



Pénzügyminisztérium

ÚTMUTATÓ

52 344 02 0000 00 00
Vállalkozási ügyintéző
szakképesítés

1980-06 Ügyviteli feladatok

6. vizsgarész

1. vizsgafeladat/gyakorlati vizsgatevékenység:
(90 perc)

2009.

1. Az útmutató célja

- a követelmények (kiemelt követelmények a vizsgafeladatokban) az **1980-06 Ügyviteli feladatok szakmai követelményeiben megfogalmazott**
 - **ügyintézői feladatok tananyagegység** elemeinek számonkérése: iratok készítése, iratok kezelése, ügyintézéshez kapcsolódó előkészítő feladatok elvégzése, kommunikáció és konfliktuskezelés, ügyintézés, valamint az
 - **általános információ technológia tananyagegységben** szereplő általános információtechnológiai alapismeretek, szövegszerkesztési és hálózati kommunikációs alapismeretek, táblázat és adatbázis-kezelési ismeretek
- vizsgakövetelmények teljesítése az egységes értelmezés alapján stb.

A modulzáró vizsga csak akkor eredményes, ha a modulzáró vizsgafeladathoz rendelt vizsgatevékenységet a jelölt legalább 50%-os szinten teljesíti.

2. Szakmai követelmények

2.1 A szakember által ellátandó munkafeladatok

- Hagyományos és digitális dokumentumokat rendszerez.
- Regisztrálja és karbantartja a vevő-, ügyfélkapcsolatait.
- Hivatalos levelezést folytat hagyományos és digitális formában.
- Hivatalos okmányokat tölt ki.
- A munkaköréhez kapcsolódó hivatalos ügyeket intéz (közigazgatási szerveknél).
- Jelentést készít.
- Adatbázisokat kezel, iratkezelést végez.
- Adatszolgáltatást végez.
- A termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó kísérőokmányokat az illetékesekhez eljuttatja.
- Kezeli a számítógépet és tartozékait (adathordozók, scanner, nyomtató).
- Szöveget, táblázatot szerkeszt.
- Telefont, faxot, fénymásoló gépet kezel.
- Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatait ellátja, az anyagokat archiválja.

2.2 A munkatevékenység során alkalmazott szakmai ismeretek és készségek

Szakmai ismeretek

- A levelezés (hagyományos és digitális) rendszerezésének, iktatásának menete, szabályai.
- A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának, nyilvántartásának és kezelésének eljárási szabályai.
- A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és digitális) szabályai, jellegzetes formái.
- A hivatalos okmányok kezelésének és felhasználásának szabályai.
- Az adatbázis-kezelés, az iratkezelés, az időszakos jelentések elkészítésének szabályai.
- A szerződések alapvető tartalmi és formai követelményei, jellemző szerződésfajták.
- A termékek és szolgáltatások kísérő okmányainak szerepe, kezelése, jellemző típusai.
- A számítógép és tartozékainak (adathordozók, scanner, nyomtató) kezelése.
- A táblázatok készítésének tartalmi és formai követelményei.
- Az elektronikus ügyintézés, levelezés, az internet és az intranet használata.
- Elektronikus adatbázisok biztonsági mentésének, archiválásának módjai.

Szakmai készségek

- ECDL 3. m. Szövegszerkesztés.
- ECDL 4. m. Táblázatkezelés.
- ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés.
- ECDL 7. m. Információ és kommunikáció.
- Olvasott szakmai szöveg megértése.
- Hallott szakmai szöveg megértése.
- Szakmai kommunikáció.

2.3 Az adott szakma feladatainak ellátásához szükséges szakmaspecifikus módszer-, társas és személyes kompetenciák

Személyes kompetenciák

- Felelősségtudat.
- Megbízhatóság.
- Precizitás (pontosság).

Társas kompetenciák

- Motiválhatóság.
- Fogalmazó készség.
- Nyelvhelyesség.

Módszerkompetenciák

- Áttekintő képesség.
- Rendszerező képesség.
- Emlékezőképesség.

3. A szakmai vizsga

3.1 A szakmai vizsgafeladat

Hivatalos dokumentumok számítógépen történő elkészítése. Adatbáziskezelő-program és internet használata. Ügyviteli feladatok ellátása. Az ügyviteli, irodatechnikai eszközök használatának bemutatása a PM által kiadott Útmutató alapján.

3.2 A vizsgafeladathoz rendelt vizsgatevékenység

Vizsgatevékenység: gyakorlati

Időtartama: 90 perc

4. A szakmai vizsgafeladat tartalma

- 4.1 Levelet fogalmaz a kialakult formai követelmények alapján alkalmazza a kiemelési módokat
Hivatalos levelezést folytat hagyományos és digitális formában
- 4.2. Hagományos és digitális dokumentumokat rendszerez
Szöveget, táblázatot szerkeszt
Használja az internetet, az elektronikus levelezést
Regisztrálja és karbantartja a vevő-, ügyfélkapcsolatait
Adatbázisokat kezel, iratkezelést végez
- 4.3. Hivatalos okmányokat tölt ki
Jelentést készít
- 4.4. Munkaköréhez kapcsolódó hivatalos ügyeket intéz (hatóságoknál, közigazgatási szerveknél)
A termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó kísérőokmányokat az illetékesekhez eljuttatja
- 4.5. Telefont, faxot, fénymásoló gépet kezel, jogszabálygyűjteményt használ

5. A szakmai vizsga során használható eszközök

Számítógép, nyomtató, szoftverek, internet hozzáférés, formanyomtatványok, szerződés- és ajánlatminták, jogszabálygyűjtemény, fax, fénymásoló

6. A szakmai vizsgafeladat értékelése

6.1 A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

6.2 A szakmai vizsga értékelése %-osan

Az 52 344 02 0000 00 00 azonosító számú, Vállalkozási ügyintéző megnevezésű szakképzéshez rendelt 6. vizsgarész súlya a vizsga egészében:

6. vizsgarész: 15

7. A szakmai vizsga szervezése és lebonyolítása

Iskolai rendszerű szakképzésben: az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, valamint a PM által kiadott Útmutató alapján elkészített záródolgozat - előírt határidőre történő – leadása a szakmai vizsgára bocsátás feltétele.

Iskolarendszeren kívüli szakképzésben: a szakmai követelménymodulokhoz rendelt valamennyi modulzáró vizsga eredményes teljesítése, valamint a PM által kiadott Útmutató alapján elkészített záródolgozat - előírt határidőre történő – leadása.

A vizsgára bocsátás feltételeként meghatározott modulok modulzáró vizsgafeladatait a szakmai követelményekkel összhangban a szakmai képzést folytató intézmény állítja össze.

A modulzáró vizsga csak akkor eredményes, ha a modulzáró vizsgafeladathoz rendelt vizsgatevékenységet a jelölt legalább 50%-os szinten teljesíti.

Az a jelölt, aki a modulzáró vizsga korábbi teljesítését hitelt érdemlően igazolja, mentesül a modulzáró vizsga ismételt teljesítésének kötelezettsége alól.

8. A szakmai vizsgán számon kérhető vizsgafeladatok

1. Irat fogalmazása

Ön, Havas Andrea Miskolcon a Havas Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. készletnyilvántartó csoportjának vezetőjeként e-mailben, csatolt fájlban küldött levélben jelzi a cégen belül az informatikai központ vezetőjének, Nagy Gábornak, hogy a múlt hónapban megrendelt és a számítógépeikre telepített készlet-nyilvántartási szoftver továbbra sem működik funkciójának megfelelően. A szoftver az új termékek rögzítésekor nem jeleníti meg a már raktárkészleten lévő termékek mennyiségét, így az összesített adat oszlopaiban csak az új termék mennyisége jelenik meg. A hiba az első telepítés után is előfordult már, s akkor Ember László a szoftvert újratelepítette. A szoftver mostanáig hibátlanul működött, de néhány napja a hiba újra jelentkezett. A hiba kijavítása sürgős lenne, mert az ünnepek közeledtével a következő napokban nagy mennyiségű áru érkezik a céghez, amelyeket nyilvántartásba kell venni (l. készletnyilvántartás).

A mellékletben csatolja a készletnyilvántartó szoftverrel a mai napon rögzített terméklista szoftverből nyomtatott egy oldalát, amelyen jól követhető, hogy a raktáron lévő és az új termékek mennyiségét összegző, „Összes mennyiség” oszlop adatsora hibás.

Kérje a kollégáit, hogy a szoftverhiba elhárításában, illetőleg – szükség esetén – a szoftver újratelepítésében legyenek segítségükre. Kérje az informatikai osztály visszajelzését e-

mailben a hiba elhárításának időpontjáról, ill. jelezze, hogy időpont-egyeztetés miatt hívja Önt a megjelölt telefonmelléken. (1484 leütés)

Feladat:

1. Fogalmazza és formázza meg a kérést tartalmazó iratot – az e-mailhez *csatolt dokumentumot* – a „tanult”¹ belső irat formai szabályainak megfelelően!
2. Egészítse ki az iratot a szükséges adatokkal (keltezés, ügyintéző neve (a hallgató neve), iktatószám (pl. V-430/2008.), tárgy, megszólítás, elköszönés, aláírás, melléklet)!
3. Élőfejben készítse el a Havas Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. készletnyilvántartó csoportjának cégfeliratát a következő adatokkal:
A cég neve és csoport megnevezése
Telefonszám: 46/543-675/2562 mellék
E-mail: havasker@citromail.hu
Az élőfejben rendezze a megadott adatokat egymás alá középre, Arial 11 pt. betűtípussal és – mérettel dolgozzon; a cég nevét félkövér betűstílussal jelenítse meg, s szegélyezze 1,5 pt. vonallal!
4. Mentse el, majd nyomtassa ki az elkészült levelet, és saját kezűleg írja alá a megfelelő helyen!
Mellékletként csatolja a (megkapott) készletnyilvántartó szoftverrel korábban kinyomtatott oldalt.
5. A kinyomtatott, aláírt iratot másolja le fénymásolóval A 4-es méretre, majd adja át iktatásra a titkárságra!
6. Írja meg az e-mailt, és csatolja hozzá a megfogalmazott, megszerkesztett iratot!
7. Készítse el az informatikai központ vezetője nevében a várható válasz e-mail szövegét!

Értékelési útmutató

Ssz.	A feladat megnevezése	A kidolgozás követelményei	Elérhető pontszám	Rész-pontszám	Elért pontszám
1.	Fogalmazza meg a kérést tartalmazó iratot!	<u>Az irat tartalmi követelményei:</u>			
2.	Egészítse ki az iratot a szükséges				

¹ A forma pontos meghatározása (minta vagy sablon szerint is lehetséges)!

Ssz.	A feladat megnevezése	A kidolgozás követelményei	Elérhető pontszám	Rész-pontszám	Elért pontszám
	adatokkal (keltezés, iktatószám (pl. V-430/208.), ügyintéző neve (a hallgató neve), tárgy, megszólítás, elköszönés, aláírás, melléklet!	<ul style="list-style-type: none"> – A feladó adatai élőfejben (név, cím, telefonszám, faxszám, e-mail) 4 – A címzett adatai (név, egység, csoport, beosztás megnevezése), keltezés, 2 iktatószám, 2 ügyintéző 1 – Tárgy megnevezése 2 – Megszólítás 2 – A szöveg tartalma (a megadott információk függvényében) 10 – hivatkozás – a megkeresés oka – figyelemfelhívás, tájékoztatás - záró gondolatok – Elköszönés, üdvözlés 2 – Aláírás (személy, beosztás) 2 – Élőláb adata (pl. sürgős, bizalmas, belsőhasználatra stb.) - <u>Az irat nyelvi követelményei:</u> 5 – a fogalmazás szabatossága 5 – hivatalos stílus alkalmazása 5 – nyelvhelyesség – helyesírás 			
3.	Formázza meg a kérést tartalmazó iratot, az e-mailhez csatolt dokumentumot, a tanult belső irat formai szabályainak megfelelően! Élőfejben készítse el a Havas	<u>Az irat formai követelményei:(feladattól függően)</u>			
			2		

Ssz.	A feladat megnevezése	A kidolgozás követelményei	Elérhető pontszám	Rész-pontszám	Elért pontszám
4.	Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. készletnyilvántartó csoportjának cégfeliratát a következő adatokkal: A cég neve és a csoport megnevezése Telefonszám: 46/543-675/2562 mellék E-mail: havasker@citromail.hu Élőfejben rendezze a megadott adatokat egymás alá középre, arial 11 pt. betűtípussal jelenítse meg, s szegélyezze 1,5 pt. vonallal!	<ul style="list-style-type: none"> – Oldalbeállítás (papírméret, tájolás) 2 – Margóbeállítás 5 – Élőfej formázás (pl. középre rendezés, háttérszín, alsó szegély, logo stb) - – Élőláb alkalmazás (pl. jobbra rendezés, betűtípus, -méret beállítása, felső szegély stb.) 5 – Bekezdések alkalmazása - – Térköz beállításai 2 – Kiemelések alkalmazása 2 – Elválasztás alkalmazása 1 – Sorrendezés (sorkizárt) 1 – Függőleges igazítás az oldal közepére 2 – Melléklet elhelyezése, formázása- 10 – Hibátlan legépelés 2 – Mentés, nyomtatás 2 – Aláírás 			
5.	A kinyomtatott, aláírt iratot másolja le fénymásolóval, majd adja át iktatásra a titkárságra! Csatolja hozzá a mellékletként megkapott készletnyilvántartó szoftverrel kinyomtatott oldalt!	arányos, jól elhelyezett másolás	2		
6.	Írja meg az e-mailt, és csatolja hozzá a megfogalmazott, megszerkesztett iratot!	pontos, tömör, rövid levél aláírással és csatolt melléklettel	5		
7.	Készítse el az informatikai központ vezetője nevében a várható válasz e-mail szövegét!	pontos, tömör válaszlevél	5		
Össz-pont			100		

Megoldási javaslat

Havas Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
készletnyilvántartó csoport
Telefonszám: 46/543-675/2562 mellék
E-mail: havasker@citromail.hu

Informatikai Központ
Nagy Gábor központvezető

Miskolc, 20 . június 19.
Iktatószám:/2008.

Miskolc

Tárgy: Készletnyilvántartó szoftver hibájának elhárítása

Kedves Kolléga!

A múlt hónapban megrendelt és a számítógépeinkre telepített készlet-nyilvántartási szoftver továbbra sem működik funkciójának megfelelően. A szoftver az új termékek rögzítésekor nem jeleníti meg a már raktárkészleten lévő termékek mennyiségét, így az összesített adat oszlopaiban is csak az új termék mennyisége látszik.

A hiba a múlt hónapban is előfordult már, s akkor Ember László a szoftvert újrategelítette, ami mostanáig hibátlanul működött, de néhány napja a hiba újra jelentkezett. A hiba kijavítása sürgős lenne, mert az ünnepek közeledtével a következő napokban nagy mennyiségű áru érkezik a céghez, amelynek a készletnyilvántartását el kell végeznünk.

A mellékletben csatolom a készletnyilvántartó szoftverrel a mai napon rögzített terméklistának a szoftverből nyomtatott egy oldalát, amelyen jól követhető, hogy a raktáron lévő és az új termékek mennyiségét összegző „Összes mennyiség” oszlop adatsora hibás.

Kérem Önt, hogy a szoftverhiba elhárításában, illetőleg – ha szükséges – a szoftver újrategelésében legyen segítségünkre.

A fent megadott e-mail címre kérem visszajelzését a hiba elhárításának időpontjáról. Időpont-egyeztetés miatt a 2562-es telefommelléken elérhető vagyok.

Segítő együttműködését előre is köszönöm.

Üdvözlettel

Havas Andrea
a készletnyilvántartó csoport vezetője

Melléklet: hibás készletnyilvántartó lista

2. Az elküldött e-mail megoldási javaslata:

Feladó: havasker@citromail.hu

Címzett: nagygy@citromail.hu

Dátum:

Tárgy: Hiba bejelentése

Szöveg: Mellékletben küldöm a készlet-nyilvántartási szoftver hibás működéséről készült iratot. A megadott telefonszámon várom visszajelzését a hiba elhárításának időpontjáról.

Aláírás: Havas Andrea

Beosztás: csoportvezető

3. A válasz e-mail megoldási javaslata:

Feladó: nagygy@citromail.hu

Címzett: havasker@citromail.hu

Dátum:

Tárgy: Időpont egyeztetése

Szöveg: Levelére válaszolva tájékoztatom, hogy 2 napon belül kijavítjuk a hibát. Időpont egyeztetése miatt csak holnap 14 órakor fogom keresni. Üdvözlettel

Aláírás: Nagy Gábor

Beosztás: központvezető