

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
0061-06/3 A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

## 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 2042/2009. számon kiadom.

Jóváhagyta:

Mátyus Mihály  
főosztályvezető

**2009**

**NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET**

Érvényes: 2009. 12. 07-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.**

**Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:**

55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens	Kereskedelmi menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens	Kereskedelmi menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző	Kereskedelmi ügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő	Külkereskedelmi üzletkötő
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző	Logisztikai ügyintéző
52 342 01 0000 00 00	Marketing- és reklámügyintéző	Marketing- és reklámügyintéző
52 342 01 0100 52 01	Hirdetési ügyintéző	Marketing- és reklámügyintéző
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző	PR ügyintéző

**A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai, és a szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben vizsgafeladat jellemzői:**

- Az „A” feladatok a magyar nyelven, a „B” feladatok az idegen nyelven történő kommunikációhoz szükséges ismereteket, készségeket kérik számon.
- A kommunikációs készség felméréséhez a „B” feladatokban szükség van az adott szituációban jellemző párbeszéd lefolytatására a vizsgázó és a vizsgabizottság munkáját segítő szakértő között.
- A szóbeli feladatokat a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagként felhasználható képek, idézetek, szemléltető anyagok egészítsék ki!

*A tételsor a 21/2007. (V.21.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.*

*A tételsor a 15/2008. (VIII.13.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.*

*A tételsor a 18/2009. (IX.10.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.*

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**1/A Önnek egy Rt. kereskedelmi üzletkötőjével kell találkoznia, előzetesen egyeztetnie kell vele a szerződéskötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után elő kell készítenie a szerződést. Ismertesse a mellékelt képek segítségével, hogyan készül fel a tárgyalásra, és milyen tárgyalási stratégiákat alakíthat ki!**

Az információtartalom vázlata

- A tárgyalás előkészítése
- A tárgyalás célja
- A tárgyalás menete
- Alkalmazható stratégiák
- A tárgyalás utáni feladatok

**1/B Ön egy vállalat igazgatójának a személyi asszisztense. Telefonhívást kap a külföldi partner titkárnőjétől, hogy a kinti igazgató betegsége miatt a hétfőre tervezett tárgyalás elmarad.**

- Érdeklődjön udvariasan a külföldi partner hogyléte felől!
- Egyeztessen újabb időpontot és helyszínt!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**1/A Önnek az a feladata, hogy egy Rt. kereskedelmi üzletkötőjével találkozzon, azzal a szándékkal, hogy előzetesen egyeztessék a szerződéskötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után megkössék a szerződést. Ismertesse a mellékelt képek segítségével, hogyan készül fel a tárgyalásra, és milyen tárgyalási stratégiákat alakíthat ki!**

**1/B Ön egy vállalat igazgatójának a személyi asszisztense. Telefonhívást kap a külföldi partner titkárnőjétől, hogy a kinti igazgató betegsége miatt a hétfőre tervezett tárgyalás elmarad.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai	A tárgyalás előkészítése	15	
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció, protokoll szabályai	A tárgyalás célja	5	
		A tárgyalás menete	10	
		Alkalmazható stratégiák	10	
		A tárgyalás utáni feladatok	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Tárgyalási stratégiák alkalmazása	5	
4	Hallott szakmai szöveg megértése	Tárgyalási stratégiák alkalmazása	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**2/A Ön úgy döntött, hogy új munkahelyet keres, és állásinterjúra készül. Hogyan öltözködik fel, hogy az alkalomhoz illően jelenjen meg? Ismertesse a mellékelt képek alapján, milyen alapvető öltözködési módokat különböztetünk meg!**

Az információtartalom vázlatja

- Az alkalmi, ünnepi öltözködés jellemzői
- Az üzleti élet öltözködési, megjelenési szabályai
- A hétköznapi és a sportos öltözködés

**2/B Ön arra az elhatározásra jutott, hogy szeretne részt venni egy szakmai továbbképzésen, amely 120 órás és heti két alkalommal délutánonként lesz.**

- Beszéljen felettesével munkaidő-kedvezményről, esetleges vállalati támogatásról!
- Érdeklődjön, hogy a tanfolyam elvégzése után van-e a cégnél előmeneteli lehetősége!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**2/A Ön úgy döntött, hogy új munkahelyet keres, és állásinterjúra készül. Hogyan öltözködik fel, hogy az alkalomhoz illően jelenjen meg? Ismertesse a mellékelt képek alapján, milyen alapvető öltözködési módokat különböztetünk meg!**

**2/B Ön arra az elhatározásra jutott, hogy szeretne részt venni egy szakmai továbbképzésen, amely 120 órás és heti két alkalommal délutánonként lesz.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció, protokoll szabályai A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során	Az alkalmi, ünnepi öltözködés jellemzői Az üzleti élet öltözködési, megjelenési szabályai A hétköznapi és a sportos öltözködés	20	
			20	
			10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az öltözködés szabályai	5	
4	Hallott szakmai szöveg megértése	Az állásinterjúval való megjelenés szabályai	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**3/A Ön részt vesz a vállalatánál a kommunikáció fejlesztésének programjában. Azt a feladatot kapta, hogy egy üzleti megbeszélésen figyelje meg a cég partnereinek a nem verbális viselkedési gesztusait. Ismertesse a mellékelt képek segítségével, milyen jelzéseket lehet megfigyelni!**

Az információtartalom vázlata

- A nonverbális kommunikáció és a metakommunikáció
- A nonverbális kommunikáció jelentősége, értelmezése
- A nonverbális kommunikáció csatornái

**3/B Ön időpontot kért felettesétől, mert szeretne egy személyes problémájára megoldást találni. Felettese fogadja Önt.**

- Ismertesse a helyzetet, miszerint az év elején a felettese által jóváhagyott szabadságolási terv szerint Ön elutazna barátaival, de ő munkatorlódás miatt nem akarja elengedni.
- Kérje meg felettesét, hogy keressenek megoldást! Javasolja, hogy hazaviszi a munkát, esetleg megpróbál előre dolgozni, vagy szerezne helyettes távolléte idejére.

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**3/A Ön részt vesz a vállalatánál a kommunikáció fejlesztésének programjában. Azt a feladatot kapta, hogy egy üzleti megbeszélésen figyelje meg a cég partnereinek nem verbális viselkedési gesztusait. Ismertesse a mellékelt képek segítségével, milyen jelzéseket lehet megfigyelni!**

**3/B Ön időpontot kért felettesétől, mert szeretne egy személyes problémájára megoldást találni. Felettese fogadja Önt.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokoll szabályai	A nonverbális kommunikáció és a metakommunikáció	15	
		A nonverbális kommunikáció jelentősége, értelmezése	20	
		A nonverbális kommunikáció csatornái	15	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	A nonverbális kommunikáció értelmezése	5	
4	Hallott szakmai szöveg megértése	A nonverbális kommunikáció értelmezése	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**4/A Ön munkahelyén azt a feladatot kapja, hogy tartson egy szóbeli beszámolót munkaterületének éves eredményeiről, a következő év megvalósítandó céljairól, feladatairól. Állítson össze egy rövid vázlatot az előadáshoz! Ismertesse, melyek az előadásra való felkészülésnek, az előadás megtartásának szempontjai!**

Az információtartalom vázlata

- Felkészülés az előadásra
- Az előadás vázlatának elkészítése
- Az előadás megtartásának szempontjai
- Utómunka az előadás végeztével

**4/B Felettese arról tájékoztatta Önt, hogy továbbképzésen kell részt vennie, amit hétvégére szerveztek.**

- Beszéljen felettesével és soroljon érveket, hogy miért nem tud elmenni!
- Végül egyezzen bele a részvételbe, de kérjen két nap szabadságot a képzés utánra!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**4/A Ön munkahelyén azt a feladatot kapja, hogy tartson egy szóbeli beszámolót munkaterületének éves eredményeiről, a következő év megvalósítandó céljairól, feladatairól. Állítson össze egy rövid vázlatot az előadáshoz! Ismertesse, melyek az előadásra való felkészülésnek, az előadás megtartásának szempontjai!**

**4/B Felettese arról tájékoztatta Önt, hogy továbbképzésen kell részt vennie, amit hétvégére szerveztek.**

Típus	Szakmai ismeretek/feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Szakmai rendezvényeken részt vesz	Felkészülés az előadásra Az előadás vázlatának elkészítése Utómunka az előadás végeztével	20 10 10	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe	Az előadás megtartásának szempontjai	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban	Az előadás vázлата	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**5/A Munkahelyén azt a feladatot kapja, hogy telefonon tájékoztassa a cégük új szolgáltatása iránt érdeklődő ügyfeleket, illetve szükség esetén tárgyalási időpontot egyeztessen velük. Mutassa be, milyen udvariassági szabályokat kell betartania a telefonálás során!**

Az információtartalom vázlatja

- Udvariassági szabályok a hívó fél részéről
- Udvariassági szabályok a hívott fél részéről
- A telefonon történő egyeztetés lebonyolítása

**5/B Felettese váratlan és azonnali ügyben keresi a vállalat egyik partnerét, de nem tudja elérni, mert az illető szabadságon van. Mivel sürgős ügyről van szó, az Ön segítségét kéri.**

- Érdeklődjön a munkatársaktól, derítse ki a partner tartózkodási helyét, tudja meg a telefonszámát!
- Hívja fel, magyarázza el a helyzetet, és kapcsolja a felettesét!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**5/A Munkahelyén azt a feladatot kapja, hogy telefonon tájékoztassa a cégük új szolgáltatása iránt érdeklődő ügyfeleket, illetve szükség esetén tárgyalási időpontot egyeztessen velük. Mutassa be, milyen udvariassági szabályokat kell betartani a telefonálás során!**

**5/B Felettese váratlan és azonnali ügyben keresi a vállalat egyik partnerét, de nem tudja elérni, mert az illető szabadságon van. Mivel sürgős ügyről van szó, az Ön segítségét kéri.**

Típus	Szakmai ismeretek/feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A viselkedés szabályai az ügyfélszolgálati munka során	Udvariassági szabályok a hívó fél részéről Udvariassági szabályok a hívott fél részéről	15 15	
-	Szakmai tanácsadás ügyfeleknek, partnereknek	A telefonon történő egyeztetés lebonyolítása	20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az udvariasság szempontjai telefonálás során	5	
4	Hallott szakmai szöveg megértése	A telefonon történő egyeztetés szabályai	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**6/A Sikeres álláspályázat után új munkahelyre kerül. Mutassa be, hogyan illeszkedne be az új munkahelyen, hogyan mérné fel az adott helyen lévő viselkedési szabályokat és szokásokat! Ismertesse, miként próbálna kedvező image-t kialakítani saját magáról az új munkahelyen!**

Az információtartalom vázolata

- Hétköznapi viselkedésformák, köszönés, bemutatkozás, társalgás, ismerkedés
- Saját image kialakításának eszközei
- Beilleszkedés az új munkahelyre

**6/B Felettese az ön segítségét kéri, mert a megbeszélrt tárgyaláson az egyik fontos partner nem jelent meg.**

- Mobiltelefonon hívja fel az illetőt, és tudja meg a távolmaradás okát!
- Miután kiderítette, hogy forgalmi dugóba került a belvárosban, és nem ismeri a kerülőutakat, telefonon adjon segítséget, hogy a vendég mielőbb a helyszínre érjen!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**6/A Sikeres állaspályázat után új munkahelyre kerül. Mutassa be, hogy illeszkedne be az új munkahelyen, hogyan mérné fel az adott helyen lévő viselkedési szabályokat és szokásokat! Ismertesse, miként próbálna kedvező image-t kialakítani saját magáról az új munkahelyen!**

**6/B Felettese az ön segítségét kéri, mert a megbeszélt tárgyaláson az egyik fontos partner nem jelent meg.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokoll szabályai	Hétköznapi viselkedésformák, köszönés, bemutatkozás, társalgás, ismerkedés	15	
		Saját image kialakításának eszközei	15	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Beilleszkedés az új munkahelyre	20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Hétköznapi viselkedésformák	5	
4	Hallott szakmai szöveg megértése	Beilleszkedés az új munkahelyre	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**7/A Munkahelyi vezetőjétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot a cég külső kapcsolattartási (PR) formáinak megújítására. A mellékelt képek alapján mutassa be a céges arculat kialakításának legfontosabb eszközeit!**

Az információtartalom vázlata

- A külső PR eszközei
- A cég-image
- Az arculat nyomtatott eszközei

**7/B Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy érdeklődjön a külföldi vendégeknél, mivel szeretnék Budapesten eltölteni szabadidejüket, és segítsen a program kialakításában.**

- Javasoljon nekik városnéző túrát, néhány nevezetesség megtekintését!
- Esti programként válasszanak egy magyar specialitásokat kínáló éttermet!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**7/A Munkahelyi vezetőjétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot a cég külső kapcsolattartási (PR) formáinak megújítására. A mellékelt képek, idézet(ek) alapján mutassa be a céges arculat kialakításának legfontosabb eszközeit!**

**7/B Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy érdeklődjön a külföldi vendégeknél, mivel szeretnék Budapesten eltölteni szabadidejüket, és segítsen a program kialakításában.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	A külső PR eszközei A cég-image Az arculat nyomtatott eszközei	20 10 20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**8/A Ön úgy határozott, hogy új munkahelyet keres, és önéletrajzot kell benyújtania az álláshirdetésre. A mellékelt önéletrajz(ok) alapján mutassa be, milyen formában nyújthatja be önéletrajzát, milyen adatokat kell tartalmaznia, és milyen mellékletekkel egészítené ki!**

Az információtartalom vázlata

- Az önéletrajz típusai
- Az önéletrajz legfontosabb adatai, mellékletek
- A motivációs levél

**8/B Felettesétől telefonon időpontot kér személyes beszélgetésre, és bejelenti, hogy munkahelyet változtat.**

- Mondjon néhány érvet a változtatás mellett!
- Mondjon néhány szót a cégnél szerzett kellemes élményeiről, és kérjen referenciát!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**8/A Ön úgy határozott, hogy új munkahelyet keres, és önéletrajzt kell benyújtania az álláshirdetésre. A mellékelt önéletrajz(ok) alapján mutassa be, milyen formában nyújthatja be önéletrajzát, milyen adatokat kell tartalmaznia, és milyen mellékletekkel egészítené ki!**

**8/B Felettesétől telefonon időpontot kér személyes beszélgetésre, és bejelenti, hogy munkahelyet változtat.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Hivatalos levelek elkészítésének szabályai, jellegzetes formái	Az önéletrajz típusai	15	
		Az önéletrajz legfontosabb adatai, mellékletek	20	
		A motivációs levél	15	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Az önéletrajz formája, részei	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyeiben

**9/A Ön új munkahelyet keres, és a benyújtott önéletrajza alapján behívták szóbeli felvételi interjúra. Ismertesse, hogyan készülne fel az állásinterjúra! Milyen kellékeket vinne magával? A mellékelt képek segítségével mutassa be, milyen viselkedési szabályok betartása fontos egy állásinterjún!**

Az információtartalom vázlata

- Az állásinterjúra való felkészülés szempontjai
- Kellékek az állásinterjún
- Viselkedési szabályok az állásinterjún

**9/B Ön szeretne külföldi cégnél állást vállalni, és az újságban csábító hirdetést talál titkári munkára. Hívja fel a hirdetésben szereplő vállalatot!**

- Mit vizsgál és mérlegel a hívás előtt?
- Mi iránt érdeklődik a telefonbeszélgetésben?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**9/A Ön új munkahelyet keres, és a benyújtott önéletrajza alapján behívták szóbeli felvételi interjúra. Ismertesse, hogyan készülne fel az állásinterjúra! Milyen kellékeket vinne magával? A mellékelt képek segítségével mutassa be, milyen viselkedési szabályok betartása fontos egy állásinterjún!**

**9/B Ön szeretne külföldi cégnél állást vállalni, és az újságban csábító hirdetést talál titkári munkára. Hívja fel a hirdetésben szereplő vállalatot!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra verbális és non-verbális kommunikáció protokoll-szabályai	Az állásinterjúra való felkészülés szempontjai Kellékek az állásinterjún Viselkedési szabályok az állásinterjún	20 10 20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Hallott szakmai szöveg megértése	Viselkedés az állásinterjún	5	
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Hétköznapi viselkedésformák	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**10/A Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy Ön is vegyen részt a meghirdetett új munkahelyre jelentkezők kiválasztásában. A mellékelt motivációs levelek alapján ismertesse, milyen szempontok alapján választaná ki a legmegfelelőbb munkatársat! Milyen kérdéseket tenne fel a felvételi beszélgetésen a pályázóknak?**

Az információtartalom vázlata

- A jelöltek kiválasztásának szempontjai
- Az interjúra kiválasztott jelöltek felmérésének módszerei
- Az interjún feltehető kérdések

**10/B Felettesétől azt a feladatot kapta, hogy hirdetés útján termékeik értékesítéséhez találjon a cég számára egy megfelelő képviselőt külföldön.**

- Hívjon fel egy külföldi irodát, és érdeklődjön a hirdetések áráról!
- Röviden ismertesse, hogy milyen termék vagy termékek forgalmazásához keresnek munkatársat!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**10/A Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy ön is vegyen részt a meghirdetett új munkahelyre jelentkezők kiválasztásában. A mellékelt motivációs levelek alapján ismertesse, milyen szempontok alapján választaná ki a legmegfelelőbb munkatársat! Milyen kérdéseket tenne fel a felvételi beszélgetésen a pályázóknak?**

**10/B Felettesétől azt a feladatot kapta, hogy hirdetés útján termékeik értékesítéséhez találjon a cég számára egy megfelelő képviselőt külföldön.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra verbális és non-verbális kommunikáció protokollszabályai	Az interjúra kiválasztott jelöltek felmérésének módszerei	20	
		Az interjún feltehető kérdések	20	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	A jelöltek kiválasztásának szempontjai	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	A jelölt kiválasztásának szempontjai	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**11/A Vállalatánál hivatalos tárgyalást készít elő, amelyen először találkoznak új üzleti partnereikkel. Mindkét vállalatot 3 – 3 fő képviseli a megbeszélésen. Ismertesse, hogyan készítené elő a találkozót! Milyen udvariassági szabályok szerint történhet a két tárgyaló csoport bemutatása? Ismertesse a névjegyhasználat szabályait a mellékelt névjegyek segítségével!**

Az információtartalom vázlata

- Tárgyalás előkészítése
- Udvariassági szabályok a bemutatkozás során
- A névjegy típusai, használatának szabályai

**11/B Feletteséhez az irodába vendégek érkeznek. Az Ön feladata fogadni, helyet és üdítőt kínálni őket.**

- Érdeklődjön meg, hogy milyen italt szeretnének, kinek mit és mennyit töltsön, kávét vagy teát kérnek-e!
- Közölje, hogy a munkaebédet egy órákor szervírozzák, és kérdezze meg a különleges kívánságokat (pl. vegetáriánus, kímélő étrend, stb.)!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**11/A Vállalatánál hivatalos tárgyalásokat készít elő, amelyeken először találkoznak új üzleti partnereikkel. Mindkét vállalatot 3 – 3 fő képviseli a megbeszélésen. Ismertesse, hogyan készítené elő a találkozót! Milyen udvariassági szabályok szerint történhet a két tárgyaló csoport bemutatása? Ismertesse a névjegyhasználat szabályait a mellékelt névjegyek segítségével!**

**11/B Feletteséhez az irodába vendégek érkeznek. Az Ön feladata fogadni, helyet és üdítővel kínálni őket.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Viselkedés, megjelenés szabályai szakmai rendezvényen	Tárgyalás előkészítése	20	
		Udvariassági szabályok bemutatkozás során	20	
		A névjegy típusai, használatának szabályai	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	A mellékelt névjegyek elemzése	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**12/A Cégük egyik ügyfele nem találta megfelelőnek a kapott szolgáltatást, és reklamációval élt. A mellékelt reklamációs levél alapján ismertesse, hogyan mérlegelné a kifogás jogosságát, és milyen javaslatot tenne a megoldásra!**

Az információtartalom vázlatja

- A reklamáció fogadása
- A reklamáció elbírálása
- Javaslattétel az ügyintézésre, az ellentételezésre

**12/B Vállalata képviseletében egy kiállításon vesz részt, és egy külföldi cég képviselője szeretne az Ön főnökével beszélni, aki éppen tárgyal.**

- Kérjen elnézést, hogy most nem tud vele beszélni, és kérdezze meg, hogy mikor lenne alkalmas a viszontlátogatás!
- Kérje el a látogató névjegykártyáját és ajánlja fel, hogy a tárgyalás után felkeresik őt a saját standján!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**12/A Cégük egyik ügyfele nem találta megfelelőnek a kapott szolgáltatást, és reklamációval élt. A mellékelt reklamációs levél alapján ismertesse, hogyan mérlegelné a kifogás jogosságát, és milyen javaslatot tenne a megoldásra!**

**12/B Vállalata képviselőjében egy kiállításon vesz részt, és egy külföldi cég képviselője szeretne az Ön főnökével beszélni, aki éppen tárgyal.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális és nonverbális kommunikáció protokollszabályai	A reklamáció fogadása A reklamáció elbírálása Javaslattétel az ügyintézésre, az ellentételezésre	10 20 20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Szakmai szöveg megértése	A reklamáció elbírálása	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**13/A Főnöke ugyanabba a projektcsoportba osztja be egy olyan kollégával, akivel feszült a kapcsolata egy korábbi munkahelyi konfliktus miatt. A mellékelt szöveg (esettanulmány) alapján mutassa be, milyen módon oldható fel a munkahelyi konfliktus!**

Az információtartalom vázlat

- A konfliktusok típusai
- A konfliktus kialakulása
- Lehetséges magatartásformák konfliktus esetén

**13/B Felettesét az angol partnercég meghívta egy fontos találkozóra. Ön azt a feladatot kapta, hogy foglaljon telefonon szállodai szobát főnökének londoni útjára.**

- Beszélje meg a rendelt szoba komfortfokozatát (fürdőszobás szoba, apartmant)!
- Adja meg szobafoglalás pontos időtartamát és időpontját, esetleges extra igényeket, és kérje a foglalás visszaigazolását!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**13/A Főnöke ugyanabba a projektcsoportba osztja be egy olyan kollégával, akivel feszült a kapcsolata egy korábbi munkahelyi konfliktus miatt. A mellékelt szöveg (esettanulmány) alapján mutassa be, milyen módon oldható fel a munkahelyi konfliktus!**

**13/B Felettesét az angol partnercég meghívta egy fontos találkozóra. Ön azt a feladatot kapta, hogy foglaljon telefonon szállodai szobát főnökének londoni útjára!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális és nonverbális kommunikáció protokollszabályai	A konfliktusok típusai A konfliktus kialakulása Lehetséges magatartásformák konfliktus esetén	20 10 20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	A konfliktus kialakulása Lehetséges magatartásformák konfliktus esetén	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**14/A Főnöke azzal a feladattal bízta meg, hogy tegyen javaslatot az üzleti partnerek számára tárgyalásokon, kiállításokon átadható reklámajándékokra. Ismertesse a reklámajándék kiválasztásának szempontjait, az átadás módját!**

Az információtartalom vázolata

- A reklámajándékok típusai
- A reklámajándékokkal szemben támasztott követelmények
- A reklámajándék és a cégarculat kapcsolata
- A reklámajándék átadása

**14/B Cége szeretne részt venni külföldön egy nemzetközi vásáron, és főnökétől azt a feladatot kapta, hogy érdeklődjön a részletek iránt.**

- Hívja fel az ottani szervezőket, és kérdezze meg a részvétel feltételeit!
- Kérjen írásos tájékoztató anyagot és jelentkezési lapot!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**14/A Főnöke azzal a feladattal bízta meg, hogy tegyen javaslatot az üzleti partnerek számára tárgyalásokon, kiállításokon átadható reklámajándékokra. Ismertesse a reklámajándék kiválasztásának szempontjait, az átadás módját!**

**14/B Cége szeretne részt venni külföldön egy nemzetközi vásáron, és főnökétől azt a feladatot kapta, hogy érdeklődjön a részletek iránt.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai	A reklámajándékok típusai	20	
		A reklámajándékokkal szemben támasztott követelmények	10	
		A reklámajándék átadása	10	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, kommunikációs rendszerének elemei	A reklámajándék és a cégarculat kapcsolata	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	A reklámajándékokkal szemben támasztott	5	
4	Hallott szakmai szöveg megértése	A reklámajándék és a cégarculat kapcsolata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**15/A Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy készítse elő a cég jövő évi üzleti elképzeléseit megvitató munkaértekezletet. Az értekezleten várhatóan 10 fő vesz részt. A mellékelt szöveg alapján ismertesse, hogyan készítené elő az értekezletet! Milyen ülésrendet alakítana ki a megbeszélésen?**

Az információtartalom vázlata

- Az értekezlet előkészítése
- Az értekezleten szükséges technikai eszközök
- Az ülésrend és az asztalforma kiválasztása

**15/B Ön azt a feladatot kapta főnökétől, hogy biztosítsa egy konferencia helyszínét és tárgyi feltételeit.**

- Hívjon fel egy szállodát, és érdeklődjön konferenciatermük felől, hány fős, milyen a felszereltsége, mennyibe kerül, szabad-e az ön által kért időpontban!
- Foglalja le, és ígérje meg, hogy a foglalást visszaigazolja!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**15/A Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy készítse elő a cég jövő évi üzleti elképzeléseit megvitató munkaértekezletet. Az értekezleten várhatóan 10 fő vesz részt. A mellékelt szöveg alapján ismertesse, hogyan készítené elő az értekezletet! Milyen ülésrendet alakítana ki a megbeszélésen?**

**15/B Ön azt a feladatot kapta főnökétől, hogy biztosítsa egy konferencia helyszínét és tárgyi feltételeit.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken	Az értekezlet előkészítése Az ülésrend és az asztalforma kiválasztása	20 20	
C	Audiovizuális, multimédiás eszközök alkalmazásának szerepe, kezelése (pl. tv, videó, projektor, írásvetítő)	Az értekezleten szükséges technikai eszközök	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Az értekezlet előkészítése	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyeiben

**16/A Vállalatánál új termékük bevezetését támogató fogadást szerveznek a legfontosabb üzleti partnerek számára. Ön azt a feladatot kapja, hogy készítse elő az összejövotelt. Ismertesse, milyen módon készítené elő a fogadást, és ott milyen viselkedési szabályok betartására kell figyelni! Fogalmazza meg a rendezvény meghívóját!**

Az információtartalom vázlata

- A fogadás típusai, előkészítésének feladatai
- Viselkedési szabályok a fogadáson
- A meghívó legfontosabb adatai, formája

**16/B Külföldi üzleti partnereivel munkaében vesz részt egy étteremben. Segítsen nekik az ételválasztásban!**

- Ajánljon nekik a magyar konyhára jellemző ételt, italt!
- Beszéljen nekik a magyar konyha hírérol, és az egészségesebb táplálkozás érdekében megindult változásokról!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetében

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**16/A Vállalatánál új termékük bevezetését támogató fogadást szerveznek a legfontosabb üzleti partnerek számára. Ön azt a feladatot kapja, hogy készítse elő az összejövetelt. Ismertesse, milyen módon készítené elő a fogadást, és ott milyen viselkedési szabályok betartására kell figyelni! Fogalmazza meg a rendezvény meghívóját!**

**16/B Külföldi üzleti partnereivel munkaében vesz részt egy étteremben. Segítsen nekik az ételválasztásban!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	A fogadás típusai, előkészítésének feladatai	20	
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai	Viselkedési szabályok a fogadáson	20	
		A meghívó legfontosabb adatai, formája	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban	A meghívó legfontosabb adatai	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alíráás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**17/A Vállalatánál új termékük bevezetését támogató sajtótájékoztatót szerveznek. A melléklet segítségével ismertesse, milyen módon kell előkészíteni és lebonyolítani a sajtótájékoztatót!**

Az információtartalom vázlata

- A sajtóval való kapcsolattartás formái
- A sajtótájékoztató előkészítése, a program kialakítása
- A sajtótájékoztató lebonyolítása
- Utómunka

**17/B Egy külföldi üzleti partnere faxon küldte el a megrendelését. Sajnos a gép meghibásodott, és a fax rosszul olvasható.**

- Hívja fel és kérje meg, hogy a faxot küldje el újra, ha lehet, inkább e-mailt küldjön!
- Ragadja meg az alkalmat és tudassa, hogy irodacsere miatt címük két héten belül megváltozik, amiről tudatni fogják őket írásban is!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**17/A Vállalatánál új termékük bevezetését támogató sajtótájékoztatót szerveznek. A melléklet segítségével ismertesse, milyen módon kell előkészíteni és lebonyolítani a sajtótájékoztatót!**

**17/B Egy külföldi üzleti partnere faxon küldte el a megrendelését. Sajnos a gép meghibásodott, és a fax rosszul olvasható.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai	A sajtótájékoztató előkészítése, a program kialakítása A sajtótájékoztató lebonyolítása Utómunka	15	
			15	
			10	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	A sajtóval való kapcsolattartás formái	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Sajtótájékoztató előkészítése	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**18/A Cége a termékeit bemutató szakmai kiállításon szeretne részt venni. A melléklet segítségével mutassa be, milyen módon kell a kiállításon való részvételt előkészíteni! Ismertesse a mellékelt képek segítségével, hogyan lehet a stand megjelenését kialakítani, és milyen feladatai vannak a standszemélyzetnek!**

Az információtartalom vázlata

- A kiállítás típusai
- A kiállításon való részvétel előkészítése
- A stand megjelenésének kialakítása
- A standszemélyzet munkája

**18/B Vállalata termékbemutatót tervez. Főnöke megkérte, hogy hívja fel a vállalat egyik fontos partnerét, Brown urat, és telefonon is tájékoztassa a részletekről.**

- Közölje a pontos időpontot, kérdezze meg, hogy számíthatnak-e megtisztelő részvételére!
- Kérdezze meg, hogy küldjön e katalógust, mert a bemutató után üzletkötés is lehetséges!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**18/A Cége a termékeit bemutató szakmai kiállításon szeretne részt venni. A melléklet segítségével mutassa be, milyen módon kell a kiállításon való részvételt előkészíteni! Ismertesse a mellékelt képek segítségével, hogyan lehet a stand megjelenését kialakítani, és milyen feladatai vannak a standszemélyzetnek!**

**18/B Vállalata termékbemutatót tervez. Főnöke megkérte, hogy hívja fel a vállalat egyik fontos partnerét, Brown urat, és telefonon is tájékoztassa a részletekről.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken	A standszemélyzet munkája	10	
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokoll szabályai	A kiállításon való részvétel előkészítése	15	
		A stand megjelenésének kialakítása	15	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	A kiállítás típusai	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Megjelenés a kiállításon a melléklet alapján	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

**19/A Felettese a cég partnereit szeretné egy ebéden vendégül látni. A mellékelt étlap(ok) és képek alapján ismertesse, milyen módon szervezhetné meg vendéglátást! Mutassa be, hogyan választana helyszínt és menüsört, hogyan bonyolítaná le az étkezést!**

Az információtartalom vázlata

- Az üzleti ebéd és a díszétkezés
- Helyszín és menüsor kiválasztásának szempontjai
- Az étkezés lebonyolítása, udvariassági, öltözködési szabályok

**19/B Főnöke visszatér külföldi útjáról, és elégedetlen volt a szállással. Mivel nagyon elfoglalt, Önt kéri meg a reklamáció intézésére.**

- Hívja fel a szállodát, és mondja el főnöke panaszait!
- Kérjen kártérítést az említett okok miatt, a szoba árának legalább a felét!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**19/A Felettese a cég partnereit szeretné egy ebéden vendégül látni. A mellékelt étlap(ok) és képek alapján ismertesse, milyen módon szervezhetné meg vendéglátást! Mutassa be, hogyan választana helyszínt és menüsört, hogyan bonyolítaná le az étkezést!**

**19/B Főnöke visszatér külföldi útjáról, és elégedetlen volt a szállással. Mivel nagyon elfoglalt, Önt kéri meg a reklamáció intézésére.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken	Az étkezés lebonyolítása, udvariassági, öltözködési szabályok	20	
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai	Az üzleti ebéd és a díszétkezés	20	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Helyszín és menüsor kiválasztásának szempontjai	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Étlap értelmezése, a menüsor kiválasztásának szempontjai	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

**20/A Felettese a cég új külföldi partneréhez utazna üzleti tárgyalásra. A mellékelt szöveg segítségével mutassa be, hogyan készítené elő az utat, milyen szempontok alapján próbálna tájékozódni az adott ország viselkedési és üzleti szokásairól! Milyen információk megszerzését tartja hasznosnak az adott országról?**

Az információtartalom vázlata

- Az utazás előkészítése, tájékozódás a külföldi partnerről
- Tájékozódás az adott ország, kultúra viselkedési szabályairól
- Tájékozódás az adott ország üzleti szokásairól, protokollról
- Hasznos információk

**20/B Ön azt a feladatot kapta, hogy a cég külföldi vendégei számára foglaljon asztalt egy étteremben. Mielőtt intézkedik, beszélje meg a részleteket főnökével!**

- Konkrét étterem, időpont, hány fő, különleges tudnivalók (pl. vegetáriánus ügyfél).
- Menüt rendeljen-e, vagy mindenki a helyszínen választ majd az étlapról?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

**20/A Felette a cég új külföldi partneréhez utazna üzleti tárgyalásra. A mellékelt szöveg segítségével mutassa be, hogyan készítené elő az utat, milyen szempontok alapján próbálna tájékozódni az adott ország viselkedési és üzleti szokásairól! Milyen információk megszerzését tartja hasznosnak az adott országról?**

**20/B Ön azt a feladatot kapta, hogy a cég külföldi vendégei számára foglaljon asztalt egy étteremben. Mielőtt intézkedik, beszélje meg a részleteket főnökével!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai	Az utazás előkészítése, tájékozódás a külföldi partnerről	20	
		Tájékozódás az adott ország, kultúra viselkedési szabályairól	10	
		Hasznos információk	10	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Tájékozódás az adott ország üzleti szokásairól, protokollról	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Tájékozódás az adott ország üzleti szokásairól, protokollról Hasznos információk	10	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		15	
3	Telefonálás idegen nyelven		15	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzus készség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás