

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

**1447-06/1 Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása,
pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása**

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 215/2010. számon kiadom.

Jóváhagyta:

**Mátyus Mihály
főosztályvezető**

2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 03. 18-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

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:

| | | |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| 52 812 01 0000 00 00 | Hostess | Hostess |
| 54 812 01 1000 00 00 | Idegenvezető | Idegenvezető |
| 54 812 03 0000 00 00 | Szállodai portás, recepció | Szállodai portás, recepció |
| 54 812 02 0010 54 01 | Protokollügyintéző | Protokoll és utazásügyintéző |
| 54 812 02 0010 54 02 | Utazásügyintéző | Protokoll és utazásügyintéző |

A szóbeli tételek a tanult ismeretek alkalmazását teszik lehetővé. A tételeket a szaktanárok által összeállított mellékletek, utazási irodai, protokoll és hostess tevékenységgel kapcsolatos és a szállodai adminisztrációt segítő nyomtatványok, számlanyomtatványok stb., a napi működésében fellelhető, segédanyagként felhasználható források egészítsék ki!

Egyes feladatoknál számítógép használata ajánlott.

A vizsgafeladatoknál szükséges az idegen nyelvi kompetencia felmérése:

Az egyes feladatok mellé segédanyagként, annak tartalmához kötődő mintegy 400-500 karakternyi idegen nyelvű szöveg(ek)et kell elhelyezni. A szöveg(ek)et a tételrészhez úgy kell hozzárendelni, hogy egy ilyen szöveg értelmezése, felhasználása mindenképpen része legyen a tételrész feladata megoldásának, illetve a szakmai megbeszélésnek.

Vagy az idegen nyelv tanára rövid párbeszédet / „telefonos beszélgetést” folytat a vizsgázóval az egyes tételekben meghatározott témakörökkel kapcsolatban a tanult idegen nyelven.

A vizsgázó részére - kérésére - át kell adni a tételhez tartozó idegen nyelvű szöveg magyar fordítását. Ebben az esetben az idegen nyelv használatával kapcsolatos kompetenciákra 0 pontot kell adni.

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

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

1. Ön a munkahelyén az iroda kialakításáért felel. Tervezze meg az irodában milyen eszközök szükségesek ahhoz, hogy adminisztrációs munkáit pontosan elvégezze! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Szoftver alkalmazások
- Hardver alkalmazások
- Informatikai alkalmazások
- Irodatechnikai eszközök ismerete
- Táblázatkezelés
- Adatbázis-kezelés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1. Ön a munkahelyén az iroda kialakításáért felel. Tervezze meg az irodában milyen eszközök szükségesek ahhoz, hogy adminisztrációs munkáit pontosan elvégezze! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|--|--|--|-------------|--------------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció | Szoftver alkalmazások | 10 | |
| | | Hardver alkalmazások | 10 | |
| | | Informatikai alkalmazások | 10 | |
| | | Irodatechnikai eszközök ismerete | 20 | |
| | | Táblázatkezelés | 10 | |
| | | Adatbázis-kezelés | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 4 | Irodatechnikai eszközök használata | | 5 | |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Határozottság | A választás indoklása a költséghatékonyság figyelembevételével | 5 | |
| | Irányítási készség | | | |
| Módszer | Módszeres munkavégzés | Munkahely kialakítása, ergonómia | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

2. Ön egy szakmai tréninget tart pályakezdő munkatársainak, ahol az ügyfélforgalomban előforduló fizetési módokról kell beszélnie. Ismertesse a fizetési módokat, és jellemezze azokat! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Vendégszámla tételeinek ismerete
- Bizonylatolási rend ismerete
- Pénzügyi folyamatok ismerete
- Elszámoltatási ismeretek
- Ügyviteli ismeret

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2. Ön egy szakmai tréninget tart pályakezdő munkatársainak, ahol az ügyélforgalomban előforduló fizetési módokról kell beszélnie. Ismertesse a fizetési módokat, és jellemezze azokat! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|--|---|---|-------------|--------------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Üzleti adminisztráció | Vendégszámla tételeinek ismerete | 20 | |
| | | Bizonylatolási rend ismerete | 10 | |
| A | Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai | Pénzügyi folyamatok ismerete | 20 | |
| | | Elszámoltatási ismeretek | 10 | |
| B | Pénzügyi alapismeretek | Ügyviteli ismeret | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 4 | Irodatechnikai eszközök használata | | 5 | |
| 5 | Köznyelvi beszédképesség | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Határozottság | A megfelelő szabályok alkalmazása az adott helyzetben | 5 | |
| Módszer | Kontroll (ellenőrzőképesség) | A lehetséges tévedések észrevétele, a teljes rendszer analitikus átlátása | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

3. A munkahelyére – ahol Ön dolgozik – reklamáció érkezik egy vevő részére kiállított számlával kapcsolatban. Részlegvezetője behívja az irodába a számlával. Ismertesse a számlán található tételeket! Külön mutassa be a kötelező és nem kötelező tételeket! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Belső elszámoltatási rend ismerete
- Megrendelők és egyéb kontroll anyagok ismerete
- Hatályos jogszabályok ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3. A munkahelyére – ahol Ön dolgozik – reklamáció érkezik egy vevő részére kiállított számlával kapcsolatban. Részlegvezetője behívja az irodába a számlával. Ismertesse a számlán található tételeket! Külön mutassa be a kötelező és nem kötelező tételeket! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|---|--|---|------------|-------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció | Pénzügyi ismeretek | 25 | |
| | | Belső elszámoltatási rend ismerete | 25 | |
| A | Üzleti adminisztráció | Megrendelők és egyéb kontroll anyagok ismerete | 10 | |
| B | Pénzügyi alapismeretek | Hatályos jogszabályok ismerete | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 4 | Köznyelvi beszédkészség | | 5 | |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Határozottság | A felmerülő kérdések szakmai megalapozottságú tisztázása | 5 | |
| Módszer | Problémamegoldás, hibaelhárítás | A vevő elvárásainak való megfelelésre törekvés, a munkaszervezet érdekeinek figyelembevételével | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

4. Felkérlek Önt, mutassa be szervezetének gazdálkodási mutatóit. Ismertesse a főbb gazdálkodási mutatókat! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlat

- Pénzügyi ismeretek
- Üzletforgalmi mérőszámok ismerete
- Az adminisztrációban szereplő adatok értelmezése, megfelelő helyen való figyelembevétele
- Statisztikai számítások ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4. Felkéri Önt, mutassa be szervezetének gazdálkodási mutatóit. Ismertesse a főbb gazdálkodási mutatókat! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|---|--|--|------------|-------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Ügyviteli feladatok | Pénzügyi ismeretek | 25 | |
| | | Üzletforgalmi mérőszámok ismerete | 25 | |
| A | Üzleti adminisztráció | Az adminisztrációban szereplő adatok értelmezése, megfelelő helyen való figyelembevétele | 10 | |
| B | Pénzügyi alapismeretek | Statisztikai számítások ismerete | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 4 | Irodatechnikai eszközök használata | | 5 | |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Fogalmazó készség | Az adatok alapján levonható következtetések érthető és adott szakmai szempontoknak megfelelő értelmezése | 5 | |
| Módszer | Kontroll (ellenőrzőképesség) | A statisztikai adathalmaz értelmezésének, folyamatainak ismerete | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

5. Részlegvezetője megkéri Önt, hogy gyűjtse össze azokat a felügyeleti szerveket, melyek a vállalkozás üzemeltetéséhez szükségesek, és szükség szerint készítsen információs táblát ezekről a vendégtérbe, illetve ellenőrizze a Vásárlók Könyvét. Ismertesse a kötelezően feltüntetendő felügyeleti szerveket! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Rendkívüli események kezelése
- Emberismeret
- A vitás esetek pontos, szakszerű dokumentációja
- Fogyasztóvédelmi előírások ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5. Részlegvezetője megkéri Önt, hogy gyűjtse össze azokat a felügyeleti szerveket, melyek a vállalkozás üzemeltetéséhez szükségesek, és szükség szerint készítsen információs táblát ezekről a vendégtérbe, illetve ellenőrizze a Vásárlók Könyvét. Ismertesse a kötelezően feltüntetendő felügyeleti szerveket! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|--|--|---|-------------|--------------|
| | | | Max. | Elért |
| B | Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei | Rendkívüli események kezelése | 20 | |
| | | Emberismeret | 15 | |
| A | Üzleti adminisztráció | A vitás esetek pontos, szakszerű dokumentációja | 25 | |
| C | Jogi alapismeretek | Fogyasztóvédelmi előírások ismerete | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 2 | ECDL 1. m. IT alapismeretek | | 5 | |
| 2 | ECDL 4. m. Táblázatkezelés | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Empatikus készség, jó modor | A vendég helyzetébe való beleilleszkedés, a vendég érzelmeinek tiszteletben tartása | 5 | |
| Módszer | Problémamegoldás, hibaelhárítás | A felmerülő probléma mindkét fél számára megnyugtató módon történő rendezése | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

6. A pénzügyi részlegre új kolléganő érkezik, megkéri Önt, hogy ismertesse a vállalkozás pénzmozgással kapcsolatos ügyviteli tevékenységeit. A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Fizetési módok
- Bevételek, kiadások dokumentálása
- A pénzmozgással kapcsolatos ügyviteli jelentések ismertetése
- A pénzmozgás útjának tiszta nyomon követése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6. A pénzügyi részlegre új kolléganő érkezik, megkéri Önt, hogy ismertesse a vállalkozás pénzmozgással kapcsolatos ügyviteli tevékenységeit. A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|---|--|--|------------|-------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Késpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai | Fizetési módok | 25 | |
| A | Ügyviteli feladatok, üzleti kommunikáció | Bevételek, kiadások dokumentálása | 15 | |
| | | A pénzmozgással kapcsolatos ügyviteli jelentések ismertetése | 15 | |
| A | Üzleti adminisztráció | A pénzmozgás útjának tiszta nyomon követése | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 2 | ECDL 5. m. Adatbázis kezelés | | 5 | |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Határozottság | A tételek megfelelő helyen történő elszámolása, és teljesítésüknek ellenőrzése | 5 | |
| Módszer | Információgyűjtés | A munkatársak által lekönyvelt tételekről adatok beszerzése | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
alíráás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

7. Egy vendég érkezik Önhöz és megkérdezi, milyen valutával tudna a helyszínen fizetni. Ismertessen háromfajta valutát az aktuális árfolyamon! Mi a különbség a valuta és a deviza között? Milyen típusú devizákat ismer? Melyek a legfontosabb devizaszabályok? Ismertesse a valutaváltás szabályait! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Pénzforgalmi ismeretek
- A számlázási szoftverek napi frissítése az árfolyamváltozásoknak megfelelően
- Tájékozódás a devizapiaci változásokról
- Árfolyamváltozások nyomon követése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7. Egy vendég érkezik Önhöz és megkérdezi, milyen valutával tudna a helyszínen fizetni. Ismertessen háromfajta valutát az aktuális árfolyamon! Mi a különbség a valuta és a deviza között? Milyen típusú devizákat ismer? Melyek a legfontosabb devizasabályok? Ismertesse a valutaváltás szabályait! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|---|--|--|------------|-------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Kézpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai | Pénzforgalmi ismeretek | 25 | |
| A | Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció | A számlázási szoftverek napi frissítése az árfolyamváltozásoknak megfelelően | 25 | |
| | | Tájékozódás a devizapiaci változásokról | 5 | |
| A | Üzleti adminisztráció | Árfolyamváltozások nyomon követése | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 2 | ECDL 4. m. Táblázatkezelés | | 5 | |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Határozottság | Megfelelő valutánem és árfolyam alkalmazása | 5 | |
| Módszer | Információgyűjtés | Napi gyakoriságú árfolyam-ellenőrzés | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

8. Egy vendég érkezik Önhöz, és párizsi utazásához kér segítséget. Budapest - Párizs útvonalra kér menetrendeket és utazási lehetőségeket Öntől mint szolgálatot teljesítőtől. A recepción csak az internet segítségével tud felvilágosítást adni. Ismertesse a vasúti, az autóbuszos és a légi közlekedési menetrendek elérhetőségi címeit és kezelését! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- A menetrend és internet szakszerű használata, a szükséges információ megglelése
- A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások
- Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben
- Kedvezmények és felárak
- Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók
- Egyirányú és menettértil jegyek ismertetése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8. Egy vendég érkezik Önhöz, és párizsi utazásához kér segítséget. Budapest - Párizs útvonalra kér menetrendeket és utazási lehetőségeket Öntől mint szolgálatot teljesítőtől. A recepción csak az internet segítségével tud felvilágosítást adni. Ismertesse a vasúti, az autóbuzsos és a légi közlekedési menetrendek elérhetőségi címeit és kezelését! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlatja alapján | Pontszámok | |
|--|--|--|--------------|-------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció | A menetrend és internet szakszerű használata, a szükséges információ megjelése | 10 | |
| | | A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások | 20 | |
| | | Helybiztosítási módok a légi-, vasúti- és autóbuzs-közlekedésben | 10 | |
| | | Kedvezmények és felárak | 10 | |
| | | Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók | 10 | |
| | | Egyirányú és menettérti jegy ismertetése | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Max. | Elért | |
| 5 | Köznyelvi beszédkészség | 8 | | |
| 2 | ECDL 1.m. IT alapismeretek | 1 | | |
| 2 | ECDL 2.m. Operációs rendszerek | 1 | | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | 10 | | |
| Összesen | | 90 | | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért | |
| Személyes | Megbízhatóság | A helyes információk megadása | 5 | |
| Módszer | Információgyűjtés | A szükséges információk összegyűjtése | 5 | |
| Összesen | | 10 | | |
| Mindösszesen | | 100 | | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

9. Cégénél azt a feladatot kapja, hogy telefonon tárgyalási időpontot egyeztessen egy Önnel azonos pozícióban lévő üzleti partnerével. Ismertesse a telefonálás során betartandó udvariassági szabályokat, a tárgyalás előkészítését magyar nyelven! Folytassa le a telefonbeszélgetést idegen nyelven!

Információ tartalom vázlata

- Telefonon történő egyeztetés
- Szabályok telefonhívás esetén
- Üzleti tárgyalások előkészítése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9. Cégénél azt a feladatot kapja, hogy telefonon tárgyalási időpontot egyeztessen egy Önnel azonos pozícióban lévő üzleti partnerével. Ismertesse a telefonálás során betartandó udvariassági szabályokat, a tárgyalás előkészítését magyar nyelven! Folytassa le a telefonbeszélgetést idegen nyelven!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|--|--|---------------------------------------|-------------|--------------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció | Telefonon történő egyeztetés | 20 | |
| | | Szabályok telefonhívás esetén | 25 | |
| | | Üzleti tárgyalások előkészítése | 20 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 5 | Köznyelvi beszédképesség | | 10 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 15 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Személyes | Rugalmasság | Kommunikáció stílusa | 3 | |
| Társas | Udvariasság | Kommunikáció stílusa | 3 | |
| | Irányítási készség | Beszélgetés menetének irányítása | 4 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

10. Önnek az a feladata, hogy egy vállalkozás képviselőjével találkozzon azzal a szándékkal, hogy előzetesen egyeztessék a szerződéskötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után megkössék a szerződést. A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Kommunikációs stratégiák
- Viselkedési szabályok az üzleti életben
- Üzleti tárgyalások előkészítése
- A szerződések tartalmi és formai elemei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10. Önnek az a feladata, hogy egy vállalkozás képviselőjével találkozzon azzal a szándékkal, hogy előzetesen egyeztessék a szerződéskötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után megkössék a szerződést. A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázлата alapján | Pontszámok | |
|--|--|---|-------------|--------------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció | Kommunikációs stratégiák | 15 | |
| | | Viselkedési szabályok az üzleti életben | 15 | |
| | | Üzleti tárgyalások előkészítése | 20 | |
| C | Jogi alapismeretek | A szerződések tartalmi és formai elemei | 20 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 5 | Köznyelvi beszédképesség | | 5 | |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Személyes | Figyelemmegosztás | Tárgyalás előkészítése | 1 | |
| | Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság | Tárgyalás lefolytatása | 1 | |
| Társas | Udvariasság | Kommunikáció stílusa | 2 | |
| | Irányítási készség | A tárgyalás menetének irányítása | 2 | |
| Módszer | Információgyűjtés | Partner igényeinek felmérése | 2 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | Az elhangzottak felidézése | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

11. Munkahelyi felettese felkéri Önt, hogy ügyfélkapcsolati tevékenységet is végezzen. Ön erre a célra kidolgoz egy kérdőívet, melyet lehetőség szerint minél több ügyféllel ki szeretne tölteni. Állítson össze egy ügyfél elégedettségi kérdőívet magyar nyelven! Milyen szempontokat vesz figyelembe a kérdőív összeállításánál? Hogyan dolgozza fel a kapott adatokat? A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Információgyűjtés módszerei
- Kérdőívösszeállítás
- Statisztikakészítés
- Számítástechnikai eszközök használata

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11. Munkahelyi felettese felkéri Önt, hogy ügyfélkapcsolati tevékenységet is végezzen. Ön erre a célra kidolgoz egy kérdőívet, melyet lehetőség szerint minél több ügyféllel ki szeretne tölteni. Állítson össze egy ügyfél elégedettségi kérdőívet magyar nyelven! Milyen szempontokat vesz figyelembe a kérdőív összeállításánál? Hogyan dolgozza fel a kapott adatokat? A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|--|--|--|-------------|--------------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Üzleti adminisztráció | Információgyűjtés módszerei | 15 | |
| | | Kérdőívösszeállítás | 20 | |
| | | Számítástechnikai eszközök használata | 10 | |
| D | Statisztika készítés módszere | Statisztikakészítés | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 2 | ECDL 1. m. IT alapismeretek | | 5 | |
| 5 | Köznyelvi beszédképesség | | 10 | |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Fogalmazó készség | Tétel kifejtése | 5 | |
| Módszer | Információgyűjtés | A vendéginformációk több oldalról való megközelítése | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

12. A vállalkozásnál, ahol Ön is dolgozik, a számítástechnikai program újabb részekkel bővül. Önt iskolázzák be a szoftver újdonságainak megismerésére, majd Önnek kell a munkatársainak bemutatni a tanultakat. Ismertessen egy szabadon választott szakmaspecifikus programot! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Szakmaspecifikus szoftverek ismerete
- A szoftver bemutatása
- A szoftver jellemzőinek ismertetése
- A szoftver használata

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12. A vállalkozásnál, ahol Ön is dolgozik, a számítástechnikai program újabb részekkel bővül. Önt iskolázzák be a szoftver újdonságainak megismerésére, majd Önnek kell a munkatársainak bemutatni a tanultakat. Ismertessen egy szabadon választott szakmaspecifikus programot! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|---|--|---------------------------------------|------------|-------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Üzleti adminisztráció | Szakmaspecifikus szoftverek ismerete | 15 | |
| | | A szoftver bemutatása | 15 | |
| | | A szoftver jellemzőinek ismertetése | 20 | |
| | | A szoftver használata | 20 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 2 | ECDL 1. m. IT alapismeretek | | 3 | |
| 2 | ECDL 2. m. Operációs rendszer | | 2 | |
| 5 | Köznyelvi beszédképesség | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Fogalmazó készség | A tanult ismeretek továbbadása | 5 | |
| Módszer | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | A részletek beépítése az egészbe | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

13. Nézze meg a rendelkezésre álló – szakmájához kapcsolódó – statisztikai adatokat tartalmazó adattáblát! Értelmezze és elemezze a statisztikai adatokat, vonjon le következtetéseket! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információ tartalom vázlata

- A statisztikai adattábla értelmezése
- Az adatok elemzése
- Következtetések megfogalmazása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13. Nézze meg a rendelkezésre álló – szakmájához kapcsolódó – statisztikai adatokat tartalmazó adattáblát! Értelmezze és elemezze a statisztikai adatokat, vonjon le következtetéseket! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|--|--|---------------------------------------|-------------|--------------|
| | | | Max. | Elért |
| D | Statisztika készítés módszere | A statisztikai adattábla értelmezése | 20 | |
| | | Az adatok elemzése | 25 | |
| | | Következtetések megfogalmazása | 25 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 5 | Köznyelvi beszédképesség | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Személyes | Megbízhatóság | Adatok helyes értelmezése | 3 | |
| Társas | Fogalmazó készség | Az elemzés értelmes megfogalmazása | 5 | |
| Módszer | Módszeres munkavégzés | Adatok módszeres feldolgozása | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

14. Partnereik árajánlatot kérnek Öntől szolgáltatáscsomagra. Állítson össze „Package”-eket, és ismertesse a belső elszámolói árat! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- Pénzforgalmi ismeretek
- Belső elszámolói árat beépítése a csomagokba
- Tájékozódás a vendégek igényei felől
- Szolgáltatási árat és színvonal felügyelete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14. Partnereik árajánlatot kérnek Öntől szolgáltatáscsomagra. Állítson össze „Package”-eket, és ismertesse a belső elszámolói árat! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|---|--|--|------------|-------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Késpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai | Pénzforgalmi ismeretek | 25 | |
| A | Ügyviteli feladatok, üzleti kommunikáció | Belső elszámolói árak beépítése a csomagokba | 15 | |
| | | Tájékozódás a vendégek igényei felől | 15 | |
| A | Üzleti adminisztráció | Szolgáltatási árak és színvonal felügyelete | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért |
| 2 | ECDL 4. m. Táblázatkezelés | | 5 | |
| 5 | Tájékozódás | | 5 | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | | 10 | |
| Összesen | | | 90 | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | | Max. | Elért |
| Társas | Empatikus készség, jó modor | A vendégigények minél szélesebb körű kiismerése. | 5 | |
| Módszer | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | Visszatérő vendégek szokásainak megjegyzése. | 5 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

15. A vendégfogadó pultnál az egyik vendég jelzi Önnek, hogy elvesztette az értékeit, de nem tudja pontosan, hogy hol. Azt kéri Öntől, vegyék jegyzőkönyvbe. Vegyen fel jegyzőkönyvet, és ismertesse a jegyzőkönyv nélkülözhetetlen elemeit! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

Információtartalom vázlata

- A cselekmény pontos leírása
- Az illetékesek tájékoztatása
- A jegyzőkönyv felvételének pontos szabályai
- A jegyzőkönyv kezelésének pontos szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

15. A vendégfogadó pultnál az egyik vendég jelzi Önnek, hogy elvesztette az értékeit, de nem tudja pontosan, hogy hol. Azt kéri Öntől, vegyék jegyzőkönyvbe. Vegyen fel jegyzőkönyvet, és ismertesse a jegyzőkönyv nélkülözhetetlen elemeit! A feladatot a tételhez kapcsolódó idegen nyelvű telefonos szituációval kell kiegészíteni!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|--|--|---|--------------|-------|
| | | | Max. | Elért |
| A | Üzleti adminisztráció | A cselekmény pontos leírása | 15 | |
| | | Az illetékesek tájékoztatása | 5 | |
| B | Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei | A jegyzőkönyv felvételének pontos szabályai | 25 | |
| | | A jegyzőkönyv kezelésének pontos szabályai | 25 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Max. | Elért | |
| 2 | ECDL 1. m. IT alapismeretek | 2 | | |
| 2 | ECDL 3. m. Szövegszerkesztés | 8 | | |
| 4 | Telefonálás idegen nyelven | 10 | | |
| Összesen | | 90 | | |
| Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Max. | Elért | |
| Társas | Határozottság | A cselekmény tényszerű leírása | 5 | |
| Módszer | Kontroll (ellenőrzőképesség) | A cselekmény egészének átlátása | 5 | |
| Összesen | | 10 | | |
| Mindösszesen | | 100 | | |

.....
dátum

.....
aláírás