

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1595-06/3 Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

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 215/2010. számon kiadom.

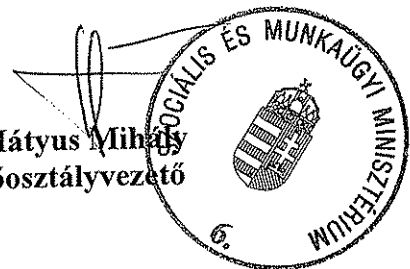
ÉREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT

Rudóldo Jui



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető



2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 04. 30-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

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:

54 347 01 0010 54 04	Üzleti kommunikációs szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
-----------------------------	---	---

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

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

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

1. Az idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző feladata komplex, nagy felkészültséget és rugalmasságot igényel. Munkája során sokszor kapcsolja össze a cég különböző részlegeit és munkatársait, szakmai idegen nyelvi tudása segítségével. Feladatkörében az egyes részlegek időben eltérő, vagy más típusú elvárásainak összhangját is meg kell teremtenie, a cég lehetőségeinek figyelembevételével. Ehhez az egyes részlegekkel folyamatos kapcsolatot kell tartani, igényeiket és elvárásaikat meg kell ismerni mind szakmai, mind ügyviteli témában, vagy éppen a használatos eszközök tekintetében. Szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalataira támaszkodva, második szakmai idegen nyelven mutassa be a legfontosabb területeket, amelyek a belső kapcsolattartás során felmerülnek, valamint a fenti területek jellemzőit!

Információtartalom vázlatja

- Beszerzésre váró termékek, eszközök, beszerzési források
- Információgyűjtési módok (spontán igénybeérkezések és tudatos megkérdezések)
- Az egyes részlegek eltérő igényei és összehangolásuk (gazdaságossági szempontok)
- Belső és külső rendezvények
- Megbízható dokumentálási módszerek (adat-és információbiztonság)
- Visszajelzések módja és dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1. Az idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző feladata komplex, nagy felkészültséget és rugalmasságot igényel. Munkája során sokszor kapcsolja össze a cég különböző részlegeit és munkatársait, szakmai idegen nyelvi tudása segítségével. Feladatkörében az egyes részlegek időben eltérő, vagy más típusú elvárásainak összhangját is meg kell teremtenie, a cég lehetőségeinek figyelembevételével. Ehhez az egyes részlegekkel folyamatos kapcsolatot kell tartani, igényeiket és elvárásaikat meg kell ismerni mind szakmai, mind ügyviteli témában, vagy éppen a használatos eszközök tekintetében. Szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalataira támaszkodva, második szakmai idegen nyelven mutassa be a legfontosabb területeket, amelyek a belső kapcsolattartás során felmerülnek, valamint a fenti területek jellemzőit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A beszerzés fogalma, célja, szabályozása, folyamata, szereplői	Beszerzésre váró termékek, eszközök, beszerzési források	10	
		Információgyűjtési módok (spontán igénybevételek és tudatos megkérdezések)	10	
		Az egyes részlegek eltérő igényei és összehangolásuk (gazdaságossági szempontok)	10	
	A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése	Belső és külső rendezvények	10	
		Megbízható dokumentálási módszerek (adat-és információbiztonság)	10	
		Visszajelzések módja és dokumentálása	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése	10		
5	Szakmai nyelvhasználat	10		
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
Személyes	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	4		
	Rugalmasság	5		
Társas	Konfliktusmegoldó készség	5		
	Visszacsatolási készség	3		
	Közérthetőség	3		
Módszer	Rendszerben való gondolkodás	5		
	Rendszerezőképesség	5		
Összesen			30	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

2. Az új kapcsolatok kialakítása, a meglévő kapcsolatrendszer bővítése olyan piaci igény, amely minden cég számára fontos. Természetesen nagyon pontosan el kell dönteni és kiválasztani, melyek azok a formák, megjelenési módok és helyszínek, amelyek az adott cég számára a lehető legjobb eredménnyel járhatnak. A kiválasztás csak megalapozza a sikert, amely nagy részben a szervezés, előkészítés, lebonyolítás összhangján és pontosságán múlik. Véleménye és szakmai tapasztalata alapján, második szakmai idegen nyelven mutassa be: milyen előkészületek szükségesek egy sikeres szakmai rendezvényhez, melyek a lehetséges buktatók?

Információtartalom vázlata

- Nemzetközi szakmai konferenciák, kiállítások terve (információgyűjtés, értékelés, kiválasztási szempontok)
- Rendezvények típusai
- Jelentkezési, részvételi szabályok
- Cég-és termékbemutató anyagok készítése
- Utazó képviselők, munkatársak kiválasztása
- Utaztatási feltételek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2. Az új kapcsolatok kialakítása, a meglévő kapcsolatrendszer bővítése olyan piaci igény, amely minden cég számára fontos. Természetesen nagyon pontosan el kell dönteni és kiválasztani, melyek azok a formák, megjelenési módok és helyszínek, amelyek az adott cég számára a lehető legjobb eredménnyel járhatnak. A kiválasztás csak megalapozza a sikert, amely nagy részben a szervezés, előkészítés, lebonyolítás összhangján és pontosságán múlik. Véleménye és szakmai tapasztalata alapján, második szakmai idegen nyelven mutassa be: milyen előkészületek szükségesek egy sikeres szakmai rendezvényhez, melyek a lehetséges buktatók?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése	Nemzetközi szakmai konferenciák, kiállítások terve (információgyűjtés, értékelés, kiválasztási szempontok)	10	
		Rendezvények típusai	10	
		Jelentkezési, részvételi szabályok	5	
		Cég- és termékbemutató anyagok készítése	10	
	Az utaztatási terv, szabályzat	Utazó képviselők, munkatársak kiválasztása	5	
Utaztatási feltételek		10		
Összesen			50	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	10		
5	Idegen nyelvű beszédképesség	10		
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	5	
		Felelősségtudat	5	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	5	
		Interperszonális rugalmasság	5	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	5	
Eredményorientáltság		5		
Összesen			30	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

3. Bizonyára Ön is találkozott már olyan véleménnyel, mely szerint: „én nem képviselem a céget, én csak ott dolgozom”. Ön is tudja, mennyire fontos a munkatársak elkötelezettsége, lojalitása, a cég céljainak megfelelő képviselete. Ezt az elvárást csak akkor teljesíthetik a dolgozók, ha ehhez tanácsot, képzést, egyéb belső segítséget kapnak. Mutassa be egy konkrét cég példáján – ha lehet, gyakorlati tapasztalata alapján – a belső képzések megvalósulási folyamatát a különböző részlegeknél dolgozó munkatársak bevonásával! A feladat ismertetését második szakmai idegen nyelven tegye meg!

Információtartalom vázlata

- Belső képzések, tréningek fogalma, helyük a szakmai rendezvények körében
- Helyszín, tréner, téma, stb. kiválasztási folyamata
- Kapcsolatfelvétel a résztvevőkkel, részletes tájékoztatás
- A megvalósítás konkrét lépései (szerződések, megrendelések, anyagok összeállítása, utazások, dokumentálás)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3. Bizonyára Ön is találkozott már olyan véleménnyel, mely szerint: „én nem képviselem a céget, én csak ott dolgozom”. Ön is tudja, mennyire fontos a munkatársak elkötelezettsége, lojalitása, a cég céljainak megfelelő képviselete. Ezt az elvárást csak akkor teljesíthetik a dolgozók, ha ehhez tanácsot, képzést, egyéb belső segítséget kapnak. Mutassa be egy konkrét cég példáján – ha lehet, gyakorlati tapasztalata alapján – a belső képzések megvalósulási folyamatát, a különböző részlegeknél dolgozó munkatársak bevonásával! A feladat ismertetését második szakmai idegen nyelven tegye meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése	Belső képzések, tréningnek fogalma, helyük a szakmai rendezvények körében	15	
		Helyszín, tréner, téma, stb. kiválasztási folyamata	10	
	A rendezvény kommunikálása	Kapcsolatfelvétel a résztvevőkkel, részletes tájékoztatás	10	
	Az utazásszervezés folyamata, módszerei, eszközei, dokumentálása	A megvalósítás konkrét lépései (szerződések, megrendelések, anyagok összeállítása, utazások, dokumentálás)	15	
Összesen			50	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Telefonálás idegen nyelven		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Hallás	3	
		Pontosság	5	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
		Irányítási készség	3	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	5	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
		Információgyűjtés	10	
Összesen			30	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

4. „Mindegy, mit beszélnek rólam, csak minél többet beszéljenek” – mondta egyszer egy híres színész. Az állítás igazával ma már biztosan vitatkoznánk, hiszen mindannyian arra törekszünk, hogy elsősorban azok az információk lássanak napvilágot valamely cég, vagy esemény kapcsán, amelyek számunkra kedvezőek, céljaink elérését segítik. A különféle eseményeken egyedi eszközökkel, információátadással törekszünk a kedvező kép kialakítására, pl.: a résztvevőknek átadott anyagokkal, esetenként ajándékokkal. Második szakmai idegen nyelven ismertesse a szakmai rendezvényeket kísérő anyagok, információk jellemzőit, a kialakításuk módját!

Információtartalom vázlata

- A cégbemutató, termékbemutató anyagok jellemzői
- Prospektusok, prezentációk összeállítási szabályai
- A reklámajándék fogalma, ajándékozási szabályok
- Cépanyagok, ajándékok beszerzési lehetőségei, ajánlatkérések
- Beszállítók versenyeztetése
- Információs anyagok, ajándékok átadásának körülményei, tipikus helyzetek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4. „Mindegy, mit beszélnek rólam, csak minél többet beszéljenek” – mondta egyszer egy híres színész. Az állítás igazával ma már biztosan vitatkoznánk, hiszen mindannyian arra törekszünk, hogy elsősorban azok az információk lássanak napvilágot valamely cég, vagy esemény kapcsán, amelyek számunkra kedvezőek, céljaink elérését segítik. A különféle eseményeken egyedi eszközökkel, információátadással törekszünk a kedvező kép kialakítására, pl.: a résztvevőknek átadott anyagokkal, esetenként ajándékokkal. Második szakmai idegen nyelven ismertesse a szakmai rendezvényeket kísérő anyagok, információk jellemzőit, a kialakításuk módját!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvény kommunikálása	A cégbemutató, termékbemutató anyagok jellemzői	10	
		Prospektusok, prezentációk összeállítási szabályai	10	
		A reklámajándék fogalma, ajándékozási szabályok	10	
	A beszerzés módszerei, eszközei, dokumentálása	Céganyagok, ajándékok beszerzési lehetőségei, ajánlatkérések	10	
		Beszállítók versenyeztetése	10	
A rendezvény lebonyolítása	Információs anyagok, ajándékok átadásának körülményei, tipikus helyzetek	5		
Összesen			55	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		10	
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		5	
Összesen			25	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	5	
	Társas	Hatékony kérdés készsége	4	
		Közérthetőség	3	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	3	
		Eredményorientáltság	3	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

5. Az idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző feladatai között mindig megtalálható a különböző emberek, nézetek, felkészültségek közötti összhang, – de legalábbis a kapcsolat megteremtése. Ez nagy pontosságot, rugalmasságot és türelmet igénylő feladat. Munkája során szakmai konferenciákon is egyensúlyba kell hoznia bizonyos, részben eltérő elvárásokat. A siker nemcsak a szakmai tartalom, felkészültségen, hanem a szervezésen is múlik. Mutassa be második szakmai idegen nyelven, egy konkrét rendezvény példáján a szervezési feladatokat és a tipikus problémákat!

Információtartalom vázlata

- A tipikus szakmai rendezvények és jellemzőik
- Felkészülés valamely rendezvényre, a lehetséges problémák modellezése
- A forgatókönyv-készítés lépései
- Célok, célközönség meghatározása
- A célközönség lehetséges elérése
- Visszajelzések kezelése, nyilvántartások kialakítása, ellenőrzés, gazdaságossági szempontok vizsgálata

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5. Az idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző feladatai között mindig megtalálható a különböző emberek, nézetek, felkészültségek közötti összhang, – de legalábbis a kapcsolat megteremtése. Ez nagy pontosságot, rugalmasságot és türelmet igénylő feladat. Munkája során szakmai konferenciákon is egyensúlyba kell hoznia bizonyos, részben eltérő elvárásokat. A siker nemcsak a szakmai tartalom, felkészültségen, hanem a szervezésen is múlik. Mutassa be második szakmai idegen nyelven, egy konkrét rendezvény példáján a szervezési feladatokat és a tipikus problémákat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése	A tipikus szakmai rendezvények és jellemzőik	5	
		Felkészülés valamely rendezvényre, a lehetséges problémák modellezése	5	
		A forgatókönyv-készítés lépései	10	
	A rendezvény kommunikálása	Célok, célközönség meghatározása	5	
		A célközönség lehetséges elérése	10	
	A rendezvény lebonyolítása	Visszajelzések kezelése, nyilvántartások kialakítása, ellenőrzés, gazdaságossági szempontok vizsgálata	15	
Összesen			50	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	10		
5	Idegen nyelvű fogalmazás írásban	10		
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	5	
		Felelősségtudat	5	
	Társas	Tömör fogalmazás készsége	5	
		Visszacsatolási készség	5	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	5	
Kontroll (ellenőrzőképesség)		5		
Összesen			30	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

6. „Látni és látszani” – ez a fogalompár a közlekedésből ismert. Ugyanezzel az igénnyel lépnek fel a gazdasági élet szereplői is, amikor döntenek valamely szakmai rendezvény, szakkiallítás részvételéről, a megjelenés módjáról. A szűkülő anyagi lehetőségek nagyobb felelősséget rónak azokra, akik a döntést meghozzák. A lebonyolításban résztvevő munkatársak feladata pedig, hogy a lehető legnagyobb eredményt elérő módon vegyenek részt az adott rendezvényen. Ehhez különféle lehetőségek állnak rendelkezésre, de valójában csak a kreativitás szabhat határt. Második szakmai idegen nyelven fogalmazza meg azokat az összefüggéseket, amelyek az egyes rendezvény típusok és a cégek megjelenési lehetőségei között vannak! Szakmai tapasztalata alapján hozzon példát állításai alátámasztására!

Információtartalom vázlata

- Hazai, nemzetközi kiállítás, szakvásár, vagy egyéni bemutatkozási lehetőség
- Mi a különbség a nemzetközi szakvásáron való bemutatkozás és egy egyedileg szervezett rendezvény lehetőségei között?
- Mikor melyik megjelenési forma az előnyös?
- Prezentáció, cégbemutató, prospektus, stb. fogalma, előállítási lehetőségek
- Ajánlatkérések és megrendelések (pl. nyomdai anyagok esetén)
- Döntési szempontok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6. „Látni és látszani” – ez a fogalompár a közlekedésből ismert. Ugyanezzel az igénnyel lépnek fel a gazdasági élet szereplői is, amikor döntenek valamely szakmai rendezvény, szakkiállítás részvételéről, a megjelenés módjáról. A szűkülő anyagi lehetőségek nagyobb felelősséget rónak azokra, akik a döntést hozzák. A lebonyolításban résztvevő munkatársak feladata pedig, hogy a lehető legnagyobb eredményt elérő módon vegyenek részt az adott rendezvényen. Ehhez különféle lehetőségek állnak rendelkezésre, de valójában csak a kreativitás szabhat határt. Második szakmai idegen nyelven fogalmazza meg azokat az összefüggéseket, amelyek az egyes rendezvény típusok és a cégek megjelenési lehetőségei között vannak! Szakmai tapasztalata alapján hozzon példát állításai alátámasztására!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése	Hazai, nemzetközi kiállítás, szakvásár, vagy egyéni bemutatkozási lehetőség	10	
		Mi a különbség a nemzetközi szakvásáron való bemutatkozás és egy egyedileg szervezett rendezvény lehetőségei között?	10	
		Mikor melyik megjelenési forma az előnyös?	10	
	A rendezvény kommunikálása	Prezentáció, cégbemutató, prospektus, stb. fogalma, előállítási lehetőségek	10	
	A beszerzés módszerei, eszközei, dokumentálása	Ajánlatkérések és megrendelések (pl. nyomdai anyagok esetén)	10	
		Döntési szempontok	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		10	
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes		Megbízhatóság	3	
		Türelmesség	2	
Társas		Irányítási készség	2	
		Adekvát metakommunikáció	3	
Módszer		Helyzetfelismerés	5	
		Rendszerben való gondolkodás	5	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

7. Évről-évre egyre több nemzetközi szakmai rendezvény van, s ezek mindegyike felkeltheti az érdeklődést. A munkatársak megkérdezése során valamennyi rendezvényre lehetne találni jelentkezőt, érdeklődőt. A cégnél azonban szükség van egységes irányelvekre, útmutatásra, amely a részvételi, megjelenési lehetőségeket és helyszíneket egyértelműen szabályozza. Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintézőként az ön feladata, hogy megismertesse és elfogadtassa kollégáival az adott évre vonatkozó terveket. Mutassa be és indokolja a tervezés fontosságát, mind a szakmai rendezvényeken való megjelenés, mind a szakmai utazások esetében! A mondanivalót a második szakmai idegen nyelven fogalmazza meg!

Információtartalom vázlat

- A szakmai rendezvény fogalma, típusai
- A munkatársak tájékoztatása, meggyőzése
- Az utaztatási terv célja és jellemzői
- Az utaztatási terv főbb tartalma
- Az utaztatási terv kapcsolata a cég egyéb belső szabályzataival
- A hivatalos utazásra vonatkozó jogszabályok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7. Évről-évre egyre több nemzetközi szakmai rendezvény van, s ezek mindegyike felkeltheti az érdeklődést. A munkatársak megkérdezése során valamennyi rendezvényre lehetne találni jelentkezőt, érdeklődőt. A cégeknél azonban szükség van egységes irányelvekre, útmutatásra, amely a részvételi, megjelenési lehetőségeket és helyszíneket egyértelműen szabályozza. Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintézőként az ön feladata, hogy megismertesse és elfogadtassa kollégáival az adott évre vonatkozó terveket. Mutassa be és indokolja a tervezés fontosságát, mind a szakmai rendezvényeken való megjelenés, mind a szakmai utazások esetében! A mondanivalót a második szakmai idegen nyelven fogalmazza meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése	A szakmai rendezvény fogalma, típusai	10	
		A munkatársak tájékoztatása, meggyőzése	10	
	Az utaztatási terv, szabályzat	Az utaztatási terv célja és jellemzői	10	
		Az utaztatási terv főbb tartalma	10	
		Az utaztatási terv kapcsolata a cég egyéb belső szabályzataival	10	
Az üzleti, hivatalos utak típusai, jellemzői	A hivatalos utazásra vonatkozó jogszabályok	10		
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	10		
5	Szakmai nyelvhasználat	10		
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	5	
		Társas	Tömör fogalmazás képessége	5
	Motiválóképesség		3	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	3	
		Módszeres munkavégzés	2	
		Figyelemmegosztás	2	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

8. Valamely szervezési feladat mindig nagy koncentrációt, komplex gondolkodást és tervezőképességet kíván meg. Ezekben a tulajdonságokon felül még elvárás, hogy a szervező jó kommunikátor és precíz adminisztrátor is legyen, aki a gazdaságossági szempontokat is folyamatosan figyelemmel kíséri. Az idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző feladatai között különféle szervezési lépések is szerepelnek, jelentős elvárásokkal. Részletesen mutassa be azt a helyzetet – lehetőleg szakmai tapasztalatai alapján – amikor a cég nyílt szakmai napot tart, meghívottakkal, köztük VIP vendégekkel is! A munka bemutatását a második szakmai idegen nyelven tegye meg!

Információtartalom vázlata

- A szakmai bemutatók jellemzői, a „nyílt napok” egyedisége
- A nyílt nap felépítése, lebonyolítása
- Meghívott vendégek köre, meghívási módok, lehetőségek
- A VIP vendégek fogalma, a sajtó szerepe
- A vendégek, meghívottak utaztatása
- Dokumentálás, gazdaságossági számítások

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8. Valamely szervezési feladat mindig nagy koncentrációt, komplex gondolkodást és tervezőképességet kíván meg. Ezekon a tulajdonságokon felül még elvárás, hogy a szervező jó kommunikátor és precíz adminisztrátor is legyen, aki a gazdaságossági szempontokat is folyamatosan figyelemmel kíséri. Az idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző feladatai között különféle szervezési lépések is szerepelnek, jelentős elvárásokkal. Részletesen mutassa be azt a helyzetet – lehetőleg szakmai tapasztalatai alapján – amikor a cég nyílt szakmai napot tart, meghívottakkal, köztük VIP vendégekkel is! A munka bemutatását a második szakmai idegen nyelven tegye meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése	A szakmai bemutatók jellemzői, a „nyílt napok” egyedisége	10	
	A rendezvény lebonyolítása	A nyílt nap felépítése, lebonyolítása	10	
	A rendezvény kommunikálása	Meghívott vendégek köre, meghívási módok, lehetőségek	5	
		A VIP vendégek fogalma, a sajtó szerepe	10	
	Az utazásszervezés folyamata, módszerei, eszközei, dokumentálása	A vendégek, meghívottak utaztatása	10	
Dokumentálás, gazdaságossági számítások		15		
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Idegen nyelvű fogalmazás írásban		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	5	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
		Motiválókészség	3	
	Módszer	Figyelemmegosztás	4	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	5	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

9. Az információ hatalom. Aki egy adott szakmáról, szakterületről a legtöbbet tudja, az jelentős versenyelőnyt élvez. Olyan szakmai konferencián, ahol várhatóan szakmai újdonságokat mutatnak be, általában többen vesznek részt, hiszen mindenkit érdekel a szakma fejlődése. Második szakmai idegen nyelven mondja el: milyen lépéseket tesz, milyen dokumentációkat készít, és milyen információkat vesz figyelembe egy-egy nemzetközi szakmai konferenciára való jelentkezésekor, a részvétel megszervezésekor?

Információtartalom vázlata

- A nemzetközi konferenciák jellemzői
- Informálódás a konferenciákról, feltételekről
- A cégen belüli utasítási jogosultságok
- Az utaztatási szabályzat jellemzői
- Dokumentálási előírások

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9. Az információ hatalom. Aki egy adott szakmáról, szakterületről a legtöbbet tudja, az jelentős versenyelőnyt élvez. Olyan szakmai konferencián, ahol várhatóan szakmai újdonságokat mutatnak be, általában többen vesznek részt, hiszen mindenkit érdekel a szakma fejlődése. Második szakmai idegen nyelven mondja el: milyen lépéseket tesz, milyen dokumentációkat készít, és milyen információkat vesz figyelembe egy-egy nemzetközi szakmai konferenciára való jelentkezésekor, a részvétel megszervezésekor?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése	A nemzetközi konferenciák jellemzői	10	
	A rendezvény kommunikálása	Informálódás a konferenciákról, feltételekről	15	
	Az utaztatási terv, szabályzat	A cégen belüli utasítási jogosultságok	5	
		Az utaztatási szabályzat jellemzői	10	
		Dokumentálási előírások	10	
Összesen			50	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		10	
5	Idegen nyelvű fogalmazás írásban		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	5	
		Felelősségtudat	3	
	Társas	Tömör fogalmazás készsége	2	
		Interperszonális rugalmasság	2	
		Visszacsatolási készség	3	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	5	
		Eredményorientáltság	5	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	5	
	Összesen			30
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

10. Valamely nemzetközi cég Európában és Európán kívül is rendelkezik kirendeltségekkel. A rendszeres negyedéves board meetingekre változó helyszíneken kerül sor. A következő találkozó 3 hét múlva esedékes, Európán kívüli helyszínen. A hazai részleg vezetői (3 fő) utaznak. Mutassa be – szakmai tapasztalatai alapján – az utazás teljes megszervezését, beleértve a hivatalos dokumentációt, szállásokat és az egyéb feladatokat is! Második szakmai idegen nyelven határozza meg pontosan a folyamatot! Térjen ki azokra a lépésekre, amelyek biztosíthatják a zökkenőmentes megvalósítást, és ismertesse, melyek lehetnek az esetleges „csapdák”, amelyekre fel kell készülni!

Információtartalom vázlata

- A rendezvény célja, a lebonyolítás módja, a tárgyalás menete, különféle jelentések, prezentációk, statisztikák elkészítése
- Az utazásszervezés folyamata
- Az utazást kísérő hivatalos dokumentumok köre
- Az utazásszervezés egyes lépéseinek dokumentálása
- Speciális utazási szabályok, előírások ismerete (pl. egészségügyi előírások)
- Költségtérítés, költséggazdálkodás, elszámolás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10. Valamely nemzetközi cég Európában és Európán kívül is rendelkezik kirendeltségekkel. A rendszeres negyedéves board meetingekre változó helyszíneken kerül sor. A következő találkozó 3 hét múlva esedékes, Európán kívüli helyszínen. A hazai részleg vezetői (3 fő) utaznak. Mutassa be –szakmai tapasztalatai alapján – az utazás teljes megszervezését, beleértve a hivatalos dokumentációt, szállásokat és az egyéb feladatokat is! Második szakmai idegen nyelven határozza meg pontosan a folyamatot! Térjen ki azokra a lépésekre, amelyek biztosíthatják a zökkenőmentes megvalósítást, és ismertesse, melyek lehetnek az esetleges „csapdák”, amelyekre fel kell készülni!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A rendezvény lebonyolítása	A rendezvény célja, a lebonyolítás módja, a tárgyalás menete, különféle jelentések, prezentációk, statisztikák elkészítése	10	
	Az utazásszervezés folyamata, módszerei, eszközei, dokumentálása	Az utazásszervezés folyamata	10	
		Az utazást kísérő hivatalos dokumentumok köre	10	
		Az utazásszervezés egyes lépéseinek dokumentálása	10	
	Az üzleti, hivatalos utak jellemzői	Speciális utazási szabályok, előírások ismerete (pl. egészségügyi előírások)	10	
Költségtérítés, költséggazdálkodás, elszámolás		10		
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes	Türelmesség		3	
	Megbízhatóság		5	
Társas	Kapcsolatteremtő készség		3	
	Hatékony kérdésés készsége		3	
Módszer	Helyzetfelismerés		3	
	Problémamegoldás, hibaelhárítás		3	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

11. A környezet védelme mindannyiunk közös ügye és felelőssége. A szolás szerint a környezetet utódainktól kaptuk kölcsönbe, és megfelelő állapotban kell átadnunk nekik. Erre hivatkoznak sokan, amikor a felesleges, vagy annak tartott papírfelhasználást, nyomtatást emlegetik rossz példaként. A mondanivaló lényege: használjunk kevesebb papírt, a levelezést tereljük át elektronikus útra, szinte teljes egészében! A kizárólag elektronikus levelezést sokan azzal a kifogással utasítják el, hogy nem megfelelő a dokumentálás, az adatbiztonság, és az ilyen levél nem számít „hivatalos iratnak”. Biztonságosabb a bevált, nyomtatott forma, és annak jól dokumentálható elküldése. Második szakmai idegen nyelven, konkrét példán mutasson rá a fenti állítások téves tartalmára!

Információtartalom vázlat

- A hivatalos küldemény fogalma
- Mitől válik hivatalossá egy küldemény? (A „hivatalos” kifejezés értelmezése cégen belüli és cégen kívüli kapcsolatokban.)
- Adatbiztonság és dokumentálás
- Az elektronikus adatok biztonságának elérése
- A hivatalos küldemények főbb típusai
- A küldemények különféle célba juttatási lehetősége, és azok egyediségei, előnyei (posta, futár, gyorsposta, elektronikus levél, stb.)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11. A környezet védelme mindannyiunk közös ügye és felelőssége. A szólas szerint a környezetet utódainktól kaptuk kölcsönbe, és megfelelő állapotban kell átadnunk nekik. Erre hivatkoznak sokan, amikor a felesleges, vagy annak tartott papírfelhasználást, nyomtatást emlegetik rossz példaként. A mondanivaló lényege: használjunk kevesebb papírt, a levelezést tereljük át elektronikus útra, szinte teljes egészében! A kizárólag elektronikus levelezést sokan azzal a kifogással utasítják el, hogy nem megfelelő a dokumentálás, az adatbiztonság, és az ilyen levél nem számít „hivatalos iratnak”. Biztonságosabb a bevált, nyomtatott forma, és annak jól dokumentálható elküldése. Második szakmai idegen nyelven, konkrét példán mutasson rá a fenti állítások téves tartalmára!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A hivatalos küldemény fogalma, típusai, előkészítése	A hivatalos küldemény fogalma	10	
		Mitől válik hivatalossá egy küldemény? (A „hivatalos” kifejezés értelmezése cégen belüli és cégen kívüli kapcsolatokban.)	10	
		Adatbiztonság és dokumentálás	10	
		Az elektronikus adatok biztonságának elérése	10	
		A hivatalos küldemények főbb típusai	10	
	A küldés módjának megválasztása	A küldemények különféle célba juttatási lehetősége, és azok egyediségei, előnyei (posta, futár, gyorsposta, elektronikus levél, stb.)	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Idegen nyelvű fogalmazás írásban		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	5	
	Társas	Közérthetőség	5	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	3	
		Módszeres munkavégzés	5	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

12. Magyarország Európai Unió csatlakozásával sokféle pályázati lehetőség áll a gazdálkodó szervezetek rendelkezésére, hogy fejlesztéseikhez, vagy éppen továbbképzéshez támogatást nyerjenek el. A pályázatok szigorú tartalmi és formai előírások szerint készülnek. Mutassa be: milyen lépéseket tesz annak érdekében, hogy a pályázat megfeleljen az előírásoknak, és milyen információk alapján dönt? Az ismertetést a második szakmai idegen nyelven végezze, és válaszát indokolja részletes adatokkal!

Információtartalom vázlata

- A hivatalos küldemény fogalma
- Adatbiztonsági ismeretek
- Dokumentálási lehetőségek, alapelvek (másolatok, CD, stb.)
- Archiválási megoldások
- Küldési lehetőségek, és a lehetőségek közüli választás (futár, posta, stb.)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12. Magyarország Európai Unió csatlakozásával sokféle pályázati lehetőség áll a gazdálkodó szervezetek rendelkezésére, hogy fejlesztéseikhez, vagy éppen továbbképzéshez támogatást nyerjenek el. A pályázatok szigorú tartalmi és formai előírások szerint készülnek. Mutassa be: milyen lépéseket tesz annak érdekében, hogy a pályázat megfeleljen az előírásoknak, és milyen információk alapján dönt? Az ismertetést a második szakmai idegen nyelven végezze, és választát indokolja részletes adatokkal!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A hivatalos küldemény fogalma, típusai, előkészítése	A hivatalos küldemény fogalma	15	
		Adatbiztonsági ismeretek	10	
		Dokumentálási lehetőségek, alapelvek (másolatok, CD, stb.)	10	
	A küldés módjának megválasztása	Archiválási megoldások	10	
		Küldési lehetőségek, és a lehetőségek közüli választás (futár, posta, stb.)	15	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	10		
5	Szakmai nyelvhasználat	10		
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
Személyes	Hallás	2		
	Pontosság	5		
Társas	Konfliktusmegoldó készség	2		
	Hatékony kérdésés készsége	2		
Módszer	Helyzetfelismerés	3		
	Kontroll (ellenőrzőképesség)	3		
	Információgyűjtés	3		
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

13. Az adminisztráció sokak által nem kedvelt, ám fontos feladat. Egy cégnél az egyes folyamatok áttekinthetősége és ellenőrzése csak megfelelő pontossággal elvégzett adminisztrációs munkával lehetséges. Az idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintézőnek profi módon ismernie kell az erre vonatkozó általános és cégen belüli utasításokat, és saját hatáskörében kell esetenként döntenie is! A cégek kommunikációjában sokféle küldemény megtalálható, és ezek biztonságos célba juttatásához mindig az optimális, az adott célnak megfelelő formát kell megválasztani. Kérem, hogy második szakmai idegen nyelven mutassa be egy konkrét példán keresztül a lehetőségeket, – legyen szó közigazgatással, vagy pályázattal kapcsolatos anyagokról!

Információtartalom vázlat

- A hivatalos irat jellege és meghatározása
- A cégen belüli dokumentációk (pl: postakönyv, iktatókönyv, feladóvevény, stb.)
- Az egyes küldési módok jellemzői (elektronikus és nyomtatott, postai feladási módok, kézbesítések, stb.)
- Választás a lehetőségek közül, egyedi szempontok alapján
- Adat-és információbiztonsági szempontok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13. Az adminisztráció sokak által nem kedvelt, ám fontos feladat. Egy cégnél az egyes folyamatok áttekinthetősége és ellenőrzése csak megfelelő pontossággal elvégzett adminisztrációs munkával lehetséges. Az idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintézőnek profi módon ismernie kell az erre vonatkozó általános és cégen belüli utasításokat, és saját hatáskörében kell esetenként döntenie is! A cégek kommunikációjában sokféle küldemény megtalálható, és ezek biztonságos célba juttatásához mindig az optimális, az adott célnak megfelelő formát kell megválasztani! Kérem, hogy második szakmai idegen nyelven mutassa be egy konkrét példán keresztül a lehetőségeket, – legyen szó közigazgatással, vagy pályázattal kapcsolatos anyagokról!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A hivatalos küldemény fogalma, típusai, előkészítése	A hivatalos irat jellege és meghatározása	15	
		A cégen belüli dokumentációk (pl: postakönyv, iktatókönyv, feladóvevény, stb.)	15	
		Az egyes küldési módok jellemzői (elektronikus és nyomtatott, postai feladási módok, kézbesítések, stb.)	15	
	A küldés módjának megválasztása	Választás a lehetőségek közül, egyedi szempontok alapján	10	
		Adat-és információbiztonsági szempontok	10	
Összesen			65	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	5	
	Társas	Közérthetőség	5	
	Módszer	Helyzetfelismerés	5	
Összesen			15	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

14. „Győztünk” – mondta a hírnök, majd holtan esett össze – legalábbis a marathoni futó legendája szerint. Az eltelt évszázadokban jelentősen megváltozott a hírek, dokumentumok postázásának, küldésének módja, de a célok ma is ugyanazok: megbízhatóan, gyorsan és költséghatékonyan célba juttatni a hivatalos küldeményeket. Mutassa be második szakmai idegen nyelven – korábbi tanulmányai és gyakorlati tapasztalatai alapján – egy vállalat hivatalos küldeményeinek továbbítására kidolgozott komplex módszertanát! A vállalatot Ön tetszőlegesen választhatja meg!

Információtartalom vázlata

- A küldemények továbbításával kapcsolatos követelmények
- A hivatalos küldemények továbbításának alternatívái
- Papíralapú és elektronikus módszerek és eszközök
- A szállítók kiválasztása
- Csomagolás és címezés
- Biztonsági kérdések

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14. „Győztünk” – mondta a hírnök, majd holtan esett össze – legalábbis a marathoni futó legendája szerint. Az eltelt évszázadokban jelentősen megváltozott a hírek, dokumentumok postázásának, küldésének módja, de a célok ma is ugyanazok: megbízhatóan, gyorsan és költséghatékonyan célba juttatni a hivatalos küldeményeket! Mutassa be második szakmai idegen nyelven – korábbi tanulmányai és gyakorlati tapasztalatai alapján – egy vállalat hivatalos küldeményeinek továbbítására kidolgozott komplex módszertanát! A vállalatot Ön tetszőlegesen választhatja meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A küldés módjának megválasztása	A küldemények továbbításával kapcsolatos követelmények	10	
		A hivatalos küldemények továbbításának alternatívái	10	
		Papíralapú és elektronikus módszerek és eszközök	10	
	A beszerzés módszerei, eszközei, dokumentálása	A szállítók kiválasztása	10	
	A küldés módjának megválasztása	Csomagolás és címzés	10	
		Biztonsági kérdések	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		10	
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes		Megbízhatóság	5	
		Felelősségtudat	5	
Társas		Közérthetőség	2	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	5	
		Módszeres munkavégzés	3	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

15. Cégük bejelentkezett egy szakmai rendezvényre, majd más tárgyalások miatt ezt kénytelenek voltak lemondani. A lemondást az előírások szerint, hivatalos küldeményként, postán tették meg, a szükséges dokumentálással. Ennek ellenére a rendezvény szervezője számlát küldött a részvételről. A reklamáláshoz szükség van annak bizonyítására, hogy Önök valóban időben elküldték a lemondási szándéknyilatkozatot. Kérem, mutassa be a második szakmai idegen nyelven, hogyan lehet hitelesen igazolni állítása valóságát!

Információtartalom vázlata

- A lemondás formai és tartalmi követelményei
- Mindazon okmányok, amelyekkel valamely küldemény feladását igazolni lehet
- Dokumentálás, biztonsági másolatok, archiválás
- A küldés módjának megválasztása és a választást befolyásoló szempontok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

15. Cégük bejelentkezett egy szakmai rendezvényre, majd más tárgyalások miatt ezt kénytelenek voltak lemondani. A lemondást az előírások szerint, hivatalos küldeményként, postán tették meg, a szükséges dokumentálással. Ennek ellenére a rendezvény szervezője számlát küldött a részvételről. A reklamáláshoz szükség van annak bizonyítására, hogy Önök valóban időben elküldték a lemondási szándéknyilatkozatot. Kérem, mutassa be a második szakmai idegen nyelven, hogyan lehet hitelesen igazolni állítása valóságát!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A hivatalos küldemény fogalma, típusai, előkészítése	A lemondás formai és tartalmi követelményei	10	
		Mindazon okmányok, amelyekkel valamely küldemény feladását igazolni lehet	15	
	A küldés módjának megválasztása	Dokumentálás, biztonsági másolatok, archiválás	10	
		A küldés módjának megválasztása és a választást befolyásoló szempontok	15	
Összesen			50	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
Összesen			20	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	5	
		Felelősségtudat	7	
	Társas	Konfliktusmegoldó készség	5	
	Módszer	Helyzetfelismerés	3	
		Problémamegoldás, hibaelhárítás	5	
Módszeres munkavégzés		5		
Összesen			30	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás