

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

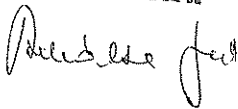
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
1606-06/3 A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

## Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

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

EREDETIVEL MINDENBEN  
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály  
főosztályvezető



2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 04. 30-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első 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 01	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 02	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 03	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 04	Üzleti kommunikációs szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző

#### **Idegen nyelvi kompetenciák felmérése:**

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

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

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

*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.*

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**1. Az idegen nyelvi szakügyintéző a multikulturális társas kapcsolatok világában tevékenykedik. Fontos feladata a különböző nemzetiségű partnerekkel (ügyfelekkel, kollégákkal, társosztályokkal) való hatékony idegen nyelvű kommunikáció. Felelőssége, hogy folyamatosan egyeztesse össze az ügyfelek érdekeit az általa képviselt szervezet érdekeivel. Ehhez elengedhetetlen, hogy jó kapcsolatteremtő, barátságos, tudatos kommunikátor legyen. Értelmezze a szakterületéről hozott példákkal első szakmai idegen nyelven a kommunikáció fogalmát, mutassa be folyamatát, jellemezze sajátosságait, szintjeit!**

Információtartalom vázlata

- A kommunikáció fogalma, modellje
- A kommunikátor felelőssége
- A kommunikáció folyamata, a folyamat elemei
- A folyamat jellegzetességei
- A kommunikáció kódrendszere
- A kommunikáció szintjei
- Nyelvi aspektusai
- A visszacsatolás gyakorlati jelentősége

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**1. Az idegen nyelvi szakügyintéző a multikulturális társas kapcsolatok világában tevékenykedik. Fontos feladata a különböző nemzetiségű partnerekkel (ügyfelekkel, kollégákkal, társosztályokkal) való hatékony idegen nyelvű kommunikáció. Felelőssége, hogy folyamatosan egyeztesse össze az ügyfelek érdekeit az általa képviselt szervezet érdekeivel. Ehhez elengedhetetlen, hogy jó kapcsolatteremtő, barátságos, tudatos kommunikátor legyen. Értelmezze a szakterületéről hozott példákkal első szakmai idegen nyelven a kommunikáció fogalmát, mutassa be folyamatát, jellemezze sajátosságait, szintjeit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A kommunikátor felelőssége	5	
		A kommunikáció fogalma, modellje	5	
	A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei	A kommunikáció folyamata, a folyamat elemei	5	
		A folyamat jellegzetességei	5	
		A kommunikáció kódrendszere	5	
		A kommunikáció szintjei	5	
		Nyelvi aspektusai	5	
A visszacsatolás gyakorlati jelentősége	5			
<b>Összesen</b>			<b>40</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Köznyelvi beszédképesség	5		
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	5		
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	20		
3	Idegen nyelvű beszédképesség	20		
<b>Összesen</b>			<b>50</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Társas	Fogalmazóképesség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**2. A kommunikációs csatorna meghatározása kezdetben azt a közvetítő közeget jelölte, ami személyes észleléskor az információ cseréjét lehetővé tette. A technika fejlődésével a kommunikációs csatorna fogalma bővült és sokoldalúvá vált. A személyes kommunikáció olyan szituációt feltételez, ahol az információk cseréje sokcsatornás, azaz erőteljesen befolyásolja mindkét felet – a látvány mellett – a hőérzet, a szaglás, de még a tapintás vagy az ízelelés is. Szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalataira támaszkodva mutassa be első szakmai idegen nyelven: mitől lesz hiteles és eredményes a személyes ügyfél-kommunikáció? Miben más, több vagy kevesebb, mint a telefonos vagy az írásbeli?**

Információtartalom vázlat

- Az idegen nyelvi személyes kommunikáció helyszíne az ügyféltér (totális benyomás)
- A verbális és nonverbális kommunikáció összhangja
- Időben mulandó, pillanatnyi, helyhez kötött
- Gyors gondolkodást, azonnali megfogalmazást, reakciót igényel
- Komplex visszacsatolás
- A közlés minden eszköze szerepet kaphat a gondolatcserében
- Ösztönösebb nyelvi viselkedést enged
- A normáktól kisebb-nagyobb eltérés
- Lazább, szabálytalanabb szerkesztés, hosszabb mondatok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**2. A kommunikációs csatorna meghatározása kezdetben azt a közvetítő közeget jelölte, ami személyes észleléskor az információ cseréjét lehetővé tette. A technika fejlődésével a kommunikációs csatorna fogalma bővült és sokoldalúvá vált. A személyes kommunikáció olyan szituációt feltételez, ahol az információk cseréje sokcsatornás, azaz erőteljesen befolyásolja mindkét felet – a látvány mellett – a hőérzet, a szaglás, de még a tapintás vagy az ízlelés is. Szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalataira támaszkodva mutassa be első szakmai idegen nyelven: mitől lesz hiteles és eredményes a személyes ügyfél-kommunikáció? Miben más, több vagy kevesebb, mint a telefonos vagy az írásbeli?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	Az idegen nyelvi személyes kommunikáció helyszíne az ügyföltér (totális benyomás)	5	
B	A szóbeli kommunikáció fajtái	A verbális és nonverbális kommunikáció összhangja	5	
		Időben mulandó, pillanatnyi, helyhez kötött	5	
		Gyors gondolkodást, azonnali megfogalmazást, reakciót igényel	5	
		Komplex visszacsatolás	5	
		A közlés minden eszköze szerepet kaphat a gondolatcserében	5	
		Ösztönösebb nyelvi viselkedést enged	5	
		A normáktól kisebb-nagyobb eltérés	5	
		Lazább, szabálytalanabb szerkesztés, hosszabb mondatok	5	
<b>Összesen</b>			<b>45</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség		5	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		20	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		20	
<b>Összesen</b>			<b>50</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Rugalmasság	1	
		Nyelvhelyesség	1	
	Társas	Fogalmazóképesség	1	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	1	
Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	1		
<b>Összesen</b>			<b>5</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**3. Az idegen nyelvű telefonos szakügyintézői munkájában talán a legnehezebb dolog, hogy egymást követően több, igen változatos orgánus, artikulációjú, beszédtempójú, szókincsű, halláskészséggel és aktuális lelkiállapottal, problémával rendelkező emberrel kell eredményesen együttműködni. Mire kell ügyelnie az ön szakterületén telefonos munkát végző munkatársnak az ügyfélkontaktus során? Szakmai gyakorlatról hozott példákkal támassza alá a téma első szakmai idegen nyelven történő kifejtését!**

Információtartalom vázlata

- Telefonáláskor a technika megfoszt a látványtól
- A hangélmény erőteljesen befolyásol
- Az első szavak, mint sikerkritériumok
- Tempóban, hangerőben alkalmazkodás az ügyfélhez
- Az érdeklődés fenntartása, ütemezett visszacsatolás
- Ismétlés, összefoglalás
- Szünet, „tartásba tétel”
- A beszélgetés zárása, elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**3. Az idegen nyelvű telefonos szakügyintézői munkájában talán a legnehezebb dolog, hogy egymást követően több, igen változatos orgánumú, artikulációjú, beszédtempójú, szókinsű, halláskészéssel és aktuális lelkiállapottal, problémával rendelkező emberrel kell eredményesen együttműködni. Mire kell ügyelnie az ön szakterületén telefonos munkát végző munkatársnak az ügyfélkontaktus során? Szakmai gyakorlatról hozott példákkal támassza alá a téma első szakmai idegen nyelven történő kifejtését!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	Telefonáláskor a technika megfoszt a látványtól	5	
B	A telefonos kommunikáció fázisai	A hangélmény erőteljesen befolyásol	5	
		Az első szavak, mint sikerkritériumok	5	
		Tempóban, hangerőben alkalmazkodás az ügyfélhez	5	
		Az érdeklődés fenntartása, ütemezett visszacsatolás	5	
		Ismétlés, összefoglalás	5	
		Szünet, „tartásba tétel”	5	
		A beszélgetés zárása, elköszönés	5	
<b>Összesen</b>			<b>40</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Telefonálás idegen nyelven		5	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		20	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		20	
<b>Összesen</b>			<b>50</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Rugalmasság	1	
		Nyelvhelyesség	1	
	Társas	Fogalmazóképesség	1	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	1	
Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	1		
<b>Összesen</b>			<b>5</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alíírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**4. A körlevélként küldött, egyedi megszólítást nélkülöző levelek, e-mailek kisebb érdeklődést váltanak ki, mint a személyre szabottak. Ügyfeleink, partnereink gyakran nem, vagy csak felületesen olvassák el – az akár még oly fontos információkat is tartalmazó – leveleket, ha azt feltételezik, hogy az „csak” egy sok példányban készített tájékoztató. Még rosszabb, ellenszenvet kiváltó a helyzet, ha az általuk feltett kérdésre, elküldött reklamációra küldünk sablonos választ. Mutassa be első szakmai idegen nyelven: mitől lesz hatékony, eredményes az írásbeli ügyfél-kommunikáció? Milyen előnyöket biztosít a többi csatornához képest?**

Információtartalom vázlata

- Az írásbeli kommunikáció legyen személyre szabott!
- Több alternatívát kínál: postai, e-mail, sms, online
- A leírt szónak súlya van
- Precizításra, alaposágra késztet
- Rugalmas időgazdálkodást tesz lehetővé
- Nem helyhez kötött
- Költséghatékony
- Hitelesítés, kézhezvétel

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

4. A körlevélként küldött, egyedi megszólítást nélkülöző levelek, e-mailek kisebb érdeklődést váltanak ki, mint a személyre szabottak. Ügyfeleink, partnereink gyakran nem, vagy csak felületesen olvassák el – az akár még oly fontos információkat is tartalmazó – leveleket, ha azt feltételezik, hogy az „csak” egy sok példányban készített tájékoztató. Még rosszabb, ellenszenvet kiváltó a helyzet, ha az általuk feltett kérdésre, elküldött reklamációra küldünk sablonos választ. Mutassa be első szakmai idegen nyelven: mitől lesz hatékony, eredményes az írásbeli ügyfél-kommunikáció? Milyen előnyöket biztosít a többi csatornához képest?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A leírt szónak súlya van	5	
B	Az írásbeli kommunikáció fajtái	Az írásbeli kommunikáció legyen személyre szabott!	5	
		Több alternatívát kínál: postai, e-mail, sms, online	5	
		Precizításra, alaposágra készítet	5	
		Rugalmas időgazdálkodást tesz lehetővé	5	
		Nem helyhez kötött	5	
		Költséghatékony	5	
		Hitelesítés, kézhezvétel	5	
<b>Összesen</b>			<b>40</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban		25	
5	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		15	
<b>Összesen</b>			<b>40</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes		Felelősségtudat	2	
		Pontosság	2	
Társas		Udvariasság	2	
		Nyelvhelyesség	4	
		Fogalmazókészség	4	
Módszer		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
		Figyelem-összpontosítás	2	
		Áttekintő képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>20</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**5. A kommunikációban idegen nyelvi szakügyintézőként is egész személyiségünkkel veszünk részt. Arcunkra van írva, s látszik testtartásunkon is, ha rosszkedvűek, feszültek, fáradtak vagyunk. Az ellenkezője is, hiszen ha vidáman csillog a szemünk magunkra vonjuk mások tekintetét, ügyfeleink is szívesebben fordulnak hozzánk, s nekünk is könnyebb velük! Mindez – többé-kevésbé – telefonon keresztül is érzékelhető! Ismertesse első szakmai idegen nyelven, konkrét példákkal szemléltetve a metakommunikáció jelrendszer elemeit, s ezek hatását a verbális közlésre! Világítsa meg, hogy miért fontos felismerni és idejekorán „lereagálni” az ügyfél nonverbális üzeneteit!**

Információtartalom vázlata

- A metakommunikáció fogalma, jelentősége
- Típusok, és az egyes típusok sajátosságai
- Mimikai kommunikáció
- Kommunikáció a tekintet révén
- Vokális kommunikáció
- Mozgásos (akciós) kommunikáció
- Kommunikáció a gesztusok nyelvén
- Kommunikáció a testtartás révén
- Kommunikáció térközszabályozás révén

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**5. A kommunikációban idegen nyelvi szakügyintézőként is egész személyiségünkkel veszünk részt. Arcunkra van írva, s látszik testtartásunkon is, ha rosszkedvűek, feszültek, fáradtak vagyunk. Az ellenkezője is, hiszen ha vidáman csillog a szemünk magunkra vonjuk mások tekintetét, ügyfeleink is szívesebben fordulnak hozzánk, s nekünk is könnyebb velük! Mindez – többé-kevésbé – telefonon keresztül is érzékelhető! Ismertesse első szakmai idegen nyelven, konkrét példákkal szemléltetve a metakommunikáció jelrendszer elemeit, s ezek hatását a verbális közlésre! Világítsa meg, hogy miért fontos felismerni és idejekorán „lereagálni” az ügyfél nonverbális üzeneteit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A metakommunikáció fogalma, jelentősége	10	
		Típusok és az egyes típusok sajátosságai	5	
	A metakommunikáció fajtái	Mimikai kommunikáció	5	
		Kommunikáció a tekintet révén	5	
		Vokális kommunikáció	5	
		Mozgásos (akciós) kommunikáció	5	
		Kommunikáció a gesztusok nyelvén	5	
		Kommunikáció a testtartás révén	5	
		Kommunikáció térközsabályozás révén	5	
<b>Összesen</b>			<b>50</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség		5	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		10	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
5	Telefonálás idegen nyelven		5	
<b>Összesen</b>			<b>40</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
		Felelősségtudat	2	
Társas		Adekvát metakommunikáció	2	
		Kommunikációs rugalmasság	1	
		Interperszonális rugalmasság	1	
Módszer		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**6. Akkor is kommunikálunk, ha nem tudunk róla, sőt: akkor is, ha nem is akarjuk. Nem lehet nem tenni, de hatásával, következményeivel mindenképpen számolnunk kell! Előnyben vagyunk embertársainkkal szemben, ha képesek vagyunk jól csinálni, hátrányokat szenvedhetünk, ha képességeink e téren szerényebbek. Vágyak, célok, ambíciók beteljesülése, siker és eredmény függhet attól, hogy a partnert (pl. ügyfelet) megnyerjük-e, avagy kudarcot vallunk. Azok az emberek, akik jó kommunikációs készségekkel rendelkeznek, előnyben vannak azokkal szemben, akiknek ez a képesség kevésbé adatott meg. Szerencsére a kommunikációs készség fejleszthető, egyénileg vagy másokkal együttműködve gyakorolható. Igazolja első szakmai idegen nyelven, hogy kellő önismeret birtokában eredményesebben kommunikálhatunk! Milyen akadályok, buktatók nehezíthetik a sikeres idegen nyelvű kommunikációt?**

Információtartalom vázlat

- Az idegen nyelvi kommunikációkat jellemző erősségeink tudatosan kihasználhatók, gyenge pontjaink gyakorlással fejleszthetők (pl. levegővétel, beszédtempó, artikulációs hibák, szókincs)
- A meghallgatás (szövegértés, figyelem), a megértés (empátia, együttérzés, segítőkészség), a bizalom (nyitottság, őszinteség) fontossága
- A kódolás-dekódolás diszfunkciójából eredő hiba (félreértés, tudás- vagy információhiány, előítélet, szándékos ferdtítés, elhallgatás, az üzenet részleges vétele, csatornazaj, felületesség)
- Viselkedési attitűd (agresszív, szubmisszív, asszertív)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**6. Akkor is kommunikálunk, ha nem tudunk róla, sőt: akkor is, ha nem is akarjuk. Nem lehet nem tenni, de hatásával, következményeivel mindenképpen számolnunk kell! Előnyben vagyunk embertársainkkal szemben, ha képesek vagyunk jól csinálni, hátrányokat szenvedhetünk, ha képességeink e téren szerényebbek. Vágyak, célok, ambíciók beteljesülése, siker és eredmény függhet attól, hogy a partnert (pl. ügyfelet) megnyerjük-e, avagy kudarcot vallunk. Azok az emberek, akik jó kommunikációs készségekkel rendelkeznek, előnyben vannak azokkal szemben, akiknek ez a képesség kevésbé adatott meg. Szerencsére a kommunikációs készség fejleszthető, egyénileg vagy másokkal együttműködve gyakorolható. Igazolja első szakmai idegen nyelven, hogy kellő önismeret birtokában eredményesebben kommunikálhatunk! Milyen akadályok, buktatók nehezíthetik a sikeres idegen nyelvű kommunikációt?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	Az idegen nyelvi kommunikációnkat jellemző erősségeink tudatosan kihasználhatók, gyenge pontjaink gyakorlással fejleszthetők (pl. levegővétel, beszédtempó, artikulációs hibák, szókincs)	10	
A	A kommunikációs zavarok fajtái	A meghallgatás (szövegértés, figyelem), a megértés (empátia, együttérzés, segítőkészség), a bizalom (nyitottság, őszinteség) fontossága	10	
		A kódolás-dekódolás diszfunkciójából eredő hiba (félreértés, tudás- vagy információhiány, előítélet, szándékos ferdítés, elhallgatás, az üzenet részleges vétele, csatornazaj, felületesség)	10	
		Viselkedési attitűd (agresszív, szubmisszív, asszertív)	10	
<b>Összesen</b>			<b>40</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség		10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		10	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		15	
<b>Összesen</b>			<b>50</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
		Problémaelemzés, -feltárás	2	
	Rendszerezőképesség	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**7. A beszéd létrehozásához – az idegen nyelvihez is -, minőségének kialakításához egészséges beszédszervekre, megfelelő légzéstechnikára, rendszeres “hangkarbantartásra” van szükség. A beszéd alapja a légzésen túl a beszélőszervek helyes működése, amellyel a hangegészségtan (foniátria) foglalkozik. A beszédhang minőségét befolyásoló további tényezők: egészségi állapot, a levegő szennyezettsége, dohányzás, tartós megerőltetés, kiabálás, éneklés stb. Mutassa be első szakmai idegen nyelven: miért fontos a megfelelő hangsúlyozás és tagolás? Milyen beszédhibák, illetve beszédmagatartási hibák nehezíthetik az ügyfelekkel történő kommunikációt? Milyen beszédtechnikai gyakorlatokkal javíthatja beszéde tisztaságát?**

Információtartalom vázlat

- A leggyakoribb beszédhibák: pöszeség, raccsolás, hadarás, dadogás
- Kommunikációs zavarok: pl. közlékenységi kényszer, bőbeszédűség, felnagyítás, eltitkolás, turbónyelv, trágárság
- A beszéd díszítőelemei: beszédművészet, hangszín, hangmagasság, hangterjedelem, hangerő, hangsúly, hangsúlyeltolódás, éneklő beszéd, széthangsúlyozás, beszédsebesség, ritmus, tagolás
- Tudatosítsuk, és begyakorlással csökkentjük a kommunikációs hibákat: akadályos szavak, kiejtési csapdák, beszéd-töltelék, csonkított kifejezés, kiejtési hibák
- Beszédtechnikai gyakorlatok: nyelvgyötrő vagy nyelvtörő, a logikus gondolkodást és a figyelem ébrentartását segítő gyakorlatok, időtartam-gyakorlatok, mássalhangzó torlódások gyakorlása, komplex gyakorlat

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**7. A beszéd létrehozásához – az idegen nyelvihez is -, minőségének kialakításához egészséges beszédszervekre, megfelelő légzéstechnikára, rendszeres “hangkarbantartásra” van szükség. A beszéd alapja a légzésen túl a beszélőszervek helyes működése, amellyel a hangegészségtan (foniátria) foglalkozik. A beszédhang minőségét befolyásoló további tényezők: egészségi állapot, a levegő szennyezettsége, dohányzás, tartós megerőltetés, kiabálás, éneklés stb. Mutassa be első szakmai idegen nyelven: miért fontos a megfelelő hangsúlyozás és tagolás? Milyen beszédhibák, illetve beszédmagatartási hibák nehezíthetik az ügyfelekkel történő kommunikációt? Milyen beszédtechnikai gyakorlatokkal javíthatja beszéde tisztaságát?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	Kommunikációs zavarok: pl. közlékenységi kényszer, bőbeszédűség, felnagyítás, eltitkolás, turbónyelv, trágárság	10	
B	A beszédtechnikai gyakorlatok fajtái, módjai	A leggyakoribb beszédhibák: pöszeség, raccsolás, hadarás, dadogás	10	
		A beszéd díszítőelemei: beszédművészet, hangszín, hangmagasság, hangterjedelem, hangerő, hangsúly, hangsúlyeltolódás, éneklő beszéd, széthangsúlyozás, beszédsebesség, ritmus, tagolás	10	
		Tudatosítsuk, és gyakorlással csökkentsük a kommunikációs hibákat: akadályos szavak, kiejtési csapdák, beszéd töltelék, csonkított kifejezés, kiejtési hibák	10	
		Beszédtechnikai gyakorlatok: nyelvgyötrő vagy nyelvtörő, a logikus gondolkodást és a figyelem ébrentartását segítő gyakorlatok időtartam-gyakorlatok, mássalhangzó torlódások gyakorlása, komplex gyakorlat	10	
<b>Összesen</b>			<b>50</b>	

.....  
dátum

.....  
alíírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgáló neve: .....

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség	5	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	20	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	5	
<b>Összesen</b>		<b>40</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
Személyes	Pontosság	3	
	Hallás	3	
Társas	Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>		<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>		<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**8. Szakmai gyakorlata, illetve hivatalos ügyeinek intézése során bizonyára megtapasztalta, hogy az ügyfelek kommunikációja zavaroktól terhelt, többségük nem tudja magát világosan kifejezni, nem igazodik el a szakkifejezések, s az üzleti adminisztráció bonyolult kifejezőmódjában. Példákkal szemléltetve, első szakmai idegen nyelven mutassa be az eredményes kommunikációt, a megértést leggyakrabban zavaró stílári hibákat!**

Információtartalom vázlata

- A beszédstílust alapvetően a helyzet határozza meg (cél, udvariassági szint, ismerik-e egymást a kommunikációs partnerek, milyen a lelkiállapot, körülmények stb.)
- A hivatali zsargon útvesztője
- Mondatszerkesztési anomáliák (alárendelés helyett mellérendelés)
- Csak a lényeget mondjuk?
- Szövegvezérlés, téves utalások

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvvel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**8. Szakmai gyakorlata, illetve hivatalos ügyeinek intézése során bizonyára megtapasztalta, hogy az ügyfelek kommunikációja zavaroktól terhelt, többségük nem tudja magát világosan kifejezni, nem igazodik el a szakkifejezések, s az üzleti adminisztráció bonyolult kifejezőmódjában. Példákkal szemléltetve, első szakmai idegen nyelven mutassa be az eredményes kommunikációt, a megértést leggyakrabban zavaró stílári hibákat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A hivatali zsargon útvesztője	10	
B	A nyelvvel típusai	A beszédstílust alapvetően a helyzet határozza meg (cél, udvariassági szint, ismerik-e egymást a kommunikációs partnerek, milyen a lelkiállapot, körülmények stb.)	10	
		Mondatszerkesztési anomáliák (alárendelés helyett mellérendelés)	10	
		Csak a lényegét mondjuk?	10	
		Szövegvezérlés, téves utalások	10	
<b>Összesen</b>			<b>50</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség		5	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		20	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
<b>Összesen</b>			<b>40</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
Személyes		Pontosság	3	
		Hallás	3	
Társas		Nyelvhelyesség	2	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**9. Az idegen nyelvi szakügyintézői munka képviseleti felelőssége igen nagy. Amit az ügyintézőkkel való kapcsolattartás során tapasztal az ügyfél, abból von le következtetéseket az egész szervezetre, annak működésére, értékrendjére, kommunikációs stratégiájára vonatkozóan. Mutassa be első szakmai idegen nyelven, – szakterületéről tetszőlegesen választott vállalati példán keresztül – a szervezeti kommunikáció legfontosabb elemeit, rendszereit, funkcióit!**

Információtartalom vázlata

- A szervezeti kommunikáció értelmezése
- Szervezeti információs rendszer
- Szervezeti magatartás
- Szervezeti kommunikációs rendszer
- A szervezeti belső kommunikáció funkciói, dimenziói, tipizálása
- A szervezeti külső kommunikáció funkciói, dimenziói, tipizálása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvvel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**9. Az idegen nyelvi szakügyintézői munka képviselői felelőssége igen nagy. Amit az ügyintézőkkel való kapcsolattartás során tapasztal az ügyfél, abból von le következtetéseket az egész szervezetre, annak működésére, értékrendjére, kommunikációs stratégiájára vonatkozóan. Mutassa be első szakmai idegen nyelven, – szakterületéről tetszőlegesen választott vállalati példán keresztül – a szervezeti kommunikáció legfontosabb elemeit, rendszereit, funkcióit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A szervezeti kommunikáció értelmezése	10	
	A szervezet mint kommunikátor	Szervezeti információs rendszer	10	
		Szervezeti magatartás	10	
		Szervezeti kommunikációs rendszer	10	
		A szervezeti belső kommunikáció funkciói, dimenziói, tipizálása	10	
	A szervezeti külső kommunikáció funkciói, dimenziói, tipizálása	10		
<b>Összesen</b>			<b>60</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Köznyelvi beszédképesség	5		
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	5		
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	10		
5	Idegen nyelvű beszédképesség	10		
<b>Összesen</b>			<b>30</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Rugalmasság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**10. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelmek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, esettanulmányként, első szakmai idegen nyelven mutasson be egy Ön által választott vállalatnál, szakterületén tipikusnak számító telefonos komplex ügyintézési helyzetet! Elemezze, hogy milyen elvárással és attitűddel rendelkezett az ügyfél, s milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el Ön, mint szakügyintéző!**

Információtartalom vázlat

- A kiválasztott szervezet, szakterület (pl. ügyfélszolgálat, call center vagy iroda) bemutatása
- Felkészülés az ügyfél telefonhívásának fogadására
- Az ügyfél telefonhívásának fogadása, kapcsolatfelvétel, azonosítás
- Az ügyfél elvárásainak, szándékának, problémájának feltérképezése, azonosítása
- Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása
- Ügyintézés, adminisztráció
- Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése
- A telefonbeszélgetés zárása, elköszönés, utómunka

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**10. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelmek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, esettanulmányként, első szakmai idegen nyelven mutasson be egy Ön által választott vállalatnál, szakterületén tipikusnak számító telefonos komplex ügyintézési helyzetet! Elemezze, hogy milyen elvárással és attitűddel rendelkezett az ügyfél, s milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el Ön, mint szakügyintéző!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A kiválasztott szervezet, szakterület (pl. ügyfélszolgálat, call center vagy iroda) bemutatása	10	
A	Az ügyfél-kommunikáció fajtái	Felkészülés az ügyfél telefonhívásának fogadására	5	
		Az ügyfél telefonhívásának fogadása, kapcsolatfelvétel, azonosítás	10	
		Az ügyfél elvárásainak, szándékának, problémájának feltérképezése, azonosítása	10	
		Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása	5	
		Ügyintézés, adminisztráció	10	
		Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése	5	
		A telefonbeszélgetés zárása, elköszönés, utómunka	5	
<b>Összesen</b>			<b>60</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Telefonálás idegen nyelven		10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvű beszédkészség		5	
5	Idegen nyelvű beszédkészség		10	
<b>Összesen</b>			<b>30</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Társas	Fogalmazókészség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**11. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelmek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, esettanulmányként, első szakmai idegen nyelven mutasson be egy Ön által választott vállalatnál, szakterületén tipikusnak számító személyes komplex ügyintézési helyzetet! Elemezze, hogy milyen elvárással és attitűddel rendelkezett az ügyfél, s milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el Ön, mint szakügyintéző!**

Információtartalom vázlata

- A kiválasztott szervezet, szakterület (pl. ügyfélszolgálat, iroda vagy külső helyszín) bemutatása
- Felkészülés az ügyféllel történő találkozásra
- Az ügyfél üdvözlése, kapcsolatfelvétel, azonosítás
- Az ügyfél elvárásainak, szándékának, problémájának feltérképezése, azonosítása
- Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása
- Ügyintézés, adminisztráció
- Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése
- A kontaktus zárása, elköszönés, utómunka



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**11. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelmek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, esettanulmányként, első szakmai idegen nyelven mutasson be egy Ön által választott vállalatnál, szakterületén tipikusnak számító személyes komplex ügyintézési helyzetet! Elemezze, hogy milyen elvárással és attitűddel rendelkezett az ügyfél, s milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el Ön, mint szakügyintéző!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A kiválasztott szervezet, szakterület (pl. ügyfélszolgálat, iroda vagy külső helyszín) bemutatása	10	
A	Az ügyfél-kommunikáció fajtái	Felkészülés az ügyféllel történő találkozásra	5	
		Az ügyfél üdvözlése, kapcsolatfelvétel, azonosítás	10	
		Az ügyfél elvárásainak, szándékának, problémájának feltérképezése, azonosítása	10	
		Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása	5	
		Ügyintézés, adminisztráció	10	
		Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése	5	
		A kontaktus zárása, elköszönés, utómunka	5	
<b>Összesen</b>			<b>60</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség		5	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
<b>Összesen</b>			<b>30</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes		Rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Társas		Fogalmazóképesség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Módszer		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
	<b>Összesen</b>			<b>10</b>
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**12. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelmek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, esettanulmányként, első szakmai idegen nyelven mutasson be egy Ön által választott vállalatnál tipikusnak számító, szervezet által kezdeményezett (telefonos vagy személyes) kapcsolatfelvételt! Elemezze, hogy milyen céllal történt a kapcsolatfelvétel, miként volt lehetséges az ügyfél érdeklődésének felkeltése, s milyen eredménnyel sikerült zárni a kontaktust. Érzékeltesse, hogy milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el az ügyintéző!**

Információtartalom vázlata

- A kiválasztott szervezet (call center vagy külső helyszín) bemutatása
- Felkészülés az ügyfél megkeresésre, az ügyfél bemutatása, a kapcsolatfelvétel céljának azonosítása
- Az ügyfél elérése, kapcsolatfelvétel, azonosítás
- Az ügyfél érdeklődésének felkeltése, kifogások kezelése, szándékainak, érdekeinek feltérképezése azonosítása
- Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása
- Ügyintézés, adminisztráció
- Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése
- A kontaktus zárása, elköszönés, utómunka

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvvel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**12. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, esettanulmányként, első szakmai idegen nyelven mutasson be egy Ön által választott vállalatnál tipikusnak számító, szervezet által kezdeményezett (telefonos vagy személyes) kapcsolatfelvételt! Elemesse, hogy milyen céllal történt a kapcsolatfelvétel, miként volt lehetséges az ügyfél érdeklődésének felkeltése, s milyen eredménnyel sikerült zárni a kontaktust. Érzékeltesse, hogy milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el az ügyintéző!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A kiválasztott szervezet (call center vagy külső helyszín) bemutatása	10	
A	Az ügyfél-kommunikáció fajtái	Felkészülés az ügyfél megkeresésre, az ügyfél bemutatása, a kapcsolatfelvétel céljának azonosítása	5	
		Az ügyfél elérése, kapcsolatfelvétel, azonosítás	10	
		Az ügyfél érdeklődésének felkeltése, kifogások kezelése, szándékainak, érdekének feltérképezése azonosítása	10	
		Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása	10	
		Ügyintézés, adminisztráció	5	
		Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése	5	
		A kontaktus zárása, elköszönés, utómunka	5	
<b>Összesen</b>			<b>60</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Telefonálás idegen nyelven		10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
<b>Összesen</b>			<b>30</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Társas	Fogalmazóképesség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**13. A szervezet maga alakítja ki – a törvényi előírások és az iparágban kialakult normák mentén – az ügyfélkiszolgálás rendjét, folyamatait, komplex gyakorlatát. Mutassa be első szakmai idegen nyelven, hogy milyen azonosságokat és eltéréseket talál a gazdaság különböző ágazataihoz tartozó szervezeteknél alkalmazott üzleti protokoll előírásai és gyakorlata, illetve az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatot tartó munkatársak üzleti magatartása között!**

Információtartalom vázlata

- A személyes ügyfélfogadás tere különböző iparágakban (pl. közszolgáltatás, pénzügyintézetek, távközlés, kereskedelem)
- Az egyes területeken működő telefonos ügyfélszolgálatok sajátosságai (pl. kék, zöld, emelt díjas, normál tarifás szám, IVR, ügyintéző közvetlen elérése, hangrögzítés, ügyfél azonosítása, ügyfél visszahívása)
- A szakügyintézői szerepkör, jogkör, magatartás
- Öltözködési kódex
- Viselkedési, etikai szabályok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvvel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**13. A szervezet maga alakítja ki – a törvényi előírások és az iparágban kialakult normák mentén – az ügyfélszolgálat rendjét, folyamatait, komplex gyakorlatát. Mutassa be első szakmai idegen nyelven, hogy milyen azonosságokat és eltéréseket talál a gazdaság különböző ágazataihoz tartozó szervezeteknél alkalmazott üzleti protokoll előírásai és gyakorlata, illetve az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatot tartó munkatársak üzleti magatartása között!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	A személyes ügyfélfogadás tere különböző iparágakban (pl. közszolgáltatás, pénzügyintézetek, távközlés, kereskedelem)	10	
		Az egyes területeken működő telefonos ügyfélszolgálatok sajátosságai (pl. kék, zöld, emelt díjas, normál tarifás szám, IVR, ügyintéző közvetlen elérése, hangrögzítés, ügyfél azonosítása, ügyfél visszahívása)	10	
B	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	A szakügyintézői szerepkör, jogkör, magatartás	20	
		Öltözködési kódex	10	
		Viselkedési, etikai szabályok	10	
<b>Összesen</b>			<b>60</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		5	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
<b>Összesen</b>			<b>30</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
Személyes		Felelősségtudat	2	
Társas		Adekvát metakommunikáció	2	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Helyzetfelismerés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**14. Az ügyféltérben, közvetlen ügyfélkiszolgálásban végzett munka igen komoly koncentrációt, összeszedettséget igényel. A munkatárs képviseleti felelőssége tudatában végzi a dolgát. Ő az, akinek hozzáértésén és ügyfélközpontúságán túl külső megjelenésének rendezettsége éppúgy minősíti a szervezetet, mint kommunikációja, viselkedése. Nem eshet ki szolgáltatói szerepköréből, minden helyzetben udvariasan, gyorsan, előírászerűen kell eljárnia. Tanulmányai és szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalata alapján, első szakmai idegen nyelven mutassa be az ügyfélszolgálaton elvárt ügyintézői viselkedés jellemzőit!**

Információtartalom vázlata

- A munkakezdés és az ügyfélfogadás kezdete
- Az ügyféltér, fogadópult rendje
- Az ügyfélfogadás, -várakoztatás rendje
- Időgazdálkodás
- Váratlan helyzetek
- Pihenőidő, szünet

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**14. Az ügyféltérben, közvetlen ügyfélkiszolgálásban végzett munka igen komoly koncentrációt, összeszedettséget igényel. A munkatárs képviseleti felelőssége tudatában végzi a dolgát. Ő az, akinek hozzáértésén és ügyfélközpontúságán túl külső megjelenésének rendezettsége éppúgy minősíti a szervezetet, mint kommunikációja, viselkedése. Nem eshet ki szolgáltatói szerepköréből, minden helyzetben udvariasan, gyorsan, előírászerűen kell eljárnia. Tanulmányai és szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalata alapján, első szakmai idegen nyelven mutassa be az ügyfélszolgálaton elvárt ügyintézői viselkedés jellemzőit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	Az ügyfélfogadás, -várákoztatás rendje	10	
B	Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai	A munkakezdés és az ügyfélfogadás kezdete	10	
		Az ügyféltér, fogadópult rendje	10	
		Időgazdálkodás	10	
		Váratlan helyzetek	10	
		Pihenőidő, szünet	10	
Összesen			<b>60</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség		5	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
Összesen			<b>30</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
		Felelősségtudat	2	
Társas		Adekvát metakommunikáció	2	
		Kommunikációs rugalmasság	1	
		Interperszonális rugalmasság	1	
Módszer		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
Összesen			<b>10</b>	
Mindösszesen			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

**15. A call/contact center speciális munkahely, ahol akár több száz fő is dolgozhat egyetlen óriási térben. Gyakran az év 365 napján, 24 órás munkarendben folyik az ügyfélszolgálat. Igen magas fokú alkalmazkodást és együttműködést igényel az ott dolgozóktól. Ismertesse első szakmai idegen nyelven, hogy milyen kötelezettségek, írott és íratlan szabályok szerint folyhat eredményesen és zökkenőmentesen a közös munka!**

Információtartalom vázlatja

- Munkavégzés meghatározott időtartamra (pl. egy hónapra készülő) beosztási rend szerint
- Akár naponta változhat a munkavégzés helye (higiénés előírások betartása)
- „Tiszta asztal”
- 50 percenként 10 perc pihenőidő
- Közös helyiségek használata



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**15. A call/contact center speciális munkahely, ahol akár több száz fő is dolgozhat egyetlen óriási térben. Gyakran az év 365 napján, 24 órás munkarendben folyik az ügyfélszolgálat. Igen magas fokú alkalmazkodást és együttműködést igényel az ott dolgozóktól. Ismertesse első szakmai idegen nyelven, hogy milyen kötelezettségek, írott és íratlan szabályok szerint folyhat eredményesen és zökkenőmentesen a közös munka!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével	Munkavégzés meghatározott időtartamra (pl. egy hónapra készülő) beosztási rend szerint	10	
B	Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai	Akár naponta változhat a munkavégzés helye (higiénés előírások betartása)	10	
		„Tiszta asztal”	10	
		50 percenként 10 perc pihenőidő	10	
		Közös helyiségek használata	10	
<b>Összesen</b>			<b>50</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség		5	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		20	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
<b>Összesen</b>			<b>40</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	3	
		Hallás	3	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás