

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1615-06/1 A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

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

Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető

2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 12. 19-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

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 0001 52 01	Beszédleíró-gyorsíró	Irodai asszisztens
33 346 01 0001 52 02	Jegyzőkönyvvezető	Irodai asszisztens

A szóbeli tételeket, ahol szükséges, a szaktanárok által összeállított melléletek, segédanyagok, felhasználható források (köszönőlevél, levélsablon) egészítsék ki!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

1. A megszerzett jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakképzettsége birtokában új munkahelyet keres. Az álláspályázathoz szakmai önéletrajzt és motivációs levelet is kell csatolnia. Írjon rövid motivációs levelet, melyben a jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró munkakör betöltésére való alkalmasságát közli!

Információtartalom vázlata

- A szakmai önéletrajz és motivációs levél kapcsolatteremtő funkciója
- Az önéletrajz fajtái
- Álláskeresési technikák; az álláshirdetések tartalmi jellemzői
- Az önéletrajz és motivációs levél tartalmi, nyelvi és formai követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

1. A megszerzett jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakképzettsége birtokában új munkahelyet keres. Az álláspályázathoz szakmai önéletrajzt és motivációs levelet is kell csatolnia. Írjon rövid motivációs levelet, melyben a jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró munkakör betöltésére való alkalmasságát közli!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A szakmai önéletrajz és motivációs levél kapcsolatteremtő funkciója	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	Az önéletrajz fajtái	15	
		Álláskeresési technikák; álláshirdetések tartalmi jellemzői	15	
		Az önéletrajz és motivációs levél tartalmi, nyelvi és formai követelményei	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A motivációs levél megírása; adatok, fogalmak, kifejezések, helyes alkalmazása; megfelelő stílus használata, esztétikus forma	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

2. A munkahelyére új dolgozó érkezett. A munkaügyi- és humánerőforrás osztályon az Ön feladatkörébe tartozik a munkaszerződések írásbeli elkészítése, amelyhez a szervezetükénél kialakított dokumentumsablont használnak. A főnöke arra kéri, készítse elő a munkaszerződést – használva egy korábban felvett dolgozó munkaszerződését –, töltsse ki a megfelelő részt az új dolgozó személyes adataival, és csak azokat a pontokat hagyja benne, amelyek kötelező elemei a szerződésnek. Ismertesse a munkaszerződés kötelező tartalmi elemeit!

Információtartalom vázlat

- A munkaszerződés funkciója munkáltató és munkavállaló között; a munkaszerződés kötelező tartalmi elemei
- A munkáltató írásbeliségre vonatkozó kötelezettségei (példákkal); írásbeli dokumentumainak tartalmi, nyelvi és formai követelményei
- Az irat- és dokumentumsablonok létrehozása, használata; alkalmazásuk előnyei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

2. A munkahelyére új dolgozó érkezett. A munkaügyi- és humánerőforrás osztályon az Ön feladatkörébe tartozik a munkaszerződések írásbeli elkészítése, amelyhez a szervezetükönél kialakított dokumentumsablont használnak. A főnöke arra kéri, készítse elő a munkaszerződést – használva egy korábban felvett dolgozó munkaszerződését –, töltsse ki a megfelelő részt az új dolgozó személyes adataival, és csak azokat a pontokat hagyja benne, amelyek kötelező elemei a szerződésnek. Ismertesse a munkaszerződés kötelező tartalmi elemeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A munkaszerződés funkciója munkáltató és munkavállaló között; a munkaszerződés kötelező tartalmi elemei	25	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A munkáltató írásbeliségre vonatkozó kötelezettségei (példákkal); írásbeli dokumentumainak tartalmi, nyelvi és formai követelményei	25	
		Az irat- és dokumentumsablonok létrehozása, használata; alkalmazásuk előnyei	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezés	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A munkaszerződés adatainak helyessége; az indoklás szak-szerűsége. A sablon helyes alkalmazása	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
		Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Kommunikációs rugalmasság	2	
Módszer	Információgyűjtés	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

3. Ön egy országos hírű szakképző iskola titkárságán dolgozik. Egyik érdeklődőjük több információt szeretne tudni a jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakképzésükről, és – mivel Ön készíti (szerkeszti) az intézményükről szóló hírleveleket, információs anyagokat – a főnöke arra kéri, készítse el a tájékoztató levelet. Fogalmazzon rövid tájékoztatást a jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakképzésről! Ismertesse, hogyan juttatná el a tájékoztatót az érdeklődőknek!

Információtartalom vázlata

- Az írásbeli kommunikáció jellemzői
- A kapcsolattartó iratok, levelek tartalmi követelményei
- A hivatalos iratok jellemző nyelvhelyességi, fogalmazási hibái
- A kapcsolattartó iratok formai követelményei (lásd adathordozó, szerkesztés stb.)
- A kapcsolattartásra szolgáló iratok továbbításának, címzettekhez juttatásának körülményei, eszközei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

3. Ön egy országos hírű szakképző iskola titkárságán dolgozik. Egyik érdeklődőjük több információt szeretne tudni a jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakképzésükről, és – mivel Ön készíti (szerkeszti) az intézményükről szóló hírleveleket, információs anyagokat – a főnöke arra kéri, készítse el a tájékoztató levelet. Fogalmazzon rövid tájékoztatást a jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakképzésről! Ismertesse, hogyan juttatná el a tájékoztatót az érdeklődőknek!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	Az írásbeli kommunikáció jellemzői	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A kapcsolattartó iratok, levelek tartalmi követelményei	10	
		A hivatalos iratok jellemző nyelvhelyességi, fogalmazási hibái	10	
		A kapcsolattartó iratok formai követelményei (lásd adathordozó, szerkesztés stb.)	15	
		A kapcsolattartásra szolgáló iratok továbbításának, címzettekhez juttatásának körülményei, eszközei	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A tájékoztatás adatai; nyelvi, nyelvhelyességi megoldása	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Írányíthatóság	2	
	Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

4. A munkahelyén jelentős szervezeti átalakítást terveznek, melyről a cég stratégiai igazgatója kívánja tájékoztatni az egységek vezetőit. Önt kéri meg a munkahelyi értekezletre szóló meghívó elkészítésével, valamint a vezetők felkészülését segítő háttéranyag összerendezésével és kiküldésével. Fogalmazza meg a meghívót, amelyhez tetszőleges adatokat használhat!

Információtartalom vázlata

- A meghívás/meghívó funkciója a kapcsolattartás során
- A meghívó tartalmi, nyelvi, formai követelményei
- A munkarendben történő meghívás körülményei (a meghívás alkalmi, módja, eszköze, időbeli hatálya stb.)
- A protokolláris meghívó tartalmi, nyelvi és formai követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

4. A munkahelyén jelentős szervezeti átalakítást terveznek, melyről a cég stratégiai igazgatója kívánja tájékoztatni az egységek vezetőit. Önt kéri meg a munkahelyi értekezletre szóló meghívó elkészítésével, valamint a vezetők felkészülését segítő háttéranyag összerendezésével és kiküldésével. Fogalmazza meg a meghívót, amelyhez tetszőleges adatokat használhat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A meghívás/meghívó funkciója a kapcsolattartás során	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A meghívó tartalmi, nyelvi, formai követelményei	15	
		A munkarendben történő meghívás körülményei (a meghívás alkalmi, módja, eszköze, időbeli hatálya stb.)	20	
		A protokolláris meghívó tartalmi, nyelvi és formai követelményei	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A meghívó elkészítése; adatok, fogalmak, kifejezések, stílus helyes alkalmazása	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Fogalmazókészség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

5. Cégük vezetője munkaügyi ellenőrzésen akart meggyőződni a múlt hónapban hozott, munkafegyelmet érintő intézkedések betartásáról. Azt tapasztalta, hogy több irodából a dolgozók egyszerre mentek el ebédelni, s ez idő alatt az irodákban nem tartózkodott ügyeletet ellátó személy. A főnöke feljegyzésben tájékoztatja az egységek vezetőit a tapasztaltakról, s kéri, tegyenek meg mindent a munkafegyelem erősítése érdekében. Az intézkedéseikről írásbeli tájékoztatást kér, melynek határideje a feljegyzés időpontjától számított 2 hét, felelősként az egységvezetőket jelöli meg. Készítse el a feljegyzés vázlatát, ismertesse a belső iratok elkészítésével kapcsolatos tudnivalókat!

Információtartalom vázlata

- A cégen belüli kapcsolattartás funkciói; hatékony eszközei
- A belső kapcsolattartás iratainak felsorolása
- Az emlékeztető és feljegyzés tartalmi, nyelvi és formai követelményei
- A kapcsolattartás technikai eszközei; azok hatékonysága

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

5. Cégük vezetője munkaügyi ellenőrzésen akart meggyőződni a múlt hónapban hozott, munkafegyelmet érintő intézkedések betartásáról. Azt tapasztalta, hogy több irodából a dolgozók egyszerre mentek el ebédelni, s ez idő alatt az irodákban nem tartózkodott ügyeletet ellátó személy. A főnöke feljegyzésben tájékoztatja az egységek vezetőit a tapasztaltakról, s kéri, tegyenek meg mindent a munkafegyelem erősítése érdekében. Az intézkedéseikről írásbeli tájékoztatást kér, melynek határideje a feljegyzés időpontjától számított 2 hét, felelősként az egységvezetőket jelöli meg. Készítse el a feljegyzés vázlatát, ismertesse a belső iratok elkészítésével kapcsolatos tudnivalókat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A cégen belüli kapcsolattartás funkciói; hatékony eszközei	15	
		A kapcsolattartás technikai eszközei; azok hatékonysága	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A belső kapcsolattartás iratainak felsorolása	15	
		Az emlékeztető és feljegyzés tartalmi, nyelvi és formai követelményei	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A feljegyzés vázлата; adatok, fogalmak, kifejezések helyes alkalmazása; megfelelő stílus használata	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Írányíthatóság	2	
		Fogalmazókészség	2	
Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

6. Az utóbbi időben túlságosan nagy lett az autóforgalom a cég telephelyén, ami veszélyezteti a teherautóval történő biztonságos nyersanyag- és áruszállítást. A vezető körlevélben tájékoztatja a cég valamennyi dolgozóját, hogy a jövő hónap végétől a vállalati irodák épülete mögötti területen parkolóhelyeket alakítanak ki, és a cég belső udvarára csak belépőkártyával lehet majd behajtani. A belépőkártyát egyénileg lehet igényelni a biztonsági szolgálat vezetőjénél, amely napi behajtásra lesz érvényes. A főnöke arra kéri, a fenti tartalommal készítse el a körlevelet, és elektronikusan – csatolt levélként – küldje el a cég valamennyi dolgozójának. Fogalmazza meg a körlevelet a fenti körülmények figyelembevételével, és ismertesse az elektronikus körlevél készítésének technikáját!

Információtartalom vázlata

- A belső (céges) közlésfolyamat tényezői és funkciói
- A munkahelyi kommunikáció csatornái (formális, informális); ezek jellemzői
- A körlevél tartalmi, nyelvi és formai követelményei
- Az elektronikus információtovábbítás (e-mail) jellemzői; szerepe a kapcsolattartásban

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

6. Az utóbbi időben túlságosan nagy lett az autóforgalom a cég telephelyén, ami veszélyezteti a teherautóval történő biztonságos nyersanyag- és áruszállítást. A vezető körlevélben tájékoztatja a cég valamennyi dolgozóját, hogy a jövő hónap végétől a vállalati irodák épülete mögötti területen parkolóhelyeket alakítanak ki, és a cég belső udvarára csak belépőkártyával lehet majd behajtani. A belépőkártyát egyénileg lehet igényelni a biztonsági szolgálat vezetőjénél, amely napi behajtásra lesz érvényes. A főnöke arra kéri, a fenti tartalommal készítse el a körlevelet, és elektronikusan – csatolt levélként – küldje el a cég valamennyi dolgozójának. Fogalmazza meg a körlevelet a fenti körülmények figyelembevételével, és ismertesse az elektronikus körlevél készítésének technikáját!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A belső (céges) közlésfolyamat tényezői és funkciói	15	
		A munkahelyi kommunikáció csatornái (formális, informális); ezek jellemzői	15	
		Az elektronikus információtovábbítás (e-mail) jellemzői; szerepe a kapcsolattartásban	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A körlevél tartalmi, nyelvi és formai követelményei	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	15	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A körlevél megfogalmazása; adatok, fogalmak, kifejezések, helyes alkalmazása, megfelelő stílus használata	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

7. Munkahelyi vezetője nagy gondot fordít arra, hogy a dolgozói továbbképzéseken, különböző tréningeken, szakmai tapasztalatszerzésen vegyenek részt. Ezekről az alkalmakról minden dolgozónak írásos beszámolót kell készíteni. Ön jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakképzésben vett részt a munkahely támogatásával. Számoljon be a főnökének – kérdező tanárának – a szakképzésen való részvételéről, tapasztalatairól, megszerzett tudásáról! Ismertesse a szóbeli és az írásbeli beszámoló – mint kommunikációs forma – közötti különbséget!

Információtartalom vázlata

- A munkavállaló és munkáltató/vezető közötti kapcsolat jellemzője; hatékony formái
- A jelentés, beszámoló – mint belső ügyirat – tartalmi, nyelvi, formai jellemzői
- A szóbeli és írásbeli beszámoló – kommunikáció – közötti különbségek
- Prezentációs technikák alkalmazásának lehetősége a beszámoló elkészítésében

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

7. Munkahelyi vezetője nagy gondot fordít arra, hogy a dolgozói továbbképzéseken, különböző tréningeken, szakmai tapasztalatszerzésen vegyenek részt. Ezekről az alkalmakról minden dolgozónak írásos beszámolót kell készíteni. Ön jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakképzésben vett részt a munkahely támogatásával. Számoljon be a főnökének – kérdező tanárának – a szakképzésen való részvételéről, tapasztalatairól, megszerzett tudásáról! Ismertesse a szóbeli és az írásbeli beszámoló – mint kommunikációs forma – közötti különbséget!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A munkavállaló és munkáltató/vezető közötti kapcsolat jellemzője; hatékony formái	15	
		A szóbeli és írásbeli beszámoló – kommunikáció – közötti különbségek	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A jelentés, beszámoló – mint belső ügyirat – tartalmi, nyelvi, formai jellemzői	20	
		Prezentációs technikák alkalmazásának lehetősége a beszámoló elkészítésében	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A beszámoló megtartása; adatok, fogalmak, kifejezések helyes alkalmazása, megfelelő stílus használata	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Kapcsolatfenntartó készség	2	
Módszer	Információgyűjtés	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

8. A munkahelyén szeretnék a dolgozók ösztönzése érdekében bevezetni a kafetéria rendszerét, amelynek megvitatására munkaértekezleten kerül sor. Az értekezletre meghívást kaptak a részlegvezetőkön kívül a szakszervezet képviselői is (6 fő). Az értekezletet a gazdasági igazgató vezeti, az ön feladata a jegyzőkönyv vezetése. Gyűjtse össze és ismertesse a jegyzőkönyv készítéséhez szükséges adatokat!

Információtartalom vázlata

- A munkahelyi értekezlet, tanácskozás, megbeszélés szerepe a belső kapcsolattartásban
- A jegyzőkönyvek fajtái
- A cég belső működését kísérő jegyzőkönyv tartalmi, nyelvi és formai jellemzői
- A kivonatos jegyzőkönyv készítésének követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

8. A munkahelyén szeretnék a dolgozók ösztönzése érdekében bevezetni a káféteria rendszerét, amelynek megvitatására munkaértekezleten kerül sor. Az értekezletre meghívást kaptak a részlegvezetőkön kívül a szakszervezet képviselői is (6 fő). Az értekezletet a gazdasági igazgató vezeti, az ön feladata a jegyzőkönyv vezetése. Gyűjtse össze és ismertesse a jegyzőkönyv készítéséhez szükséges adatokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A munkahelyi értekezlet, tanácskozás, megbeszélés szerepe a belső kapcsolattartásban	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A jegyzőkönyvek fajtái	15	
		A cég belső működését kísérő jegyzőkönyv tartalmi, nyelvi és formai jellemzői	20	
		A kivonatos jegyzőkönyv készítésének követelményei	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A jegyzőkönyv készítéséhez szükséges adatok ismertetése	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

9. A munkahelyi belső átszervezések következtében megváltozott a titkárság ügyfélfogadási rendje, valamint az egyes egységeken dolgozók elérhetősége (szobaszám, telefonmellék) is. A főnöke arra kéri, juttassa el a megváltozott információkat az érdekeltekhez. Ismertesse, hogyan készítené el az információs táblát az iroda ügyfélfogadási rendjéről és a dolgozók elérhetőségéről! Beszéljen a szervezeten belüli információ továbbításának lehetőségéről!

Információtartalom vázlata

- A munkatársak és ügyfelek tájékoztatásának szükségessége; jellemzői és különböző eszközei
- A szervezeten belüli információközlés hatékony eszközei
- Az írásbeli tájékoztatás tartalmi, nyelvi és formai követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

9. A munkahelyi belső átszervezések következtében megváltozott a titkárság ügyfélfogadási rendje, valamint az egyes egységeken dolgozók elérhetősége (szobaszám, telefonmellék) is. A főnöke arra kéri, juttassa el a megváltozott információkat az érdekeltekhez. Ismertesse, hogyan készítené el az információs táblát az iroda ügyfélfogadási rendjéről és a dolgozók elérhetőségéről! Beszéljen a szervezeten belüli információ továbbításának lehetőségéről!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A munkatársak és ügyfelek tájékoztatásának szükségessége; jellemzői és különböző eszközei	25	
		A szervezeten belüli információközlés hatékony eszközei	20	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	Az írásbeli tájékoztatás tartalmi, nyelvi és formai követelményei	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	Az információs tábla tartalma, elkészítésének módja	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Látás	2	
		Pontosság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Információgyűjtés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

10. A szervezet – ahol Ön dolgozik – profilbővítés miatt nevet változtat. Főnöke arra kéri, készítse néhány változatot a levélsablon cégfeliratának (élőfejének) kialakításához, melyek igazodnak az új profilhoz. Válassza ki a megfelelő levélsablont és elemezze formai követelményeit!

Információtartalom vázlata

- Az üzleti levél kapcsolattartásra szolgáló funkciója
- Az üzleti levél tartalmi, formai és nyelvi követelményei
- A cégfelirat adatai; tájékoztató, arculatalakító funkciója
- A levélsablon fontosabb adatai, formai, nyelvi követelményei
- A levélsablon használatának módja, alkalmazásának előnyei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

10. A szervezet – ahol Ön dolgozik – profilbővítés miatt nevet változtat. Főnöke arra kéri, készítsen néhány változatot a levélsablon cégfeliratának (élőfejének) kialakításához, melyek igazodnak az új profilhoz. Válassza ki a megfelelő levélsablont és elemezze formai követelményeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	Az üzleti levél kapcsolattartásra szolgáló funkciója	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	Az üzleti levél tartalmi, formai és nyelvi követelményei	20	
		A cégfelirat adatai; tájékoztató, arculatalakító funkciója	15	
		A levélsablon fontosabb adatai, formai, nyelvi követelményei	20	
		A levélsablon használatának módja, alkalmazásának előnyei	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
		A bemutatott levélsablon adatainak helyessége; formai megjelenése	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Kapcsolatteremtő készség	2	
Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

11. Ön egy bioélelmiszereket forgalmazó nagykereskedelmi cégnél dolgozik. Egyik vevőjük arról érdeklődik, hogy tudnának-e szállítani 2-3 dl-es kiszerezésű biogyümölcsleveket. Ön írt már hasonló témájú levelet, ezért a főnöke arra kéri, válaszoljon a partnerüknek. Írja meg, hogy az utóbbi időben megnőtt a kereslet a kisebb kiszerezésű gyümölcslevek iránt, de jelenleg nem forgalmazznak ezekből 2-3 dl-eseket. Tegyen ígéretet arra, hogy jelezni fogják az igényeket a gyártónak, és amint megérkezik a kért termék, tájékoztatják majd a partnerüket. Fogalmazza meg a tájékoztató levél szövegét!

Információtartalom vázlata

- Eladó és vevő, üzleti partnerek kapcsolatkeresési, kapcsolattartási módjai
- A kereskedelmi (adásvételi) ügylet folyamata; főbb iratai
- Az érdeklődő és tájékoztató, valamint ajánlatkérő levél és ajánlat főbb adatai; formai és nyelvi követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

11. Ön egy bioélelmiszereket forgalmazó nagykereskedelmi cégnél dolgozik. Egyik vevőjük arról érdeklődik, hogy tudnának-e szállítani 2-3 dl-es kiserelésű biogyümölcsleveket. Ön írt már hasonló témájú levelet, ezért a főnöke arra kéri, válaszoljon a partnerüknek. Írja meg, hogy az utóbbi időben megnőtt a kereslet a kisebb kiserelésű gyümölcslevek iránt, de jelenleg nem forgalmaznak ezekből 2-3 dl-eseket. Tegyen ígéretet arra, hogy jelezni fogják az igényeket a gyártónak, és amint megérkezik a kért termék, tájékoztatják majd a partnerüket. Fogalmazza meg a tájékoztató levél szövegét!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	Eladó és vevő, üzleti partnerek kapcsolatkeresési, kapcsolattartási módjai	20	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A kereskedelmi (adásvételi) ügylet folyamata; főbb iratai	25	
		Az érdeklődő és tájékoztató, valamint ajánlatkérő levél és ajánlat főbb adatai; formai és nyelvi követelményei	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A tájékoztató levél megfogalmazása; adatok, nyelvi fogalmak, kifejezések helyes alkalmazása; megfelelő stílus használata	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Udvariasság	2	
Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

12. Munkahelyi vezetője több új irodatechnikai eszköz beszerzését határozta el. A technikai berendezésekről Ön keresett és kért információkat, ajánlatot. Ismertesse, milyen lehetőségeket tudna felhasználni az információgyűjtéshez! Mondja el az irodatechnikai eszközök megrendeléséhez szükséges információkat!

Információtartalom vázlata

- Az információgyűjtés lehetőségei, technikája, módszerei
- A megrendelőlevél tartalma; nyelvi és formai követelménye
- A megrendelés visszaigazolásának szükségessége, tartalma
- A kereskedelmi (adásvételi) ügylet egyszerű és gyors lebonyolításának lehetőségei
(lásd információközvetítés és -szerzés, nyomtatványok, technikai eszközök stb.)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

12. Munkahelyi vezetője több új irodatechnikai eszköz beszerzését határozta el. A technikai berendezésekről Ön keresett és kért információkat, ajánlatot. Ismertesse, milyen lehetőségeket tudna felhasználni az információgyűjtéshez! Mondja el az irodatechnikai eszközök megrendeléséhez szükséges információkat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	Az információgyűjtés lehetőségei, technikája, módszerei	15	
		A megrendelőlevél tartalma; nyelvi és formai követelménye	20	
		A megrendelés visszaigazolásának szükségessége, tartalma	20	
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A kereskedelmi (adásvételi) ügylet egyszerű és gyors lebonyolításának lehetőségei (lásd információközvetítés és -szerzés, nyomtatványok, technikai eszközök stb.)	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A megrendelőlevél megírásához szükséges adatok felsorolása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Kapcsolatfenntartó készség	2	
	Módszer	Információgyűjtés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

13. A főnöke következőket diktálja Önnek, és arra kéri, készítse el a reklamáló levelet az alábbiak ismeretében: „Mi a 128/.... számú levélben egyedileg kialakított bútorokat rendeltünk Önöktől, amelyet Önök több hónapos késéssel szállítottak le nekünk. Ezen idő alatt az irodákat nem tudtuk rendeltetésüknek megfelelően használni, ami jelentős bevételkiesést jelentett cégünknek, különösen úgy, hogy 2 hónapos időtartamra irodát is bérelni kellett, melynek a havi bérleti díja 60.000 Ft + áfa összegű volt. Ezeket a felmerült költségeket kénytelenek vagyunk Önökre hárítani, amit 30 napon belül kérünk átutalással kiegyenlíteni”. Értelmezze a reklamáló levél üzenetét! Javítsa, korrigálja a fenti szöveget nyelvhelyességi szempontból!

Információtartalom vázolata

- A hibás teljesítés (szerződésszegés) esetei, eljárás hibás teljesítés esetén
- A hibás teljesítés jellemző iratai
- A reklamáló levél tartalma; nyelvi, formai jellemzői
- A hivatalos stílus alkalmazása az üzleti levelekben
- Az üzleti levelek főbb nyelvi, nyelvhelyességi, stílushibái (példákkal)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

13. A főnöke következőket diktálja Önnek, és arra kéri, készítse el a reklamáló levelet az alábbiak ismeretében: „Mi a 128/.... számú levélben egyedileg kialakított bútorokat rendeltünk Önöktől, amelyet Önök több hónapos késéssel szállítottak le nekünk. Ezen idő alatt az irodákat nem tudtuk rendeltetésüknek megfelelően használni, ami jelentős bevételkiesést jelentett cégünknek, különösen úgy, hogy 2 hónapos időtartamra irodát is bérelni kellett, melynek a havi bérleti díja 60.000 Ft + áfa összegű volt. Ezeket a felmerült költségeket kénytelenek vagyunk Önökre hárítani, amit 30 napon belül kérünk átutalással kiegyenlíteni”. Értelmezze a reklamáló levél üzenetét! Javítsa, korrigálja a fenti szöveget nyelvhelyességi szempontból!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A hibás teljesítés (szerződésszegés) esetei, eljárás hibás teljesítés esetén	10	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A hibás teljesítés jellemző iratai	10	
		A reklamáló levél tartalma; nyelvi, formai jellemzői	20	
		A hivatalos stílus alkalmazása az üzleti levelekben	10	
		Az üzleti levelek főbb nyelvi, nyelvhelyességi, stílushibái (példákkal)	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A reklamáló levél szövegének értelmezése; nyelvhelyességi hibák javítása	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
		Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

14. Ön egy informatikai szolgáltatásokat végző cégnél dolgozik, melynek főbb tevékenysége honlapok tervezése, készítése. Vállalásaikat megbízási szerződés alapján végzik, melynek tervezetét – főnöke szakmai irányításával – Ön készíti elő. Ismertesse a fenti tárgyú szerződés legfontosabb tartalmi elemeit!

Információtartalom vázlata

- A szerződés szerepe az ügyfelek, partnerek kapcsolattartásában
- A szerződés jogszerűsége
- A szerződés alakísága; tartalma, nyelvi, formai jellemzői
- A szerződésmódosítás jogszerű lehetősége

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

14. Ön egy informatikai szolgáltatásokat végző cégnél dolgozik, melynek főbb tevékenysége honlapok tervezése, készítése. Vállalásaikat megbízási szerződés alapján végzik, melynek tervezetét – főnöke szakmai irányításával – Ön készíti elő. Ismertesse a fenti tárgyú szerződés legfontosabb tartalmi elemeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A szerződés szerepe az ügyfelek, partnerek kapcsolattartásában	15	
		A szerződés jogszerűsége	15	
		A szerződésmódosítás jogszerű lehetősége	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A szerződés alakísága; tartalma, nyelvi, formai jellemzői	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A megbízási szerződés tartalmi elemeinek felsorolása	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

15. A főnöke kéretlen elektronikus levélben ajánlatot kapott a Hatásos üzleti levél c. elektronikus hírlevél megrendelésére, amit Önnek is továbbított. Kérte, nézze meg, segítségére lehet-e a munkájában ez a hírlevél, s jelezze, hogy a cég megrendelje-e ezt az elektronikus kiadványt. Fejtse ki véleményét a kéretlen levelek hatékonyságáról!

Információtartalom vázlata

- A reklámlevelek alkalmazása, célja, hatása
- Elektronikus hírlevelek
- Közvetlen megkeresések (direct mail), kéretlen levelek
- A védekezés módjai a kéretlen levelekkel szemben, elhárításának lehetőségei
- A reklámlevelek figyelemfelhívó formai megoldásai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

15. A főnöke kéretlen elektronikus levélben ajánlatot kapott a Hatásos üzleti levél c. elektronikus hírlevél megrendelésére, amit Önnek is továbbított. Kérte, nézze meg, segítségére lehet-e a munkájában ez a hírlevél, s jelezze, hogy a cég megrendelje-e ezt az elektronikus kiadványt. Fejtse ki véleményét a kéretlen levelek hatékonyságáról!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A reklámlevelek alkalmazása, célja, hatása	15	
		Elektronikus hírlevelek	15	
		Közvetlen megkeresések (direct mail), kéretlen levelek	15	
		A védekezés módjai a kéretlen levelekkel szemben, elhárításának lehetőségei	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A reklámlevelek figyelemfelhívó formai megoldásai	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	Vélemény kifejtése a kéretlen levelekről	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Lényegfelismerés, (lényeglátás)	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

16. A cégük oktatással, képzéssel, oktatási segédanyagok értékesítésével foglalkozik. Tevékenységüket szórólapon szeretnék szélesebb körben megismertetni. A titkárság dolgozóit – így Önt is – arra kéri a vezetés, tervezzenek figyelemfelkeltő hirdetést. Készítse el a szórólap tervezetét képző intézménye adataival és képzési kínálatával!

Információtartalom vázlata

- A piaci kommunikáció funkciója, tartalma; reklámetikai kérdései
- A hirdetések írásbeli formái; tartalmi, nyelvi követelményei
- A hatásos szórólap, termékbrosúra, terméktájékoztató stb. formai megoldásai
- A hirdetések célba juttatásának lehetőségei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

16.A cégük oktatással, képzéssel, oktatási segédanyagok értékesítésével foglalkozik. Tevékenységüket szórólapon szeretnék szélesebb körben megismertetni. A titkárság dolgozóit – így Önt is – arra kéri a vezetés, tervezzenek figyelemfelkeltő hirdetést. Készítse el a szórólap tervezetét képző intézménye adataival és képzési kínálatával!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A piaci kommunikáció funkciója tartalma; reklámetikai kérdései	20	
		A hirdetések célba juttatásának lehetőségei	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A hirdetések írásbeli formái; tartalmi, nyelvi követelményei	15	
		A hatásos szórólap, termékbrosúra, terméktájékoztató stb. formai megoldásai	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	Szórólap elkészítése; adatai, nyelvi helyessége, stílusa; esztétikus, figyelemfelkeltő forma	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
		Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Információgyűjtés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

17. Ön egy civil szervezetnél dolgozik, ahol hátrányos helyzetű emberek problémáinak megoldásában segítenek. A település önkormányzata – az Önök közreműködésére – készségesen együttműködött egyik ügyfelük problémájának megoldásában, és helyet biztosított a gyermekének egy lakóhelyéhez közeli óvodában. A főnöke Önt kéri meg, írásban köszönje meg a település polgármesterének a segítséget. Elemezze a csatolt melléklet alapján a köszönőlevél tartalmi, nyelvi, formai követelményeit!

Információtartalom vázlata

- A kapcsolat fenntartásának szükségessége, írásbeli formái
- A köszönő-, köszöntő- és üdvözlőlevél funkciója; tartalmi, nyelvi követelményei; formai megoldásai
- A köszönőlevelek eljuttatásának udvariassági szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

17. Ön egy civil szervezetnél dolgozik, ahol hátrányos helyzetű emberek problémáinak megoldásában segítenek. A település önkormányzata – az Önök közreműködésére – készségesen együttműködött egyik ügyfelük problémájának megoldásában, és helyet biztosított a gyermekének egy lakóhelyéhez közeli óvodában. A főnöke Önt kéri meg, írásban köszönje meg a település polgármesterének a segítséget. Elemezze a csatolt melléklet alapján a köszönőlevél tartalmi, nyelvi, formai követelményeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A kapcsolat fenntartásának szükségessége, írásbeli formái	20	
		A köszönőlevelek eljuttatásának udvariassági szabályai	20	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A köszönő-, köszöntő- és üdvözlőlevél funkciója; tartalmi, nyelvi követelményei; formai megoldásai	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A köszönőlevél elkészítése; adatai, nyelvi helyessége, stílusa; esztétikus, figyelemfelkeltő formája	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Udvariasság	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

18. Cégük új üzletének megnyitásához több hatóság engedélyére van szükség. Főnöke arra kéri, hogy a szükséges nyomtatványt töltsse le a honlapról, amelyben az üzlet megnyitásának engedélyezését kérvényezik a településük önkormányzatától! Ismertesse az elektronikus nyomtatványok le- és kitöltésének követelményeit!

Információtartalom vázlata

- A hivatalos szervekkel történő kapcsolattartás jellemzői: hatóság és ügyfél viszonya
- A hatósági eljárás főbb szakaszai: az ügy megindításának körülményei, írásbeli formái
- A beadványok fajtái
- A kérvény tartalmi, nyelvi, formai követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

18. Cégük új üzletének megnyitásához több hatóság engedélyére van szükség. Főnöke arra kéri, hogy a szükséges nyomtatványt töltsé le a honlapról, amelyben az üzlet megnyitásának engedélyezését kérvényezik a településük önkormányzatától! Ismertesse az elektronikus nyomtatványok le- és kitöltésének követelményeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A hivatalos szervekkel történő kapcsolattartás jellemzői: hatóság és ügyfél viszonya	15	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A hatósági eljárás főbb szakaszai: az ügy megindításának körülményei, írásbeli formái	15	
		A beadványok fajtái	15	
		A kérvény tartalmi, nyelvi, formai követelményei	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
2	ECDL 7. m. Információ és kommunikáció	Elektronikus nyomtatványok használatának követelményei	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Önállóság	2	
	Társas	Írányíthatóság	2	
		Kommunikációs rugalmasság	2	
Módszer	Információgyűjtés	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

19. Ön az egyik önkormányzat településfejlesztési osztályán dolgozik, ahol naponta több ügyben hoznak határozatot, melyek leírása, megszerkesztése az Ön feladatkörébe tartozik. Az egyik ügyfelüknek a telephely engedélyezéséről szóló határozatot készíti elő. Ismertesse a határozat főbb tartalmi elemeit és szerkesztési szempontjait!

Információtartalom vázlata

- Kapcsolattartás a hivatalos szervekkel: a hivatalos eljárás folyamatában keletkező fontosabb iratok
- A határozat alakísága; tartalma, nyelvi és formai követelményei
- A hatósági határozat kihirdetése, eljuttatása az ügyfelekhez
- Fellebbezés lehetősége, eljárásrendje

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

19. Ön az egyik önkormányzat településfejlesztési osztályán dolgozik, ahol naponta több ügyben hoznak határozatot, melyek leírása, megszerkesztése az Ön feladatkörébe tartozik. Az egyik ügyfelüknek a telephely engedélyezéséről szóló határozatot készíti elő. Ismertesse a határozat főbb tartalmi elemeit és szerkesztési szempontjait!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	Kapcsolattartás a hivatalos szervekkel: a hivatalos eljárás folyamatában keletkező fontosabb iratok	20	
		Fellebbezés lehetősége, eljárásrendje	20	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A határozat alakiséga; tartalma, nyelvi és formai követelményei	20	
		A hatósági határozat kihirdetése, eljuttatása az ügyfelekhez	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A határozat főbb tartalmi elemeinek felsorolása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
		Pontosság	2	
	Társas	Irányíthatóság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

20. Ön egy önkormányzat gyámügyi osztályán dolgozik, ahol az ügyfelek szóban előadott panaszairól Ön készíti a jegyzőkönyveket. E feladatkörében igen gyakran bizalmas információk birtokába jut. Ismertesse, hogyan jár el a tudomására jutott személyes ügyekben! Készítsen nyilatkozatot (egyszerű iratformában), amelyben kijelenti, hogy a munkakörében tudomására jutott információkat bizalmasan, munkahelyi, szolgálati titokként kezeli!

Információtartalom vázlata

- A jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakmai, személyi kompetenciái iratkészítő tevékenységében
- Etikai normák a jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró munkájában
- A munkahelyi, szolgálati titok fogalma; titoktartási kötelezettség
- A nyilatkozat tartalmi, nyelvi és formai követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1615-06 Hivatali kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A hivatali élet kapcsolattartási szabályainak bemutatása. Az írásbeli kommunikáció formáinak jellemzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

20. Ön egy önkormányzat gyámügyi osztályán dolgozik, ahol az ügyfelek szóban előadott panaszairól Ön készíti a jegyzőkönyveket. E feladatkörében igen gyakran bizalmas információk birtokába jut. Ismertesse, hogyan jár el a tudomására jutott személyes ügyekben! Készítsen nyilatkozatot (egyszerű iratformában), amelyben kijelenti, hogy a munkakörében tudomására jutott információkat bizalmasan, munkahelyi, szolgálati titokként kezeli!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A protokoll szabályai a hivatali életben	A jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró szakmai, személyi kompetenciái iratkészítő tevékenységében	15	
		Etikai normák a jegyzőkönyvvezető/beszédleíró-gyorsíró munkájában	20	
		A munkahelyi, szolgálati titok fogalma; titoktartási kötelezettség	20	
A	Az írásbeli kapcsolattartás formái, követelményei	A nyilatkozat tartalmi, nyelvi és formai követelményei	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Olvasott szakmai szöveg megértése	A kommunikációs helyzet értelmezése	5	
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	A nyilatkozat elkészítése; adatai, nyelvi helyessége; stílusa	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Udvariasság	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás