

**ÜGYVITEL ISMERETEK
EMELT SZINTŰ SZÓBELI VIZSGA
MINTAFELADATOK ÉS ÉRTÉKELÉSÜK**

1. tétel**A feladat****Témakör: Jogi ismeretek****Kapcsolódó részletes követelmények**

Ismerje a közigazgatási eljárás szabályozásának célját, funkcióját. Tudja felsorolni a közigazgatási hatósági eljárásra jellemző alapelveket, bemutatni az eljárás folyamatát.

Jellemző kulcsfogalmak:

- hivatalos szervek,
- hatóságok,
- közigazgatási eljárás,
- hatósági iratok

Munkája/munkaköre alapján gyakran kerül kapcsolatba hivatalos szervekkel, hatóságokkal. Ismeresse a hivatalos szervekkel – hatóságokkal – való kapcsolattartás eljárását (célját, jellemző alapelveit), különös tekintettel a közigazgatási eljárásra!

Soroljon fel legalább öt iratot, amely a hivatalos szervekkel való írásbeli kapcsolat során keletkezik! Jellemezze ezeket az iratokat funkciójuk alapján!

1. tétel**B feladat****Témakör: A kommunikáció alapjai****Kapcsolódó részletes követelmények**

A szóbeli és írásbeli kommunikáció típusai: Ismerje a szóbeli és írásbeli kommunikáció előnyeit és hátrányait, legyen képes kiválasztani a körülményeknek megfelelő modellt az üzleti életben.

Üzleti nyelvi kultúra: Ismerje és tudja alkalmazni a nyelvhasználati szabályokat üzleti kommunikációs viszonyokban: szóban, írásban és elektronikus kommunikációjában.

Jellemző kulcsfogalmak:

- a kommunikáció hatékonyságát segítő kérdezéstechnika,
- nyílt és zárt kérdés

Ön egy rendezvényszervező cégnél titkári teendőket lát el. Egyik partnercégük vezetője felkéri Önöket, hogy kapcsolódjanak be egy nagyszabású program lebonyolításába.

Az alábbi szövegrész a program bemutatásáról szól. Olvassa el a szöveget, röviden foglalja össze a tartalmát és fogalmazzon meg legalább 3 kérdést, amely a program részletesebb megismerését teszi lehetővé!

Határozza meg a nyílt és a zárt kérdés jellemző vonásait!

„Az '50 tehetséges magyar fiatal' programmal a jövő nagyjait, vagyis a ma ígéreteit szeretnénk megtalálni. Magyarországon számos tehetséges, elkötelezett, tette kész fiatal van.

A program meghirdetését követően minden héten több száz jelölés érkezett. A jelölési időszak végeére összesen 1373 fiatalról kaptunk írásos ajánlást. Az ország szinte minden részéből, összesen 274 településről érkeztek javaslatok. Értékesebbnél értékesebb pályák rajzolódtak ki az ajánlásokból. Találkoztunk fiatal kutatóorvosokkal, fizikusokkal, jogászokkal, hazai és nemzetközi díjakkal elismert építészekkel, sikerrel helyt álló komolyzenészekkel, képzőművészekkel, írókkal, hangszerkészítővel, több nyelven színházi darabokban játszó ifjú színművésszel. Elképesztően izgalmas és sokszínű életutak tárultak elénk, ígéretes tehetségek bukkantak fel, akik között biztosan ott vannak a jövő meghatározó, kiemelkedő személyiségei is. A bemutatkozásukat nyilvános formában szeretnénk megrendezni. Ehhez kérjük az Önök segítségét.”

(Forrás: http://www.lafemme.hu/tehetseg/574_a_ma_igeretei_a_jovo_nagyjai)

1. tétel

Az A és a B feladat értékelése:

A szóbeli feleletet a vizsgakövetelmények szerint az alábbi szempontok és kompetenciák alapján a tantárgyi bizottság tagjai értékelik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám	
	„A” tétel-rész	„B” tétel-rész
<p>A feladat megértése, a lényeg kiemelése: A tétel: A vizsgázónak a hivatalos szervekkel való kapcsolattartásról kell beszélnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - meg kell neveznie néhány hatóságot (1 pont) - ismertetnie kell a hatósággal való kapcsolattartás célját (1 pont), - fel kell sorolnia a hatósági ügyintézés jellemző alapelveit (1 pont); - be kell mutatnia a közigazgatási eljárás folyamatát (1 pont), - meg kell neveznie az egyes ügyszakaszokat (1 pont), <p>B tétel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a vizsgázónak röviden össze kell foglalnia a tételben szereplő szöveg tartalmát (1 pont), - a szöveg tartalmával összefüggésben meg kell fogalmaznia három olyan kérdést, amely által a szövegben foglalt szituáció pontosítható (például: <i>Hol hirdették meg a pályázatot? Kik tehettek javaslatot?/Bárki tehetett javaslatot? Milyen segítséget várnak a tehetséges fiatalok bemutatkozásának megszervezéséhez?</i>) (3 pont) - meg kell határozni a kérdések két fajtájának (I. nyílt és II. zárt) jellemző vonásait (1 pont). 	5	5
<p>Alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a hatóság, a közigazgatási hatóság, ügyfél, hatósági ügy fogalma, közigazgatási eljárás (meghatározásonként 1-1 pont) 	5	
<p>Tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a vizsgázó a közigazgatási eljárás folyamatát logikusan, a szakaszokat egymásra építve mutatta be és jellemezte (3 pont); - meghatározta az eljárás megindításának két módját (az ügyfél kérelmére és a hivatalból történő kezdeményezést) – (2 pont) 	5	
<p>Összefüggések értelmezése: a vizsgázó felsorolt legalább 5 iratot, amely a hatósági eljárásban keletkezik (pl. beadványok: kérvény/kérelem, javaslat, panasz, feljelentés, bejelentés, idézés, igazolási kérelem, fellebbezés, határozat, végzés) és meghatározta funkciójukat – (iratonként 1-1 pont)</p>	5	
<p>Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a szöveg tartalmának rövid összefoglalása (rövidség, stílus, szabátosság, érthetőség) – (1 pont); - 3 nyílt kérdés megfogalmazása (3 pont) (például: <i>Hol hirdették meg a pályázatot? Kik jelölhettek az egyes személyekre? Milyen formában lehetett jelölni a tehetséges fiatalokat? Milyen feltételei voltak a jelölésnek?</i> stb.) - a nyílt és zárt kérdés jellemzőinek meghatározása helyes (1 pont) 		5
<p>Megfelelően felépített (1 pont), világos (1 pont), szabatos (1 pont) előadásmód logikus gondolatmenettel (1 pont), jó előadásmóddal (1 pont)</p>	5	5
<p>Szaknyelv alkalmazása (szakszókincs helyes használata, szakmai stílus alkalmazása) – (5 pont)</p>	5	5
<p>Szóbeli feladatonként:</p>	30	20

2. tétel**A feladat****Témakör: A viselkedéskultúra szabályai****Kapcsolódó részletes követelmények**

Ügyféltípusok, ügyfélkapcsolatok kezelésének módjai: Tudja meghatározni az „ügyfél” fogalmát, felsorolni és jellemezni az ügyfelek főbb típusait. Tudjon különbséget tenni „partner” és „ügyfél” között. Legyen képes bemutatni néhány taktikát az ügyfelekkel való kapcsolattartás hatékonyságára.

Jellemző kulcsfogalmak:

- ügyfél,
- partner,
- ügyfélkezelés,
- ügyféladatbázis;
- ügyféltípusok,
- az asszisztens (titkár) munkakör szűrőszerepe a kapcsolattartásban.

Asszisztensi munkájához hozzátartozik a cég ügyfeleinek tájékoztatása személyesen, telefonon vagy írásban (levél, e-mail)! Sokféle ügyféllel találkozik, igyekszik mindenkire alkalmazkodni és a kapcsolattartás módjának megfelelően viselkedni.

Határozza meg az ügyfél és partner, az ügyfélkezelés, az ügyféladatbázis fogalmát! Sorolja fel az ügyfelek típusait (legalább ötöt), és mutassa be viselkedésük főbb megnyilvánulásait!

Ismertesse az asszisztens „szűrőszerepét” az ügyfelekkel való személyes, telefonos és írásbeli (levél, e-mail) kapcsolattartásban!

2. tétel**B feladat****Témakör: Vállalkozás dokumentációja****Kapcsolódó részletes követelmények**

Alapítással kapcsolatos dokumentáció. Működéssel kapcsolatos dokumentáció. Társasági szerződés. Aláírási címpéldány: A bemutatott dokumentumok alapján legyen képes felismerni a vállalkozás alapításával, működésével kapcsolatos dokumentumokat, ismertetni fontosabb adattartalmukat.

Jellemző kulcsfogalmak:

- társasági szerződés,
- aláírási címpéldány,
- iratfajta,
- irat hitelessége,
- az irat hitelességéhez szükséges adatok

Az elmúlt időszakban cégükönél módosították a társasági szerződést. Ehhez aláírási címpéldány is készült. A dokumentum áttekintésekor derült ki, hogy az irat hibás. Ellenőrizze az alábbi mintát, jelezze az irat hiányosságát!

Határozza meg az irat fajtáját, ismertesse az aláírási címpéldány funkcióját, sorolja fel a hitelességhez szükséges adatokat!

Alulírott **Péterfia János** (születési adatok: Messzeváros, 1980. 07. 20.; anyja neve: Rózsa Viola; személyi igazolvány száma: 123456 CA; Ritkaváros, Közel u. 6/6. alatti lakos) mint a(z) **MINDENEK FELETT BT.** (székhely: Ritkaváros, Távolság u. 31.) **ügyvezetője** a céget akként jegyzem, hogy az előírt, előnyomott vagy nyomtatott cégelnevezés alá nevemet önállóan, minden korlátozástól mentesen írom.

Alulírott **dr. Szerény Dénes közjegyző** tanúsítom, hogy az aláírási címpéldányt Péterfia János, aki Messzevárosban, 1980. 07. 20-án született; anyja neve: Rózsa Viola, lakik: Ritkaváros, Közel u. 6/6. szám alatt, személyazonosságát az **123456 CA** számú személyi igazolvánnyal, lakcímét a **654321 TL** számú lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal igazolta, előttem a mai napon saját kezűleg írta alá.

Ritkaváros, 2016. július 11.

(Bélyegző helye)

Dr. Emlékező Jenő
Dr. Emlékező Jenő
közjegyző

2. tétel

Az A és a B feladat értékelése:

A szóbeli feleletet a vizsgakövetelmények szerint az alábbi szempontok és kompetenciák alapján a tantárgyi bizottság tagjai értékelik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám	
	„A” tétel-rész	„B” tétel-rész
<p>A feladat megértése, a lényeg kiemelése:</p> <p>A tétel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a vizsgázó a megadott szempontok szerint az ügyfélkezelés témaköréhez tartozó fogalmakat kiemelte (1 pont); - bemutatta az ügyfelek típusait (2 pont) - szólt az asszisztens munkakör „szűrőszerepéről” is (1 pont) a kapcsolattartás különböző formáiban (1 pont). <p>B tétel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a vizsgázó a meghatározta az adott irat fajtáját (1 pont), - ismertette a társasági szerződéshez kapcsolódó aláírási címpéldány funkcióját (1 pont), - ismertette a szükséges adatokat (3 pont) 	5	5
<p>Alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ügyfél-partner fogalma (2 pont) és a közöttük lévő különbség meghatározása (1 pont), ügyfélkezelés (1 pont), ügyfeladatbázis (1 pont). 	5	
<p>Tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a vizsgázó felsorolt legalább 5 ügyféltípust és megfelelően jellemezte viselkedésüket (pl. agresszív, tolakodó, ráérő-türelmetlen, tájékozatlan-tájékozott, korrupt, bizalmaskodó, trükkös, kötekedő stb.) (5 x 1 pont) 	5	
<p>Összefüggések értelmezése:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a vizsgázó jellemezte az ügyfelekkel való személyes, telefonos és írásbeli (ezen belül a levél és az e-mail útján történő) kapcsolattartásban az asszisztens szűrőszerepét (3 pont) és a megfelelő viselkedési módot (2 pont) 	5	
<p>Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése:</p> <ul style="list-style-type: none"> - az aláírási címpéldány dokumentum funkciójának meghatározása (1 pont); - az irat fajtája: közokirat (1 pont); - az irat adatainak felsorolása, a hiányzó adat hangsúlyozása (a dokumentum címe, a társaság képviselőjével megbízott személy azonosító adatai, aláírása, valamint a közjegyző/ügyvéd neve, tanúsítása, az aláíró személy azonosságát igazoló dokumentumok megnevezése, száma/jele, keltezés; a közjegyző/ügyvéd aláírása, bélyegzője (3 pont). 		5
<p>Megfelelően felépített (1 pont), világos (1 pont), szabatos (1 pont) előadásmód logikus gondolatmenettel (1 pont), jó előadásmóddal (1 pont)</p>	5	5
<p>Szaknyelv alkalmazása (szakszókincs helyes használata, szakmai stílus alkalmazása) – (5 pont)</p>	5	5
<p>Szóbeli feladatonként:</p>	30	20