

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2655-06 Ügyviteli és munkaerőpiaci ismeretek, álláskeresési technikák alkalmazása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2655-06/1 Adott vállalkozás esetén a munkajogi, munka-, környezetvédelmi és tűzvédelmi előírások értelmezése. Szervezeti felépítés elemzése. Az ügyviteli folyamatok elemzése

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételeit a 1617-1/2007. számon kiadom.

Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető

2009

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2009. 01. 15-től

1. Egy nemzetközi vendéglátó-ipari bemutatón járt, ahol néhány kiállított termék felkeltette érdeklődését. Ezekről a termékekről katalógust is hozott, amelyet megmutatott a főnökének. Tőle azt a feladatot kapta, hogy lépjen kapcsolatba az adott céggel, és kérjen árajánlatot a kiválasztott termékekről. Foglalja össze az ajánlatkérő levél vázlatát!

Információtartalom vázlata

- Az információszerzés lehetőségei termékekről, szolgáltatásokról, üzleti kapcsolatokról
- Termékekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó információszerzés módjai; az érdeklődő levél és ajánlatkérés tartalmi, nyelvi és formai követelményei, udvariassági szabályai
- Termékekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó információközlés módjai; tájékoztató levél és az ajánlat tartalmi, nyelvi és formai követelményei, udvariassági szabályai
- Az információközlő dokumentumok, iratok, nyilatkozatok etikai és jogi következményei

2. A munkahelyen valamennyi dolgozónak lecserelik a mobiltelefonját, mivel kedvező ajánlatot – ún. flottakedvezményt – kaptak az egyik mobiltelefon-szolgáltatótól. Az Ön feladata, hogy megrendelje a 20 db telefont, amelyet a jövő hónap végén szeretnének használatba venni. Foglalja össze a megrendelőlevél vázlatát, amelyben visszaigazolást és sürgős szállítást is kér a cégtől!

Információtartalom vázlata

- A kereskedelmi ügylet folyamata, fontosabb dokumentumai
- Az adásvételi ügylet létrejötte (megrendelés, megrendelés visszaigazolása)
- A megrendelés és a megrendelés visszaigazolásának tartalmi, formai, nyelvi követelményei, udvariassági szabályai
- A megrendelés különböző – hagyományos és elektronikus – módjai

3. Külföldi partnereiknek egynapos autóbuszos körutazás keretében szeretnék bemutatni a régió turisztikai és vendéglátási különlegességeit. A munkahelyen Ön kapja feladatul, hogy állapodjon meg egy autóbuszt biztosító magánvállalkozóval, akivel szerződést kötnek a fuvarozásra. Foglalja össze, milyen lényeges körülményeket kell a szerződésbe foglalniuk!

Információtartalom vázlata

- Az üzleti megállapodás létrejötte: a szerződés; a szerződés jogi következményei
- Szerződési biztosítékok, mellékkötelezettségek
- A szerződések fajtái; a szerződéskötések hazai és nemzetközi gyakorlata
- A szerződések tartalma, készítésük nyelvi, formai követelményei

4. Egy nagyszabású turisztikai/vendéglátási bemutatón kiállítóként az Önök cége is részt vett. A helyszínen azonban nem az előzetes megállapodásnak megfelelő helyet biztosították a cégük számára, amit Önök szerződésszegésnek értelmeztek. A kiállítás után levélben is közölték álláspontjukat a rendezvény szervezőivel. Foglalja össze a fenti ügyben a reklamálólevél tartalmát, amelyben kéri, hogy a kifizetett bérleti díj 50%-át a rendező cég utalja vissza számlájukra!

Információtartalom vázlat

- A szerződés teljesítésének/teljesülésének értelmezése
- A megállapodás teljesítésének zavarai; szerződésmódosítás, szerződésszegés fogalma, értelmezése
- A szerződésszegés jogi következményei
- A szerződés hibás teljesítéséhez kapcsolódó dokumentumok (pl. akadályközlés, reklamáció stb.); és ezen dokumentumok készítésének nyelvi, formai követelményei

5. Vendéglátással, turisztikai programok szervezésével foglalkozó cégük szolgáltatásaik széles körű megismertetéséhez reklámozási felületet bérel egy épületen. A reklámhely ára 20.000 Ft/hó, de a fizetés módjáról külön megállapodás nem született. Foglalja össze, a fenti ügyben hogyan teljesítheti fizetési kötelezettségét!

Információtartalom vázlat

- A készpénzes és készpénz nélküli kiegyenlítés módjai
- A kiegyenlítés dokumentumai, bizonylatai
- Számlaadási kötelezettség, a számlák fajtái
- A kiegyenlítéshez kapcsolódó dokumentumok, iratok, bizonylatok kezelésének módja

6. Ön idegenforgalmi/vendéglátó szakmenedzser munkakörben szeretne elhelyezkedni. Az álláshirdetések közül az alábbi tartalmú álláshirdetés keltette fel az érdeklődését, amelyre benyújtja pályázatát.

Feladatok:

- Turisztikai/vendéglátói információszolgáltatás, reklámozás
- Árjajánlatok kérése/adása, szerződések előkészítése
- Levelezés, üzleti adminisztráció
- Tárgyalások, rendezvények megszervezése
- A turisztikai/vendéglátói tevékenységgel kapcsolatos ügyintézés

Elvárások:

- Idegenforgalmi/vendéglátói szakmenedzser képzés
- Német vagy angol nyelvtudás
- Önállóság
- Mobilitás
- Kiváló kommunikációs készség
- Ügyviteli, adminisztrációs ismeretek
- Felhasználói szintű számítástechnikai ismeretek

Foglalja össze a motivációs levél tartalmát a fenti álláshirdetés alapján, amelyben kiemeli szakmai ismereteit, kompetenciáit, amelyek alkalmassá teszik Önt a fenti munkakör betöltésére!

Információtartalom vázlata

- Az önéletrajz és a motivációs levél kapcsolatteremtő funkciója
- Az önéletrajz fajtái; az egyes önéletrajztípusok előnyei, hátrányai
- Az álláskeresés lehetőségei, technikái; az álláshirdetések megjelenésének forrásai
- Az önéletrajz és motivációs levél nyelvi, formai és tartalmi követelményei

7. Ön egy turisztikai/vendéglátói szolgáltatást végző cégnél dolgozik, ahol feladata a tevékenységhez kapcsolódó levelezési és adminisztrációs teendők ellátása is. Tisztában van vele, hogy a cég arculatát, tevékenységének színvonalát az írásbeli dokumentumok, levelek is tükrözik, ezért ezen a téren is igényességre törekszik. Önnek kell elkészítenie a munkahelyén általánosan alkalmazott levélsablont. Mutassa be a fenti cég arculatához illő levélforma cégfeliratát (tetszőleges adatokkal dolgozzon)!

Információtartalom vázlata

- Az írásbeli dokumentumok, levelek szerepe, funkciója a partneri kapcsolatok alakításában, a cég arculatának megjelenítésében
- Az üzleti levelek fajtái
- Az üzleti levelek felépítése; tartalmi, nyelvi, formai követelményei
- Az üzleti levelek udvariassági szabályai

8. Ön egy alig fél éve működő cégnél dolgozik. Egyik ügyfelük azzal kereste meg Önöket, hogy érdeklődő levelére nem kapott választ. Főnöke arra kéri, keresse meg a kérdéses levelet, és tisztázzák az ügyet. Ez azonban szinte reménytelennek látszó feladat, hiszen a cégnél a működés óta nem vezettek nyilvántartást a dokumentumokról. Foglalja össze az ügyiratkezelés fontosságát, célját; tegyen javaslatot az iratkezelési rendszer kialakítására!

Információtartalom vázlata

- Az ügyiratkezelés célja, szükségessége; megszervezésének alapelvei
- Az ügyiratkezelés szervezeti formái, jellemzőik; kialakításukat meghatározó tényezők
- A fontosabb ügyviteli tevékenységek; az ügyviteli munkafolyamatok megszervezésének fontossága, alapelvei; tartalmi, formai és alaki követelményei
- Az ügyiratkezelést meghatározó előírások törvényi háttere; fontosabb dokumentumai

9. Az idegenforgalmi/vendéglátói tevékenységet folytató cégénél az Ön tevékenységéhez tartozik az egyes munkakörökhöz tartozó feladatok meghatározása, a munkaköri feladatok elvégzéséhez a megfelelő személyek kiválasztása, ill. munkaköri leírások elkészítése. Az utóbbi időben megnövekedett megrendelői igények következtében új munkaerőre van szükség, aki utazásszervezéssel, ill. csoportos vendégfogadás megszervezésével kapcsolatos feladatokat lát el. Foglalja össze az ellátandó munkakör fontosabb tevékenységi területeit!

Információtartalom vázlata

- A munkakörelemzés folyamata, az elemzés szempontjai
- A munkakörtervezés fogalma, elemei
- A munkakörök értékelésének folyamata, módszerei
- A munkaköri leírás fontosabb tartalmi elemei

10. Főnöke azzal a feladattal bízta meg, hogy Ön is vegyen részt a meghirdetett *turisztikai/vendéglátói ügyintéző* munkakörre jelentkezők közül a leendő munkatársuk kiválasztásában, hiszen az álláshirdetés megfogalmazásában is közreműködött. Foglalja össze, milyen szempontok alapján választaná ki a fenti munkakörbe az új munkatársat! Fogalmazzon meg néhány kérdést, amit a felvételi elbeszélgetés során feltenne a jelentkezőknek!

Információtartalom vázlata

- A munkaerő kiválasztásának szempontjai
- Álláshirdetések tartalma, figyelemfelhívó funkciója
- Álláspályázatok értékelésének szempontjai
- A felvételi elbeszélgetés megszervezésének teendői; az elbeszélgetés informatív szerepe

11. Ön egy utazásszervező irodában menedzserként dolgozik, ahol fontosnak tartják a munkatársak motiválását, jutalmazását. Önt bízzák meg azzal, hogy válassza ki a legjobban dolgozó munkatársakat, akiket egy különleges színházi rendezvényen való részvételi lehetőséggel jutalmaznak. Foglalja össze a fenti területen „jól dolgozó munkatárs” kritériumait!

Információtartalom vázlata

- A jó munkahely kritériumai, személyi és tárgyi feltételei
- A vezetés fogalma, a vezető feladatai
- A vezetés és beosztottak kapcsolatának szerepe a munkahelyi légkör kialakításában
- A motiválás, jutalmazás szerepe, lehetőségei, módja

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2655-06 Ügyviteli és munkaerőpiaci ismeretek, álláskeresési technikák alkalmazása
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Adott vállalkozás esetén a munkajogi, munka-, környezetvédelmi és tűzvédelmi előírások értelmezése. Szervezeti felépítés elemzése. Az ügyviteli folyamatok elemzése

12. Idegenforgalmi/vendéglátó szakmenedzser munkakörében fontosnak tartja a folyamatos önképzést, a szakmai fejlődést. A munkahelye is támogatja továbbtanulását, illetőleg a továbbfejlődését szolgáló szakmai rendezvényeken való részvételét. Az alábbi témájú tréning jellegű rendezvények közül válasszon egyet, amelyen szívesen részt venne, és tájékoztassa erről a főnökét (kérdező tanárát), szakmai érvekkel győzze meg a tréning fejlesztő hatásáról: üzleti kommunikáció, konfliktuskezelés, tárgyalástechnika, vendégfogadás, utazásszervezés, eladástechnikák, rendezvényszervezés, prezentációs technikák, elektronikus adminisztrációs technikák stb. vagy egyéb (egyéni ötlete szerint)!

Információtartalom vázlata

- A továbbképzés szükségessége
- Fejlesztő, továbbképzést szolgáló képzési formák
- Az önképzés, önfejlesztés lehetőségei, módszerei; területei (belső és külső fejlesztési lehetőségek)
- A belső, munkahelyi továbbképzés megszervezésének teendői

13. Munkahelyén egy évig pályakezdőként alkalmazzák Önt. Az első munkanapon meg is kötik a munkaszerződést, és tájékoztatják a munkavállalói és munkáltatói jogok gyakorlásának, ill. a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályairól. Foglalja össze a munkaszerződése várható tartalmi elemeit!

Információtartalom vázlata

- A jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályai a munkajogban
- A munka világára vonatkozó szabályozások
- A munkaügyi dokumentumok készítésének, kezelésének szabályai, gyakorlata
- A munkaszerződés fontosabb elemei (általánosan)

14. Munkahelyén az Ön feladata az idegenforgalmi/vendéglátói teendőket ellátó dolgozók teljesítményének nyilvántartása, adatbázisának vezetése és kimutatás készítése. Legutóbbi feladata az elmúlt félévi teljesítmény kimutatásának és elemzésének elkészítése volt, ami a teljesítményértékelés és differenciált juttatások alapjául szolgál. Foglalja össze, milyen teendői vannak a fenti feladat kapcsán!

Információtartalom vázlata

- A munkavállalókról vezetett nyilvántartások fajtái
- Az adatok nyilvántartásához kapcsolódó személyiségvédelmi szabályok
- A teljesítményelemzés területei, szakmai szempontjai; szerepe a munkabér és az egyéb juttatások megállapításakor
- A munkaügyi adatok számítógépes nyilvántartásának, kezelésének és aktualizálásának lehetőségei

15. Munkatársa a napokban jelezte, hogy a következő héten szeretne részt venni egy társasutazáson, ezért 10 nap szabadságot kér. A munkahelyi csoportban Ön koordinálja a munkafeladatokat, ezért a bejelentés váratlanul és kellemetlenül érte, mert a jövő hétre már elkészítette a munkabeosztást. Tájékoztassa a munkatársát (kérdező tanárát), hogyan kellett volna szabályszerűen eljárnia az adott ügyben, foglalja össze vele a fenti ügyben meghozott döntését is!

Információtartalom vázlata

- A munkaidő, pihenőidő jellemzői, fajtái
- A Mt, a Ktv. és a Kjt. előírásainak legfontosabb eltérései a munka- és pihenőidő kérdésében
- A szabadságolási terv készítésének, egyeztetésének, vezetésének szabályai
- A szabadságfajták igénylésének, kiadásának szabályai a hatályos jogszabályi előírások szerint

16. Ön szakmenedzser munkakörében gyakran szembesül bizalmas jellegű információkkal, adatokkal, amelyeket a legnagyobb gondossággal kell kezelnie, betartva az adat- és információvédelem, -kezelés előírásait. Legutóbb egyik ügyfelük nagyértékű utazás megszervezésében kérte a segítségüket. Foglalja össze, a fenti ügyben mi számít bizalmas (titkos) információnak, és a munkája során mely jogszabályt tekinti meghatározónak!

Információtartalom vázlata

- Alapfogalmak: adat, információ, adatvédelem, adatbiztonság, adathasználat, adatkezelés fogalma
- Az adatvédelem és adatbiztonság jogi kérdései
- Személyes adatok védelme, közérdekű adatok nyilvánossága; az adatvédelmi biztos feladatai, jogosítványai; adatvédelmi nyilvántartás
- Az állam-, szolgálati és üzleti titok adatvédelmi vonatkozásai
- Személyes adatok, ügyfélkapcsolatok biztonságos nyilvántartásának lehetőségei

17. Az egyik vendéglátói rendezvényükön elcsúszott a vizes padlón, és eltörött a karja. Emiatt többhetes betegszabadságra kényszerült. Foglalja össze a munkabalesettel kapcsolatos teendőit!

Információtartalom vázlata

- A munkavédelem fogalma, célja, területei
- A biztonságos munkakörülmények kialakításának szempontjai
- A baleset, a munkahelyi baleset, foglalkozási megbetegedések fogalma, fajtái
- A munkabalesetek jogi következményei; a balesetek bejelentése, kivizsgálásuk folyamata

18. A munkahelyén nemrég tűzjelző rendszert szereltek fel, ami a napokban riasztott is. Furcsának találták a helyzetet, mindenki bizonytalankodott, nem tudták, mit kell tenniük ebben a helyzetben. Kiderült, hogy egyik közvetlen munkatársuk az épületben meg nem engedett helyen dohányzott, ez okozta a kellemetlen helyzetet. Foglalja össze a fenti situációban követendő magatartást!

Információtartalom vázlata

- A tűzjelzés módjai, az észlelt tűz jelentése, a tűzjelző berendezés ellenőrzése
- A tűzvédelmi szabályzat; tűzriadó és kiürítési terv
- Tűzveszélyes tevékenységek
- A dohányzás munkahelyi szabályozása

19. A munkaterületükön veszélyes, ill. a környezetre ártalmas anyagokkal is dolgoznak, ezért a munkahelyen fontos szempont a környezettudatos viselkedés. Soroljon fel néhány környezetre ártalmas anyagot az idegenforgalmi/vendéglátói munkaterületről! Foglalja össze, milyen környezetvédelmi intézkedéseket tehetnek a munkahelyen!

Információtartalom vázlata

- A környezetvédelem jelentősége, területei; a védelem (aktív és passzív) módszerei
- A hulladék fogalma, fajtái. Hulladékgazdálkodás, szelektív hulladékgyűjtés, hulladékkezelés
- Veszélyes anyagok fogalma; kezelésük
- A környezettudatos magatartás, nevelés lehetőségei

20. Egy szabadban megtartott, főzőversennyel egybekötött rendezvényükön az egyik csapat ásványvizet műanyagpalackban tárolta a folyékony mosogatószerrel, amiből az egyik csapattag véletlenül ivott. A hirtelen kitört pánikhangulatban Önnek kell cselekednie, a sérült személyt elsősegélyben részesítenie. Mondja el, mi okozta a balesetet, hogyan lehetett volna elkerülni, és mit kell tennie a veszélyes anyagok okozta sérülések esetén!

Információtartalom vázlata

- A munka- és foglalkozás-egészségügy fogalma, feladatai
- A munkaalkalmassági vizsgálatok szükségessége, módjai
- A munkakörnyezet biztonságos és higiénikus kialakítása
- Az elsősegélynyújtás általános szabályai