvetett és egyirányú módon közöl információkat nyelvi és nem nyelvi eszközök segítségével.

nonverbális kommunikáció tömegkommunikáció verbális kommunikáció (1)

- i) Olyan társas összejövétel, ahol új üzleti kapcsolatok és ismeretségek kötődnek. Az étkezés visszafogott, elegáns. A kisebb falatokat tálcaról pincérek is kínálhatják.

villásreggeli koktélparti munkaebéd (1)

- j) Az a kép, amely egy adott vállalatról vagy személyről a közvéleményben kialakul.

logó imázs arculat (1)

3. Feladat**Összesen: pont / 10 pont****3.1. Döntse el az alábbi állításokról, hogy igazak vagy hamisak! Az állítások között nincs tartalmi összefüggés. Tegyen X jelet a megfelelő helyekre!**

.... pont / 5 pont

| | | Igaz | Hamis | |
|-----|---|------|-------|-----|
| 1. | Az információk továbbításában a fizikai akadályok nem jelenthetnek gátat. | | | (1) |
| 2. | Hivatalos levél írásakor két aláíró esetében a magasabb rangú személy ír alá az elő helyen (pl. a bal oldalon). | | | |
| 3. | A tízujjas vakírás előnye a gyorsabb munkavégzés, de ez sokkal megterhelőbb a gépírónak. | | | (1) |
| 4. | A névjegykártya kiegészítő kelléke a bemutatkozásnak. | | | |
| 5. | A szállítólevelet a teljesítéskor állítja ki az eladó. | | | (1) |
| 6. | A beszéd térben és időben kötött kommunikációs forma. | | | |
| 7. | Az írásos kommunikáció lassabb a szóbelinél, de marandóbb. | | | (1) |
| 8. | A szervezeti és működési szabályzat a szervezethez érkező iratok rendszerezését szabályozza. | | | |
| 9. | A konfliktus olyan helyzet, amelyben a felek véleménye, érdeke ellentétes. | | | (1) |
| 10. | A szimpátia a másik helyzetébe, érzelmi állapotába való beleélés képessége. | | | |

3.2. Azonosítsa a meghatározást a hivatalos levél szerkesztésére vonatkozó leírás megfelelő részével! Választásának betűjét (nagybetűs formátumban) írja a táblázat megfelelő cellájába (nem kell mindegyiket felhasználnia)!

.... pont / 5 pont

- | | | |
|--------------------|------------------|----------------|
| A) tárgy | B) aláírási rész | C) megszólítás |
| D) postai utasítás | E) keltezés | F) melléklet |

| | |
|--|-----|
| Tartalmazza a küldő helységnevét és a levél írásának a dátumát. | (1) |
| Kezdhethük a bal margónál, de elhelyezhetjük a levélpapír jobb oldalán is. Ekkor ügyelni kell arra, hogy a leghosszabb adat utolsó karaktere a jobb margóig érjen. | (1) |
| Feltüntethetjük darabszámmal vagy szövegesen is. | (1) |
| Címként kezeljük, ezért nagybetűvel kezdjük a megnevezést, és a végére nem kell pontot tenni. | (1) |
| A címzés alatt (a tárgy megnevezése előtt) 12 pt-os térköz kihagyásával tüntetjük fel és aláhúzzuk, utána felkiáltójelet teszünk. | (1) |

4. Feladat**Összesen: ... pont / 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 helyekre!**

... pont / 5 pont

- a) *Az iratmegsemmítő gép...* (1)
- használata után kapcsoljuk ki a készüléket.
- hulladékgyűjtő rekeszében a felhalmozódott papírhulladék a gép megrongálódásához vezethet.
- használatakor be kell tartani a balesetvédelmi szabályokat.
- b) *A nagyteljesítményű fénymásológép...* (1)
- alkalmas nagyításra, de kicsinyítésre nem.
- üzemen kívül – gazdaságossági okok miatt – pihentető üzemmódba kapcsolható.
- nem alkalmas többpéldányos másolásra.
- c) *A spirálozógép...* (1)
- tűzőkapoccsal fogja össze a lapokat.
- előnye, hogy az összefűzött lapok sorrendje módosítható.
- csak 8-10 lap bekötésére alkalmas.
- d) *A hőköötőgép...* (1)
- használata bonyolult és gazdaságtalan megoldás a lapok összefűzésére.
- segítségével összekötött dokumentumban egyszerűen cserélhetők a lapok.
- speciális ragasztó segítségével rögzíti a lapokat a gerinc vonalában.
- e) *A szkennер ...* (1)
- az elektronikus adatbevitel egyik eszköze.
- kizárólag a lapolvasót jelenti.
- segítségével pl. szöveges dokumentumokat, rajzokat, képeket is digitalizálhatunk.

4.2. Párosítsa a gesztusokat a jelentésükkel (nem kell mindet felhasználnia)! Választásának betűjelét (nagybetűs formátumban) írja a megfelelő helyre (mindegyikhez csak egy megoldást írjon)!

... pont / 5 pont

| | | |
|----------------------|--------------------------|-----|
| Hajcsavargatás | <input type="checkbox"/> | (1) |
| Nyitott tenyér | <input type="checkbox"/> | (1) |
| Csípőre tett kezek | <input type="checkbox"/> | (1) |
| Tekintet elfordítása | <input type="checkbox"/> | (1) |
| Összeszorított ököl | <input type="checkbox"/> | (1) |

- A) Érdeklődés B) Idegesség C) Unalom, hazugság D) Gondolkodás E) Düh
- F) Nyitottság, őszinteség G) Gondolkodás H) Szükszavúság, önbizalomhiány I) Ellenségeskedés, agresszió

5. Feladat**Összesen: pont / 10 pont**

5.1. Irodai titkár munkakörben szeretne elhelyezkedni, a kiválasztott munkahelyekre europass típusú önéletrajzt kell küldenie e-mailben. Válaszoljon az alábbi kérdésekre, tegyen X jelet a megfelelő helyre! Egyes kérdéseknél több válasz is lehetséges.

.... pont / 5 pont

a) Melyik dokumentumban hivatkozhat leginkább arra, hogy milyen állásra pályázik? (1)

önéletrajz

motivációs levél

kísérőlevél

b) Melyik dokumentumban célszerű elhelyezni a saját fényképét? (1)

önéletrajz

motivációs levél

kísérőlevél

c) Melyik dokumentumban kell feltüntetnie – évek szerint csökkenő sorrendben – a tanulmányokat? (1)

önéletrajz

motivációs levél

kísérőlevél

d) Melyik dokumentumban tud leginkább szövegesen érvelni arról, hogy Ön az ideális jelölt? (1)

önéletrajz

motivációs levél

kísérőlevél

e) Milyen dokumentumot célszerű *CV_saját neve* vagy *saját neve_CV* fájlneven menteni? (1)

önéletrajz

motivációs levél

kísérőlevél

5.2. Sorolja be a feltüntetett csoportok valamelyikébe – mindegyiket csak egy helyre – az alábbi leveleket, iratokat (egyes helyeken több válasz lehetséges)! Választásának betűjelét (nagybetűs formátumban) írja a megfelelő helyre!

.... pont / 5 pont

határozat, kérvény, felszólítás, bejelentés, panasz, idézés

A) határozat B) fellebbezés C) nyugta D) ajánlat E) meghatalmazás

F) felszólítás G) kötelezvény H) kérvény I) feljegyzés J) idézés

Egyszerű ügyirat: _____ (1)

Hivatalos szerveknek küldött irat: _____ (1)

Belső irat: _____ (1)

Külső (üzleti) irat: _____ (1)

Hivatalos szervektől érkező irat: _____ (1)

6. Feladat**Összesen: pont / 10 pont****6.1. Sorolja be az alábbi levél- és iratrészleteket, mondatokat a helyes csoportba! Tegyen X jelet a megfelelő cellába! Egyes helyeken több válasz is lehetséges!**

.... pont / 5 pont

| | Kapcsolatfelvétel | Megállapodás | Teljesítés | Teljesítési zavar | |
|---|-------------------|--------------|------------|-------------------|-----|
| A megrendelt terméket a mai napon feladtuk a megadott címre. | | | | | (1) |
| A szállítási költséget – keretszerződésünk szerint – átvállaljuk. | | | | | (1) |
| Van-e lehetőségünk átutalással fizetni? | | | | | (1) |
| Várjuk megrendelésünk visszaigazolását. | | | | | (1) |
| Az árut a vállaltakkal ellentétben csak később tudjuk szállítani. | | | | | (1) |

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

.... pont / 5 pont

a) Elszámolás a biztonsági őrökkel. (1)

 előkészítés lebonyolítás utómunkálatok

b) Köszönőlevelek megírása és elküldése. (1)

 előkészítés lebonyolítás utómunkálatok

c) Mentő kihívása a sérült résztvevőhöz. (1)

 előkészítés lebonyolítás utómunkálatok

d) Az előadók technikai igényeinek felmérése. (1)

 előkészítés lebonyolítás utómunkálatok

e) A hoszteszek ruháinak megrendelése. (1)

 előkészítés lebonyolítás utómunkálatok

7. Feladat

Összesen: ... pont / 10 pont

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

... pont / 5 pont

a) A múzeum igazgatója megnyitja a legújabb kiállítást a meghívottaknak. (1)

egyirányú kétirányú | közvetett közvetlen

b) Telefonon reklamál a futárszolgálatnál, mert nem szállítottak a jelzett időben. (1)

egyirányú kétirányú | közvetett közvetlen

c) Az egyik gyógyszertár webshopjában megrendeli a vitaminjait, amelyről azonnal visszaigazolást kap. (1)

egyirányú kétirányú | közvetett közvetlen

d) Nemzeti ünnep alkalmából az egyik osztálytársa verset mond az iskolarádióban. (1)

egyirányú kétirányú | közvetett közvetlen

e) Feletteséhez vendég érkezik, akit megkér, hogy várjon néhány percet. (1)

egyirányú kétirányú | közvetett közvetlen

7.2 Az alábbi mondatok tartalma alapján válassza ki a legjellemzőbb kommunikációs stílust (mindegyikhez csak egyet)! Tegyen X jelzést a megfelelő helyre!

... pont / 5 pont

| | Elkerülő | Versengő | Alkalmazkodó | Kompromisszumkész | |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------|--------------------------|-----|
| Elfogadom a döntését. | | | | | (1) |
| Ragaszkodom a saját álláspontomhoz. | | | | | (1) |
| Egyetértek Önnel. | | | | | (1) |
| Felajánlom Önnek..., ha Ön cserébe... | | | | | (1) |
| Nem vagyok döntéshelyzetben. | | | | | (1) |

8. Feladat**Összesen: pont / 10 pont****8.1. Válassza ki a felsorolásból, és írja az ikonok jelentésének betűjelét (nagybetűs formátumban) a kép alá a megfelelő cellába!**

.... pont / 1 pont



| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

A) gyógyszerár

B) behajtani tilos

C) ruhatár

D) szálláslehetőség

E) mozgólépcső

F) étterem

G) mozgássérült parkoló

H) fényképezni tilos

I) kijárat

8.2. Döntse el, hogy van-e hiba az alábbi levélrészletben! Ha igen, akkor határozza meg azt is, hogy az melyik kategóriába (formai, helyesírási, gépelési vagy tartalmi) sorolható! Húzza alá a hibás szót/kifejezést, majd a táblázatban felsorolt adatok mellé – a megfelelő oszlopba – tegyen X jelet! Figyeljen arra, hogy egyes adat(ok)nál több válasz is jelölhető!

... pont / 9 pont

Gelka-Max Szerviz Kft.
Kecskeméti-Gaál András Krisztián
szervízvezető-helyettes

Budapest 2024. január 14.
Iktatószám: R-145/2023.
Hivatkozási szám: 18/2024

Budapest XI.
Zöld u. 11.
1118

Tárgy: Reklamáció

Tisztelt Szervízvezető-Helyettes Asszony!

| Adat | Nincs hiba | Formai hiba | Helyesírási hiba | Gépelési hiba | Tartalmi hiba | |
|-----------------------------------|------------|-------------|------------------|---------------|---------------|-----|
| Keltezés | | | | | | (1) |
| Iktatószám | | | | | | (1) |
| Hivatkozási szám | | | | | | (1) |
| A címzett cég neve | | | | | | (1) |
| A címzett személy neve, beosztása | | | | | | (1) |
| A címzett helységneve | | | | | | (1) |
| A címzett címe, irányítószáma | | | | | | (1) |
| Tárgy | | | | | | (1) |
| Megszólítás | | | | | | (1) |

9. Feladat

Összesen: pont / 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 | 18 | 19 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | | | | | E | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | B | E | M | U | T | A | T | K | O | Z | Á | S | | | | | | | |
| 3 | | | | | I | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | K | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | E | | | | | | | H | | | | | | | |
| 6 | | | | | T | | | | | | | O | C | | | | | | |
| 7 | B | E | M | U | T | A | T | Á | S | | | A | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | Z | | | T | R | É | N | I | N | G | |
| 9 | | N | E | T | I | K | E | T | T | | | E | | | | | | | I |
| 10 | | | | | | | | | E | | P | R | O | T | O | K | O | L | L |
| 11 | | | | | | | | | S | | | I | | | | | | | L |
| 12 | | | R | E | N | D | E | Z | V | É | N | Y | | | | | | | E |
| 13 | | | | | | | | | | | | G | | | | | | | M |

Vízszintes

| | | |
|--|--|-----|
| | A világhálót használók számára kialakított viselkedési kódex (illemszabályok) összessége. | (1) |
| | Az ismeretlen személyek egymás megismerésére tett első lépése. | (1) |
| | Kisebb-nagyobb csoportok számára szervezett oktatás, továbbképzés. | (1) |
| | Az a cselekvés, amikor valakit megismertetnek egy vagy több másik személlyel. | (1) |
| | Olyan szabályrendszer, amelyet – előírás vagy szokás szerint – hivatalos vagy ünnepléses cselekményekre, szertartásokra és egyéb eseményekre hoznak létre. | (1) |
| | Szervezett közösség keretein belül, előre meghatározott célból, adott helyen és időben megtartott összejövetel. | (1) |

Függőleges

| | | |
|--|---|-----|
| | A rendezvényen a vendégekről gondoskodó személy, aki fogadja, eligazítja, informálja az odaérkezőket. | (1) |
| | Egy rendezvény étel- és italkínálatának biztosítása. | (1) |
| | A társasági érintkezés formáinak megszabott rendszere. | (1) |
| | A társadalmi érintkezés, a jó modor, az udvariasság szabályainak összessége. | (1) |

10. Feladat**Összesen: pont / 10 pont**

Döntse el, hogy az alábbi levélrészletekben (mondatokban) van-e hiba! Ha igen, akkor az melyik kategóriába (gépelés, helyesírás, nyelvhelyesség) sorolható! Húzza alá a hibás szót/kifejezést, majd tegyen X jelet a mondat alatt a helyes válasz elé a cellába!

a) Az alábbi diagrammon jól látható a bevétel megoszlása. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

b) Felhívnaék a figyelmét a jövő héten kezdődő akciónkra. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

c) A jegyzőkönyvbe rögzítésre került a határozatok. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

d) Kérjük, pontosan tüntessék fel a jelentkezési lapon az elérhetőségi adatokat. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

e) Visszajelzésüket az info@bbc.hu email címre kérjük. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

f) Mennyi időre van szükség a beadány elkészítéséhez? (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

g) Várjuk megrendelésünk visszaigazolását. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

h) A számlán kérjük, kerüljön feltüntetésre a pontos létszám. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

i) A vám-vizsgálat időben lezárult. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba

j) Elégedettek vagyunk a múlt héten vásárolt konferenciatelefonnal, ezért rendelünk még egyet. (1)

 Nincs hiba Gépelési hiba Helyesírási hiba Nyelvhelyességi hiba