

Érettségi témakörök Ügyvitel ismeretek (2019)

„A” feladat

1. Levelezési ismeretek (5)

- 1.1. Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök működésének alapelvei
- 1.2. Szervezetek belső iratai
- 1.3. Üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei; Az üzleti levél sajátosságai
- 1.4. Az iratkezelés és -tárolás teendői, dokumentumai; Az iratok iktatása, tárolása, őrzése
- 1.5. A munkavállalással kapcsolatos iratok

2. A kommunikáció alapjai (4)

- 2.1. Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok – *A kommunikáció fogalma, fajtái*
- 2.2. Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok – *A nonverbális kommunikáció*
- 2.3. Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok – *A kommunikáció etikai és protokollszabályai (etikett, protokoll, köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás)*
- 2.4. Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok – *A kommunikáció etikai és protokollszabályai (társalgás)*

3. Üzleti kommunikáció gyakorlat (1)

- 3.1. A viselkedéskultúra szabályai – *A munkahelyi kapcsolatok (felettséggel, munkatárssal, ügyfelekkel)*

4. Gazdasági alapismeretek (4)

- 4.1. Gazdaság alapelemei
- 4.2. A pénz fogalma, funkciói, a magyar bankrendszer

5. Jogi ismeretek (3)

- 5.1. A jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak
- 5.2. Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei

6. Vállalkozási ismeretek (3)

- 6.1. Vállalkozási alapfogalmak
- 6.2. Vállalkozás működtetése

„B” feladat

1. Az üzleti kommunikáció gyakorlata (8)

- 1.1. Üzleti magatartás, társalgási protokoll – *Az üzleti magatartás és protokoll előírásai; Az üzleti etikett szabályai (tárgyalási protokoll)*
- 1.2. Üzleti magatartás, társalgási protokoll – *Telefonos kapcsolattartás*
- 1.3. Üzleti magatartás, társalgási protokoll – *A közéleti megnyilvánulás fajtái*
- 1.4. A viselkedéskultúra szabályai – *A viselkedéskultúra alapszabályai (a megjelenés)*
- 1.5. A viselkedéskultúra szabályai – *A viselkedéskultúra alapszabályai (a névjegy és a névjegyhasználat)*
- 1.6. A viselkedéskultúra szabályai – *Az irodai munka etikai szabályai*
- 1.7. A viselkedéskultúra szabályai – *A munkahelyi konfliktusok és kezelési módjaik (a munkahelyi stressz)*
- 1.8. A viselkedéskultúra szabályai – *Álláskeresési technikák*

2. Levelezési ismeretek elmélet és gyakorlat (8)

- 2.1. Hivatali, üzleti és magánlevelezés – *A hivatali és a magánlevelezés összehasonlítása; A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai*
- 2.2. Hivatali, üzleti és magánlevelezés – *Az egyszerű ügyiratok*
- 2.3. Hivatali, üzleti és magánlevelezés – *Szervezetek belső iratai (2)*
- 2.4. A hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása – *A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai*
- 2.5. Üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása; Üzleti levelezés sajátosságai – *Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei (3)*

3. Gazdasági alapismeretek (1)

- 3.1. *A pénzforgalom fajtái, bizonylatai*

4. Jogi ismeretek (1)

- 4.1. *Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei*

5. Vállalkozási ismeretek (2)

- 5.1. *Vállalkozás dokumentációja*