

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1611-06/1 A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

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

Jóváhagyta:

**Mátyus Mihály
főosztályvezető**

2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 03. 27-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

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:

33 346 01 1000 00 00	Irodai asszisztens	Irodai asszisztens
33 346 01 0100 31 01	Gépíró	Irodai asszisztens
33 346 01 0100 31 02	Gépíró, szövegszerkesztő	Irodai asszisztens

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

1. Munkahelyén számítógépes munkatevékenysége során az utóbbi időben erőteljes hátfájdalmak vannak. Úgy érzi, munkakörnyezete nem felel meg az egészséges munkakövetelményeknek és ergonómiai szabályoknak. Fogalmazza meg, és közölje problémáját a munkahelyi vezetőjével (kérdező tanárával), mondja el javaslatait a munkakörülmények megváltoztatásával kapcsolatosan! Válassza a legmegfelelőbb közlésformát, alkalmazza a metakommunikációs eszközöket is!

Információtartalom vázlata

- A közlésfolyamat tényezői
- A kommunikáció folyamata, funkció, típusai, fajtái, főbb csatornái, eszközei
- Az eredményes közlésfolyamat feltételei, eszközei
- A hatékony kommunikáció előnyei, a nem megfelelő kommunikáció munkahelyi következményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

1. Munkahelyén a számítógépes munkatevékenysége során az utóbbi időben erőteljes hátfájdalmi vannak. Úgy érzi, munkakörnyezete nem felel meg az egészséges munkakövetelményeknek és ergonómiai szabályoknak. Fogalmazza meg, és közölje problémáját a munkahelyi vezetőjével (kérdező tanárával), mondja el javaslatait a munkakörülmények megváltoztatásával kapcsolatosan! Válassza a legmegfelelőbb közlésformát, alkalmazza a metakommunikációs eszközöket is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikáció alapfogalmai	A közlésfolyamat tényezői.	10	
		A kommunikáció folyamata, funkció, típusai, fajtái, főbb csatornái, eszközei.	20	
		Az eredményes közlésfolyamat feltételei, eszközei.	10	
C	A munkahelyi viselkedés alapszabályai	A hatékony kommunikáció előnyei, a nem megfelelő kommunikáció munkahelyi következményei.	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése. A közlésforma helyes megválasztása.	5	
3	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Megfelelő kommunikációs készség. A nyelvi és metanyelvi eszközök megfelelő használata és visszacsatolása a közlési folyamat során.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Udvariasság	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

2. Munkahelyi vezetője csoportértékezesen akarja megbeszélni a cégüknel bevezetni kívánt rugalmas munkaidő-beosztás teendőit. Ezzel kapcsolatosan minden munkatárs véleményére kíváncsi. A vélemények várhatóan eltérnek, és vitára kerül sor. Készüljön fel Ön is a vitára! Fejtse ki véleményét a felvetett kérdéssel kapcsolatosan, érveljen az Ön által jónak tartott munkaidő-beosztás mellett!

Információtartalom vázlata

- A verbális kommunikáció fogalma, funkciói, eszközei
- A szóbeli megnyilvánulás fajtái
- A szóbeli megnyilvánulás előkészületei, lélektani háttere
- A vita nyelvi, metanyelvi és kommunikációs jellemzői

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

2. Munkahelyi vezetője csoportértekezleten akarja megbeszélni a cégükönél bevezetni kívánt rugalmas munkaidő-beosztás teendőit. Ezzel kapcsolatosan minden munkatárs véleményére kíváncsi. A vélemények várhatóan eltérnek, és vitára kerül sor. Készüljön fel Ön is a vitára! Fejtse ki véleményét a felvetett kérdéssel kapcsolatosan, érveljen az Ön által jónak tartott munkaidő-beosztás mellett!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikáció alapfogalmai	A verbális kommunikáció fogalma, funkciói, eszközei.	30	
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	A szóbeli megnyilvánulás fajtái.	10	
		A szóbeli megnyilvánulás előkészületei, lélektani háttere.	15	
		A vita nyelvi, metanyelvi és kommunikációs jellemzői.	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése. A közlésforma megválasztása.	5	
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Párbeszédben való aktív részvétel. A szituációnak megfelelő helyes érvelés.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Udvariasság	2	
	Módszer	Intenzív munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

3. Főnökéhez előre bejelentkezett, fontos vendég érkezik, de egy hivatali ellenőrzés miatt rövid ideig várakoznia kell. Főnöke arra kéri Önt, társalogjon vele, amíg fogadni tudja őt! Kezdeményezzen társalgást a vendéggel (kérdező tanárával)!

Információtartalom vázlata

- A társalgás mint a szóbeli kapcsolattartás eszköze, kommunikációs jellemzői
- A társalgás metanyelvi jellemzői
- A társalgás nyelvi és formai udvariassági szabályai, tartalmi vonatkozásai; irányított és célzott beszélgetés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

3. Főnökéhez előre bejelentkezett, fontos vendég érkezik, de egy hivatali ellenőrzés miatt rövid ideig várakoznia kell. Főnöke arra kéri Önt, társalogjon vele, amíg fogadni tudja őt! Kezdeményezzen társalgást a vendéggel (kérdező tanárával)!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	A társalgás mint a szóbeli kapcsolattartás eszköze, kommunikációs jellemzői.	30	
C	A metakommunikáció	A társalgás metanyelvi jellemzői.	10	
C	A munkahelyi viselkedés alapnormái	A társalgás nyelvi és formai udvariassági szabályai, tartalmi vonatkozásai; irányított és célzott beszélgetés.	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
4	A köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	A társalgási téma megválasztása. A társalgás kezdeményezése, irányítása.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
		Udvariasság	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

4. Egyik munkatársával szakmai vitája volt. Ön úgy érzi, munkatársa megsértődött, mert nem értette meg Önt. A jó munkatársi kapcsolat megtartásáért szeretné tisztázni vele a félreértést. Elemezze a kommunikációs helyzetet, soroljon fel néhány körülményt, ami félreértést okozhatott!

Információtartalom vázlata

- A kommunikáció zavarainak fajtái; kiváltó okai
- Kezelésének, elhárításának lehetőségei
- A konfliktus fogalmának meghatározása
- A munkahelyi konfliktusok kezelésének metanyelvi eszközei
- A munkahelyi konfliktus forrása, kezelésük lehetőségei
- A konfliktusból eredő hátrányok a munkahelyi kapcsolatokban
- A munkahelyi kapcsolattartás etikai normái

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

4. Egyik munkatársával szakmai vitája volt. Ön úgy érzi, munkatársa megsértődött, mert nem értette meg Önt. A jó munkatársi kapcsolat megtartásáért szeretné tisztázni vele a félreértést. Elemezze a kommunikációs helyzetet, soroljon fel néhány körülményt, ami félreértést okozhatott!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információ tartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikációs zavarok formái	A kommunikáció zavarainak fajtái; kiváltó okai. Kezelésének, elhárításának lehetőségei. A konfliktus fogalmának meghatározása.	30	
C	A metakommunikáció	A munkahelyi konfliktusok kezelésének metanyelvi eszközei.	10	
C	A munkahelyi viselkedés alapszabályai	A munkahelyi konfliktus forrása, kezelésük lehetőségei. A konfliktusból eredő hátrányok a munkahelyi kapcsolatokban. A munkahelyi kapcsolattartás etikai normái.	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése. A konfliktus megoldására törekvés.	5	
4	A köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Beszélgetés kezdeményezése a kérdező tanárral, szóbeli kifejezőkészség.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Udvariasság	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

5. Főnöke fontosnak tartja, hogy a dolgozók jól érezzék magukat a munkahelyükön. A munkahelyi légkör, a közérzet javítása érdekében csoportbeszélgetést kíván tartani, ahol mindenki elmondja a véleményét a témával kapcsolatban. Készítsen vázlatot, és rövid előadásban fejtse ki véleményét arról, hogy Ön szerint a munkahelyi közösségben milyen tényezők befolyásolják a dolgozók közérzetét! Készítsen előzetesen vázlatot!

Információtartalom vázlata

- Az előadás tartalmi követelményei
- Az előadást támogató vázlat elkészítése
- Az előadás nyelvi, nyelvhelyességi jellemzői
- A nyilvános szereplés lélektani háttere
- Az előadás metakommunikációs jellemzői

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

5. Főnöke fontosnak tartja, hogy a dolgozók jól érezzék magukat a munkahelyükön. A munkahelyi légkör, a közérzet javítása érdekében csoportbeszélgetést kíván tartani, ahol mindenki elmondja a véleményét a témával kapcsolatban. Készítsen vázlatot, és rövid előadásban fejtse ki véleményét arról, hogy Ön szerint a munkahelyi közösségben milyen tényezők befolyásolják a dolgozók közérzetét! Készítsen előzetesen vázlatot!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	Az előadás tartalmi követelményei. Az előadást támogató vázlat elkészítése.	30	
C	A nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei	Az előadás nyelvi, nyelvhelyességi jellemzői.	30	
C	A metakommunikáció	A nyilvános szereplés lélektani háttere. Az előadás metakommunikációs jellemzői.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	Az előadás nyelvi megformálása, megfelelő stílusa, meggyőző ereje. Az előadás vázlata.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Intenzív munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

6. Egyik partnercégük a közelmúltban „Az év vállalkozása” kitüntető címet kapta meg. E jeles esemény alkalmából a cége levélben gratulál a partnercégnek. Főnöke nevében írjon néhány soros köszöntőlevelet, melyben gratulál a cím elnyeréséhez, megköszöni az eddigi jó üzleti együttműködést, és reményét fejezi ki, hogy a továbbiakban is hatékonyan tudnak együtt dolgozni.

Információtartalom vázlata

- Az írásbeli kommunikáció jellemzői, eszközei; a kapcsolattartás jellemző dokumentumai
- A köszöntést, üdvözlést stb. tartalmazó dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményei a hivatali/üzleti életben
- Az írásbeli kapcsolattartás udvariassági szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

6. Egyik partnercégük a közelmúltban „Az év vállalkozása” kitüntető címet kapta meg. E jeles esemény alkalmából a cége levélben gratulál a partnercégnek. Főnöke nevében írjon néhány soros köszöntőlevelet, melyben gratulál a cím elnyeréséhez, megköszöni az eddigi jó üzleti együttműködést, és reményét fejezi ki, hogy a továbbiakban is hatékonyan tudnak együtt dolgozni.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	Az írásbeli kommunikáció jellemzői, eszközei; a kapcsolattartás jellemző dokumentumai.	25	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményeit	A köszöntést, üdvözlést stb. tartalmazó dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményei a hivatali/üzleti életben.	20	
C	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	Az írásbeli kapcsolattartás udvariassági szabályai.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése, a közlésforma helyes megválasztása.	10	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	A köszöntést tartalmazó dokumentum szövegének megfogalmazása.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

7. Munkahelyén szükségessé vált a régi, elavult nyomtatók cseréje. Főnöke multifunkciós készülékek beszerzését tervezi, amelyek a nyomtatáson kívül egyéb irodai feladatok ellátására is alkalmasak (fénymásolás, szkennelés, faxküldés). Fogalmazza meg az ajánlatkérő levél szövegét!

Információtartalom vázlata

- Az írásbeli kommunikáció jellemzői
- Az írásbeliség szerepe, eszközei, jellemző kapcsolattartási formái
- Az írásbeliség előnyei, hátrányai az üzleti kapcsolatokban
- Az üzleti levél (ajánlatkérés, ajánlat) funkciója, tartalmi, nyelvi, formai követelményei
- Az üzleti levelezés udvariassági szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

7. Munkahelyén szükségessé vált a régi, elavult nyomtatók cseréje. Főnöke multifunkciós készülékek beszerzését tervezi, amelyek a nyomtatáson kívül egyéb irodai feladatok ellátására is alkalmasak (fénymásolás, szkennelés, faxküldés). Fogalmazza meg az ajánlatkérő levél szövegét!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	Az írásbeli kommunikáció jellemzői. Az írásbeliség szerepe, eszközei, jellemző kapcsolattartási formái. Az írásbeliség előnyei, hátrányai az üzleti kapcsolatokban.	30	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményeit	Az üzleti levél (ajánlatkérés, ajánlat) funkciója, tartalmi, nyelvi, formai követelményei.	20	
C	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	Az üzleti levelezés udvariassági szabályai.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	Az ajánlatkérő levél szövegének megfogalmazása, közlés módja; nyelvhelyesség.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

8. Munkahelyén minden év elején elkészítik a szabadságolási tervet, amelyhez figyelembe veszik a dolgozók igényeit is. Munkahelyi vezetője arra kéri Önt, hogy e-mailben küldje el a munkatársak számára a szabadság kiadásának rendjéről szóló körlevelét. Az e-mailhez csatolnia kell egy táblázatot is, amelyben a munkatársaknak meg kell jelölniük azokat az időpontokat, amikor szabadságra szeretnének menni.

Információtartalom vázlata

- A kommunikációs technológiák és technikai eszközök szerepe az emberi kommunikációban
- A kapcsolattartást szolgáló technikai eszközök fajtái
- Az elektronikus levél tartalmi, nyelvi és formai követelményei
- A kapcsolattartás elektronikus módja; feltételei, lehetőségei, előnyei és korlátai a kapcsolattartás során
- Az elektronikus levelezés etikett szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

8. Munkahelyén minden év elején elkészítik a szabadságolási tervet, amelyhez figyelembe veszik a dolgozók igényeit is. Munkahelyi vezetője arra kéri Önt, hogy e-mailben küldje el a munkatársak számára a szabadság kiadásának rendjéről szóló körlevelét. Az e-mailhez csatolnia kell egy táblázatot is, amelyben a munkatársaknak meg kell jelölniük azokat az időpontokat, amikor szabadságra szeretnének menni.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	A kommunikációs technológiák és technikai eszközök szerepe az emberi kommunikációban. A kapcsolattartást szolgáló technikai eszközök fajtái.	20	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményeit	Az elektronikus levél tartalmi, nyelvi és formai követelményei.	20	
C	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	A kapcsolattartás elektronikus módja; feltételei, lehetőségei, előnyei és korlátai a kapcsolattartás során. Az elektronikus levelezés etikett szabályai.	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
2	ECDL 7. m. Információ és kommunikáció	Az elektronikus levelek tárolásának, rendszerezésének, archiválásának lehetőségei, módjai.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	Az e-mail szövegének megfogalmazása, közlésmódja.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

9. Cégük új üzemcsarnokának fogadással egybekötött avatására meghívják üzleti partnereiket is. Főnöke Önre bízta a meghívó elkészítését.

Információtartalom vázlata

- A meghívás/meghívó funkciója a kapcsolattartás során
- A meghívás alkalmai
- A protokolláris meghívó funkciója, tartalmi, nyelvi, formai követelményei
- A meghívás udvariassági szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

9. Cégük új üzemcsarnokának fogadással egybekötött avatására meghívják üzleti partnereiket is. Főnöke Önre bízta a meghívó elkészítését.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	A meghívás/meghívó funkciója a kapcsolattartás során. A meghívás alkalmai.	20	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményeit	A protokolláris meghívó funkciója, tartalmi, nyelvi, formai követelményei.	30	
C	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	A meghívás udvariassági szabályai.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	A meghívó szövegének megfogalmazása, közlésmódja.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

10. Munkahelyi vezetőjének értekezletre kell mennie, de indulás előtt váratlanul fontos ügyfél érkezik hozzá. Főnöke arra kéri Önt, telefonon értesítse az értekezlet szervezőjét, hogy néhány percet késni fog.

Információtartalom vázlata

- A közvetett kapcsolattartás lehetőségei, jellemzői az üzleti életben
- A telefonálás udvariassági szabályai
- A telefonbeszélgetés nyelvi és metanyelvi jellemzői

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

10. Munkahelyi vezetőjének értekezletre kell mennie, de indulás előtt váratlanul fontos ügyfél érkezik hozzá. Főnöke arra kéri Önt, telefonon értesítse az értekezlet szervezőjét, hogy néhány percet késni fog.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	A közvetett kapcsolattartás lehetőségei, jellemzői az üzleti életben.	30	
C	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	A telefonálás udvariassági szabályai.	30	
C	A metakommunikáció	A telefonbeszélgetés nyelvi és metanyelvi jellemzői.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet felismerése, értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	A telefonbeszélgetés megfogalmazása, közlésmódja.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Módszeres munkavégzés	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

11. Profilváltás miatt megváltozott a cégük neve, ezért új névjegykártyákat készítenek a titkárságon dolgozó munkatársak számára. Munkahelyi vezetőjének szüksége lenne néhány tervezetre, amelyből majd kiválasztják az elkészítendő változatot. Tervezzen meg legalább kétfajta névjegykártyát, készítse el kézírással, tetszőleges adatokkal és formában (számoljon a szövegszerkesztő – a metakommunikációt támogató – formázási lehetőségeivel is)!

Információtartalom vázlata

- A névjegykártya funkciója, szerepe a kapcsolattartásban
- A névjegykártya fajtái
- A névjegykártya tartalmi, nyelvi, formai követelményei
- A névjegykártya használatának udvariassági szabályai tárolásának, rendszerezésének lehetőségei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

11. Profilváltás miatt megváltozott a cégük neve, ezért új névjegykártyákat készítenek a titkárságon dolgozó munkatársak számára. Munkahelyi vezetőjének szüksége lenne néhány tervezetre, amelyből majd kiválasztják az elkészítendő változatot. Tervezzen meg legalább kétfajta névjegykártyát, készítse el kézírással, tetszőleges adatokkal és formában (számoljon a szövegszerkesztő – a metakommunikációt támogató – formázási lehetőségeivel is)!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	A névjegykártya funkciója, szerepe a kapcsolattartásban. A névjegykártya fajtái.	20	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményeit	A névjegykártya tartalmi, nyelvi, formai követelményei.	30	
C	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	A névjegykártya használatának udvariassági szabályai tárolásának, rendszerezésének lehetőségei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
2	ECDL 2. m. Szövegszerkesztés	A szövegszerkesztő - metakommunikációt támogató -formázási lehetőségeinek alkalmazása a névjegy készítésekor.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	A névjegykártya nyelvi megformálása.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
		Mindösszesen	100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

12. A vállalat vezetője szerint a munkahelyi környezetüknek is tükröznie kell, hogy tevékenységükkel az ügyfelek érdekeit szolgálják. Arra kéri Önt és munkatársait, legyenek partnerek az irodájuk ügyfélbarát jellegű kialakításában.

Információtartalom vázlata

- A kulturális szignálok (szimbólumok) fogalma, fajtái
- A kulturális szignálok (szimbólumok) üzenetközvetítő szerepe
- A munkahelyi környezet kialakításának üzenetközvetítő és imázsalkító szerepe

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

12. A vállalat vezetője szerint a munkahelyi környezetüknek is tükröznie kell, hogy tevékenységükkel az ügyfelek érdekeit szolgálják. Arra kéri Önt és munkatársait, legyenek partnerek az irodájuk ügyfélbarát jellegű kialakításában.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikáció alapfogalmai	A kulturális szignálok (szimbólumok) fogalma, fajtái.	20	
C	A metakommunikáció	A kulturális szignálok (szimbólumok) üzenetközvetítő szerepe.	30	
C	A munkahelyi viselkedés alapnormái	A munkahelyi környezet kialakításának üzenetközvetítő és imázsalakító szerepe.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	Véleményvázlatának kialakítása, nyelvi megformálása, a vélemény megfelelő közlése.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

13. Fontosnak tartja, hogy munkahelyén jó kapcsolatot alakítson ki munkatársaival. Ennek érdekében minden részletre figyelni akar. Különösen a nemverbális eszközök kifejezőerejének tulajdonít nagy szerepet, ezért elhatározza, hogy tudatosan figyeli saját és munkatársai ilyen jellegű jelzéseit. Sorolja fel a vizsgaszituáció nem verbális jelzéseit!

Információtartalom vázlata

- A nemverbális jelek fogalma, funkciói, fajtái
- A nemverbális jelek üzenetközvetítő szerepe
- A nemverbális jelek tudatos alkalmazása és udvariassági szabályai a munkahelyi környezetben

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

13. Fontosnak tartja, hogy munkahelyén jó kapcsolatot alakítson ki munkatársaival. Ennek érdekében minden részletre figyelni akar. Különösen a nemverbális eszközök kifejezőerejének tulajdonít nagy szerepet, ezért elhatározza, hogy tudatosan figyeli saját és munkatársai ilyen jellegű jelzéseit. Sorolja fel a vizsgaszituáció nem verbális jelzéseit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikáció alapfogalmai	A nemverbális jelek fogalma, funkciói, fajtái.	20	
C	A metakommunikáció	A nemverbális jelek üzenetközvetítő szerepe.	20	
C	A munkahelyi viselkedés alapnormái	A nemverbális jelek tudatos alkalmazása és udvariassági szabályai a munkahelyi környezetben.	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A metakommunikáció szituációnak megfelelő alkalmazása, nyelvi kifejezése.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

14. Munkahelyi vezetője a lényeges kérdésekben rendszeresen kikéri a munkatársak véleményét. Ön a csoportértekezleteken gyakran tapasztalja, hogy feszeng, ideges lesz, remeg a hangja, ha meg kell szólalnia. Elhatározza, hogy tudatosan formálja majd a szóbeli megnyilvánulásait, mert úgy véli, ezáltal magabiztosabb lehet.

Információtartalom vázlata

- A verbális kommunikáció technikai tényezői: a vokális jelek
- A helyes és kulturált beszéd technikája, a hangképzés folyamata, a beszéd folyamat váltásai
- A helyes és helytelen beszéd (nyelvi kultúra) üzenetközvetítő szerepe
- A hangképzés kifejezőereje a nyelvi kultúrában

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

14. Munkahelyi vezetője a lényeges kérdésekben rendszeresen kikéri a munkatársak véleményét. Ön a csoportértekezleteken gyakran tapasztalja, hogy feszeng, ideges lesz, remeg a hangja, ha meg kell szólalnia. Elhatározza, hogy tudatosan formálja majd a szóbeli megnyilvánulásait, mert úgy véli, ezáltal magabiztosabb lehet.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikáció alapfogalmai	A verbális kommunikáció technikai tényezői: a vokális jelek.	20	
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	A helyes és kulturált beszéd technikája, a hangképzés folyamata, a beszéd folyamat váltásai. A helyes és helytelen beszéd (nyelvi kultúra) üzenetközvetítő szerepe.	30	
C	A metakommunikáció	A hangképzés kifejezőereje a nyelvi kultúrában.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	Beszédkésztség, a vokális jelek szituációnak megfelelő alkalmazása.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

15. Munkahelyi főnöke többször jelezte elégedetlenségét, mert Ön határidőre nem készítette el a kimutatást. A határidőcsúszás többnyire abból adódik, hogy munkatársai nem adják le Önnek időben a kért adatokat, ezért többször is összeütközésbe került velük. Szeretné megoldani főnökével és munkatársaival is a kialakult konfliktust. Elemezze a konfliktushelyzetet!

Információtartalom vázlata

- Konfliktushelyzet feltárása, elemzése
- A munkahelyi konfliktusok kialakulása, a konfliktuskezelés módjai
- Az emberi kapcsolatok pozitív elemeinek tudatos alkalmazása a munkahelyi környezetben

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

15. Munkahelyi főnöke többször jelezte elégedetlenségét, mert Ön határidőre nem készítette el a kimutatást. A határidőcsúszás többnyire abból adódik, hogy munkatársai nem adják le Önnek időben a kért adatokat, ezért többször is összeütközésbe került velük. Szeretné megoldani főnökével és munkatársaival is a kialakult konfliktust. Elemezze a konfliktushelyzetet!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	Konfliktushelyzet feltárása, elemzése.	20	
C	A kommunikációs zavarok formái	A munkahelyi konfliktusok kialakulása, a konfliktuskezelés módjai.	20	
C	A munkahelyi viselkedés alapnormái	Az emberi kapcsolatok pozitív elemeinek tudatos alkalmazása a munkahelyi környezetben.	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	A szituációnak megfelelő kommunikáció megválasztása, alkalmazása, a konfliktus hátterének közlése párbeszéd során.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

16. Felettese arra kéri Önt, készítse feljegyzést a csoportértekezletről, amelyen arról volt szó, hogy az irodaszerek felhasználása az utóbbi időben jelentősen megnövekedett. Főnöke úgy dönt, továbbra is bizalmi elven alapul az irodaszer-felhasználás az irodában, de takarékosagra kér mindenkit.

Információtartalom vázlata

- Az írásbeli dokumentumok nyelvi, nyelvhelyességi követelményei; stíluskérdései
- Az iratokban előforduló helyesírási hibaforrások, a helyesírás ellenőrzésének lehetséges módjai
- A feljegyzés tartalmi, nyelvi, formai követelményei
- Az igényes nyelvhasználat kommunikációs szerepe, alapvető követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

16. Felettese arra kéri Önt, készítsen feljegyzést a csoportértekezletről, amelyen arról volt szó, hogy az irodaszerek felhasználása az utóbbi időben jelentősen megnövekedett. Főnöke úgy dönt, továbbra is bizalmi elven alapul az irodaszer-felhasználás az irodában, de takarékosagra kér mindenkit.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei	Az írásbeli dokumentumok nyelvi, nyelvhelyességi követelményei; stíluskérdései. Az iratokban előforduló helyesírási hibaforrások, a helyesírás ellenőrzésének lehetséges módjai.	30	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményei	A feljegyzés tartalmi, nyelvi, formai követelményei.	15	
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	Az igényes nyelvhasználat kommunikációs szerepe, alapvető követelményei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	A feljegyzés szövege és a szóbeli véleménynyilvánítás.	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

17. A cégvezető egyeztetésre hívja üzleti partnereit, aki kisebb ajándékkal is szeretné megköszönni az eddigi jó együttműködést. Önre és munkatársaira bízva az ajándék beszerzését és előkészítését. Az ajándékhoz köszönetnyilvánító kártyát is csatolnak.

Információtartalom vázlata

- Az ajándékozás kapcsolattartást szolgáló funkciója
- Az ajándékozás alkalmai, az ajándék kiválasztásának szempontja, az üzleti ajándék fajtái
- A köszönőkártya megformálásának nyelvi, formai és tartalmi követelményei
- Az ajándék átadásának (küldésének), átvételének illemszabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

17. A cégvezető egyeztetésre hívja üzleti partnereit, aki kisebb ajándékkal is szeretné megköszönni az eddigi jó együttműködést. Önre és munkatársaira bízva az ajándék beszerzését és előkészítését. Az ajándékhoz köszönetnyilvánító kártyát is csatolnak.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A metakommunikáció	Az ajándékozás kapcsolattartást szolgáló funkciója. Az ajándékozás alkalmi, az ajándék kiválasztásának szempontja, az üzleti ajándék fajtái.	30	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményei	A köszönőkártya megformálásának nyelvi, formai és tartalmi követelményei.	20	
C	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	Az ajándék átadásának (küldésének), átvételének illemszabályai.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Kommunikációs helyzet értelmezése, az ajándék helyes megválasztása.	10	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	A köszönőkártya szövegének megformálása.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

18. Megszerzett szakképzettsége birtokában új munkahelyet keres. Az álláspályázathoz önéletrajzot és motivációs levelet is kell csatolnia. Írjon rövid motivációs levelet, melyben az Irodai asszisztens munkakör betöltésére való alkalmasságát közli!

Információtartalom vázlata

- Az önéletrajz és motivációs levél kapcsolatteremtő funkciója
- Az önéletrajz és motivációs levél fajtái
- Álláskeresési technikák
- Az önéletrajz és motivációs levél nyelvi, formai és tartalmi követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

18. Megszerzett szakképzettség birtokában új munkahelyet keres. Az álláspályázathoz önéletrajzot és motivációs levelet is kell csatolnia. Írjon rövid motivációs levelet, melyben az Irodai asszisztens munkakör betöltésére való alkalmasságát közli!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	Az önéletrajz és motivációs levél kapcsolatteremtő funkciója.	20	
C	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	Az önéletrajz és motivációs levél fajtái. Álláskeresési technikák.	30	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményei	Az önéletrajz és motivációs levél nyelvi, formai és tartalmi követelményei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	A motivációs levél megfogalmazása.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

19. Az új munkahelyén több más egységgel is kapcsolatba kerül, ahol meg kell ismerkednie az ott dolgozó munkatársakkal. Arra nincs mód, hogy mindenhol bemutassák, ezért Önnek kell bemutatkoznia, amikor valamilyen ügy intézése miatt kapcsolatba kerül velük.

Információtartalom vázlata

- A kapcsolatfelvétel szóbeli és írásbeli formái; hagyományos és elektronikus csatornái
- A köszönés, bemutatás, bemutatkozás szabályai
- A megszólítás udvarias formái
- A helyes munkahelyi viselkedés jellemző formái
- A bemutatkozó levél nyelvi, formai és tartalmi követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

19. Az új munkahelyén több más egységgel is kapcsolatba kerül, ahol meg kell ismerkednie az ott dolgozó munkatársakkal. Arra nincs mód, hogy mindenhol bemutassák, ezért Önnek kell bemutatkoznia, amikor valamilyen ügy intézése miatt kapcsolatba kerül velük.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szóbeli és írásbeli kommunikáció	A kapcsolatfelvétel szóbeli és írásbeli formái; hagyományos és elektronikus csatornái.	20	
C	A munkahelyi viselkedés alapszabályai	A köszönés, bemutatás, bemutatkozás szabályai. A megszólítás udvarias formái. A helyes munkahelyi viselkedés jellemző formái.	30	
C	A kapcsolattartást szolgáló dokumentumok nyelvi, formai és tartalmi követelményei	A bemutatkozó levél nyelvi, formai és tartalmi követelményei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Szakmai nyelvi készség, fogalmazás írásban	A bemutatkozás és a bemutatkozó üzenet megfogalmazása.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

20. Munkahelyén párhuzamosan többféle, köztük számos sürgős és határidős feladatot is el kell végeznie. Tudja, hogy a hatékony munka érdekében az időbeosztásán, munkaszervezésén, a munkatársakkal való együttműködésén javítania kell. Egyik fontos munkája közben éppen egy másik munkatársa kér Öntől segítséget.

Információtartalom vázlata

- Kommunikációs zavarok a munkahelyi kapcsolattartásban
- A kapcsolattartás gátló, akadályozó tényezői
- A munkafeltételek, munkakörülmények kialakításának szerepe az időgazdálkodásban
- A hatékony munkavégzés feltételei: időgazdálkodás (munkaidő-fényképezés, napirendkészítés)
- Munkaszervezés
- Munkakapcsolatok kezelése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1611-06 A munkahelyi kapcsolattartás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kapcsolattartás, az üzleti magatartáskultúra és a munkahelyi viselkedés egy jellemző helyzetének értelmezése, bemutatása, szabályainak ismertetése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

20. Munkahelyén párhuzamosan többféle, köztük számos sürgős és határidős feladatot is el kell végeznie. Tudja, hogy a hatékony munka érdekében az időbeosztásán, munkaszervezésén, a munkatársakkal való együttműködésén javítania kell. Egyik fontos munkája közben éppen egy másik munkatársa kér Öntől segítséget.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikációs zavarok formái	Kommunikációs zavarok a munkahelyi kapcsolattartásban. A kapcsolattartás gátló, akadályozó tényezői.	20	
C	A metakommunikáció	A munkafeltételek, munkakörülmények kialakításának szerepe az időgazdálkodásban.	10	
C	A munkahelyi viselkedés alapnormái	A hatékony munkavégzés feltételei: időgazdálkodás (munkaidő-fényképezés, napirendkészítés).	20	
		Munkaszervezés.	10	
		Munkakapcsolatok kezelése.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése.	5	
3	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	A kapcsolat udvarias elhárítása, párbeszéd folytatása.	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Szorgalom, igyekezet	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás