

Ügyvitel ágazat osztályozó vizsga tantárgyankénti és évfolyamonkénti követelményei

Tantárgy	Írásbeli	Szóbeli
9. évfolyam		
Gazdasági és vállalkozási ismeretek	A gazdaság alapelemei, szereplői. A piac Az állam gazdasági szerepvállalása, gazdaságpolitika	Adózási ismeretek
Gépírás és levelezési gyakorlat	A tízujjas vakírás alapgyakorlatai, billentyűkezelés	
Irodai alkalmazások gyakorlata	A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai	
Kommunikáció a titkári munkában		Üzleti nyelvi kultúra
10. évfolyam		
Gépírás gyakorlata	Írássebesség fokozása. Írásbiztonság erősítése Gépírás-technikai alkalmazások	
Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	Dokumentumszerkesztés és-feldolgozás alapjai. Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban. Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban.	
Ügyfélszolgálati ismeretek	Ügyfélközpontú szolgáltatás Ügyféltipológia	Üzleti etikett Ügyfélkapcsolatok kezelése Önfejlesztés
Gazdasági és vállalkozási ismeretek	A pénz fogalma, funkciói; pénzforgalom A magyar bankrendszer.	
Gépírás és levelezési gyakorlat	Az írástechnika megerősítése Sebességfokozás	
Irodai alkalmazások gyakorlata	A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai Dokumentumszerkesztés a titkári munkában	
Gyorsírás gyakorlata	A gyorsírás alapelemei Jelöléstani alapok. Rövidítéstani alapok.	
Kommunikáció a titkári munkában		Üzleti kommunikáció Protokoll az irodában Digitális kommunikáció a titkári munkában Nemzetközi protokoll
Titkári ügyintézés		Titkári feladatok
11. évfolyam		
Információkezelés gyakorlat	Írássebesség fokozása, másolási feladat	
Taniroda	IKT eszközök az ügyfélszolgálatban	Ügyfélszolgálati kommunikáció Ügyfélszolgálati gyakorlat
Gépírás és levelezési gyakorlat	Sebességfokozás Szövegfeldolgozás. Levelezés a hivatali életben.	
Irodai alkalmazások gyakorlata	Dokumentumszerkesztés a titkári munkában. Táblázatok készítése a titkári munkában	

Gyorsírás gyakorlata	Magánhangzók jelképes jelölése. Kettőshangzós jelölések.	
Rendezvény- és programszervezés	Szervezetten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények.	Rendezvény- és programszervezési ismeretek
Titkári ügyintézés gyakorlata	Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok	
12. évfolyam		
Gépírás és iratkezelés gyakorlat	Dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok	
Levelezési ismeretek gyakorlat	Üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása	A hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása
Kommunikáció alapjai	Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok	Nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok
Üzleti kommunikáció gyakorlat		Üzleti nyelvi kultúra. Üzleti magatartás, társalgási protokoll. A viselkedéskultúra szabályai
13. évfolyam		
Gépírás és iratkezelés gyakorlat	Vakírás alapjai. Dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő-programok.	
Üzleti adminisztráció gyakorlat	Az irodai adminisztráció alapjai	Iroda tárgyi feltételei, készletgazdálkodás
Ügyviteli ismeretek	Ügyviteli alapismeretek. Ügyviteli bizonylatok, folyamatok, ügyviteli rend, programcsomag.	Pénzügyi és számviteli előírások. Adózással kapcsolatos kötelezettségek.
Rendezvény és program dokumentáció alapjai	A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai.	A PR szerepe a gazdasági életben, célja, feladata
Rendezvény és program dokumentáció a gyakorlatban	Rendezvények forgatókönyvének elkészítése. Költségkalkuláció készítés, programokhoz, rendezvényekhez.	
Hivatali protokoll ismeretek		Üzleti kommunikáció szabályai. Verbális és nem verbális jelek a kommunikációban
Szakmai idegen nyelv gyakorlat	Idegen nyelv használata hivatalban, irodában, rendezvényeken. Titkári feladatok elvégzése írásban és szóban az adott idegen nyelven	