

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
1621-06/2 Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

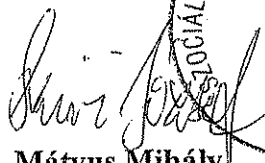
## Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

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

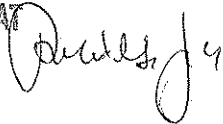


Jóváhagyta:

  
Mátyus Mihály  
főosztályvezető *h.*



EREDETIVEL MINDENBEN  
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 04. 24-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása 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:**

<b>54 346 01 0010 54 01</b>	<b>Idegen nyelvi titkár</b>	<b>Ügyviteli titkár</b>
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

**1/A) Főnökéhez vendég érkezik. Üdvözölje őt, s mint régi ügyféllel, folytasson udvariassági beszélgetést (pl. az időjárásról, utazásáról, a városáról/településéről)! Érdeklődjön, hogy mivel kínálhatja meg!**

Információtartalom vázlata

- A vendég üdvözlése (tegezés, magázás kérdése)
- Beszélgetés az időjárásról, városáról, településéről
- Rövid érdeklődés a vendég – mint régi üzleti partner – családjáról
- Érdeklődés, mit kér inni a vendég (pl. kávét, teát, üdítőitalt)
- Érdeklődés, kér-e (pl. sós vagy édes) teasüteményt a vendég

**1/B) Főnöke kérésére telefonon fel kell hívnia cégük egyik fontos üzleti partnerét. A hívott fél nem tartózkodik az irodájában. Hagyjon üzenetet, hogy sürgős visszahívást kér a megadott telefonszámon!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias bemutatkozás főnökére és cégére hivatkozva
- Annak kifejtése, hogy milyen információra lenne szüksége
- A téma sürgősségére és fontosságára hivatkozva, azonnali visszahívás kérése
- Telefonszáma meghagyása
- Udvarias elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelő lap

1/A) Főnökéhez vendég érkezik. Üdvözölje őt, s mint régi ügyféllel, folytasson udvariassági beszélgetést (pl. az időjárásról, utazásáról, a városáról/településéről)! Érdeklődjön, hogy mivel kínálhatja meg!

1/B) Főnöke kérésére telefonon fel kell hívnia cégük egyik fontos üzleti partnerét. A hívott fél nem tartózkodik az irodájában. Hagyjon üzenetet, hogy sürgős visszahívást kér a megadott telefonszámon!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A bemutatkozás és mások bemutatásának formái A cégnél megjelenő vendégekkel való társalgás	A vendég üdvözlése (tegezés, magázás kérdése).	5	
		Beszélgetés az időjárásról, utazásáról, városáról/településéről.	10	
		Rövid érdeklődés a vendég – mint régi üzleti partner – családjáról.	5	
		Érdeklődés, mit kér inni a vendég (pl. kávé, teát, üdítőitalt).	10	
		Érdeklődés, kér-e (pl. sós vagy édes) teasüteményt a vendég.	10	
B	Az információszerzés és –nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias bemutatkozás főnökére és cégére hivatkozva.	10	
		Annak kifejtése, hogy milyen információra lenne szüksége.	10	
		A téma sürgősségére és fontosságára hivatkozva, azonnali visszahívás kérése.	5	
		Telefonszáma meghagyása.	5	
		Udvarias elköszönés.	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**2/A) Cégük több mint 10 éve alakult. Mutassa be új üzleti partnerüknek! Kezdje történeti áttekintéssel, és fejezze be divatbemutatóval! Mondja el, hogy női ruhákat forgalmazó cégük anyagilag stabil, mert a változó piachoz folyamatosan megújuló termékkínálat-  
tal igyekeznek alkalmazkodni! A termékeik kiváló minőségűek, rendszeresen részt vesznek nemzetközi vásárokon, kiállításokon. Korrekt partnerek kívánnak lenni, ezért a szállítási határidőket betartják, partnereiknek különböző kedvezményeket, árengedményeket nyújtanak.**

#### Információtartalom vázlata

- Udvarias bemutatkozás
- Érdeklődés a partner üzleti profilja iránt, majd a cég profiljának bemutatása
- Annak kiderítése, hogy az új partner hogyan értesült cégéről. (Helyi vagy külföldi kereskedelmi kamara nyilvántartásából, más partner ajánlotta, ügynök javasolta-e?)
- A cég történetének és felépítésének ismertetése (régóta fennáll és profitorientált, anyagilag stabil, folyamatosan megújul, állandó a részvétel nemzetközi vásárokon és kiállításokon, kiváló minőségűek a termékeik, szállítási határidőket betartják, exportkedvezményeket, árengedményeket nyújtanak, jó a referenciájuk)
- Rövid divatbemutató a konferenciateremben

**2/B) Főnöke felkérésére hívja fel a külföldi partnerét, mert az általa küldött fax rosszul olvasható. Kérje meg, hogy azonnal küldje el még egyszer! Ragadja meg az alkalmat, és tudassa vele, hogy cégük két héten belül egy új irodaházba költözik, ami a partner számára is sokkal könnyebben megközelíthető lesz! Ez okból új címük, fax- és telefonszámuk lesz, amit hamarosan írásban közölni fog.**

#### Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés. Rövid érdeklődés a régi üzleti partner családjáról
- A probléma felvázolása: rosszul olvasható a fax; újraküldés kérése
- Új információ közlése: elköltözés miatt az elérhetőség megváltozása
- Udvarias elköszönés a további zökkenőmentes üzleti kapcsolat reményében

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**2/A) Cégük több mint 10 éve alakult. Mutassa be új üzleti partnerüknek! Kezdje történeti áttekintéssel, és fejezze be divatbemutatóval! Mondja el, hogy női ruhákat forgalmazó cégük anyagilag stabil, mert a változó piachoz folyamatosan megújuló termékkínálattal igyekeznek alkalmazkodni! A termékeik kiváló minőségűek, rendszeresen részt vesznek nemzetközi vásárokon, kiállításokon. Korrekt partnerek kívánnak lenni, ezért a szállítási határidőket betartják, partnereiknek különböző kedvezményeket, árengedményeket nyújtanak.**

**2/B) Főnöke felkérésére hívja fel a külföldi partnerét, mert az általa küldött fax rosszul olvasható. Kérje meg, hogy azonnal küldje el még egyszer! Ragadja meg az alkalmat, és tudassa vele, hogy cégük két héten belül egy új irodaházba költözik, ami a partner számára is sokkal könnyebben megközelíthető lesz! Ez okból új címük, fax- és telefonszámuk lesz, amit hamarosan írásban közölni fog.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias bemutatkozás.	5	
		Érdeklődés a partner üzleti profilja iránt, majd a cég profiljának bemutatása.	10	
		Annak kiderítése, hogy az új partner hogyan értesült cégéről. (Helyi vagy külföldi kereskedelmi kamara nyilvántartásából, más partner ajánlotta, ügynök javasolta-e?).	10	
		Rövid termékbemutató a konferenciateremben.	5	
B	A cég bemutatásának módjai	A cég történetének és felépítésének ismertetése (régóta fennáll és profitorientált, anyagilag stabil, folyamatosan megújul, állandó a részvétel nemzetközi vásárokon és kiállításokon, kiváló minőségűek a termékeik, szállítási határidőket betartják, exportkedvezményeket, árengedményeket nyújtanak, jó a referenciájuk).	10	
B	Információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias köszönés. Rövid érdeklődés a régi üzleti partner családjáról.	5	
		A probléma felvázolása: rosszul olvasható a fax. Újra küldés kérése.	15	
		Új információ közlése: elköltözés miatt az elérhetőség megváltozása.	10	
		Udvarias elköszönés a további zökkenőmentes üzleti kapcsolat reményében.	5	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
 1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven  
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
 2. vizsgafeladat  
 Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata Situációnak megfelelő szövegértés Interaktív beszédkapcsolat	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
3	Telefonálás idegen nyelven		5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>				
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

**3/A) Főnöke késik egy előre megbeszélte tárgyalásról. Kérjen elnézést a vendégtől, és próbálja tartóztatni! Kínálja meg őt helyet, étellel-itallal! Mentse ki főnökét azzal, hogy közlekedési dugóba került, de hamarosan megérkezik! Nyugtassa meg a vendéget azzal, hogy hivatkozik a több éve fennálló zökkenőmentes kapcsolatukra! Mutassa meg neki az új termékkatalógusukat, és ajánlja segítségét a várakozás további időtartama alatt!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, és régi ügyfél lévén rövid érdeklődés a családjáról
- Sajnálatainak kifejezése főnöke késésére vonatkozóan. A vendég helyet kínálása, udvarias marasztalása, étellel-itallal kínálása
- Főnökének kimentése azzal, hogy közlekedési dugóba került, de hamarosan megérkezik
- A vendég megnyugtatása, hivatkozva a több éve fennálló zökkenőmentes kapcsolatukra. Szakmai érdeklődésének felkeltése az új termékkatalógusukkal
- További segítségének felajánlása a várakozás időtartama alatt

**3/B) Főnöke egy külföldi konferencián szeretne részt venni, és szeretné megtudni a legfontosabb adatokat, feltételeket a rendezvényről! Hívja fel a szervezőket, mutatkozzon be, és mutassa be cégét! Érdeklődjön a konferencia helyéről és pontos tematikájáról! Tisztázza az anyagi feltételeket, pontosítsa a szállásfoglalást!**

Információtartalom vázlata

- A külföldi szervező üdvözlése, megköszönve az értesítésüket a konferenciáról
- Bemutatkozás, és cége bemutatása egy pár szóval, új üzleti kapcsolatáról lévén szó
- Érdeklődés a konferencia helyéről és pontos tematikájáról
- Az anyagi feltételek tisztázása
- A szállásfoglalás pontosítása
- Udvarias elköszönés a mielőbbi viszontlátás reményében



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**3/A) Főnöke késik egy előre megbeszélt tárgyalásról. Kérjen elnézést a vendégtől, és próbálja tartóztatni! Kínálja meg őt helyel, étellel-itallal! Mentse ki főnökét azzal, hogy közlekedési dugóba került, de hamarosan megérkezik! Nyugtassa meg a vendéget azzal, hogy hivatkozik a több éve fennálló zökkenőmentes kapcsolatukra! Mutassa meg neki az új termékkatalógusukat, és ajánlja segítségét a várakozás további időtartama alatt!**

**3/B) Főnöke egy külföldi konferencián szeretne részt venni, és szeretné megtudni a legfontosabb adatokat, feltételeket a rendezvényről! Hívja fel a szervezőket, mutakozzon be, és mutassa be cégét! Érdeklődjön a konferencia helyéről és pontos tematikájáról! Tisztázza az anyagi feltételeket, pontosítsa a szállásfoglalást!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A cégnél megjelenő látogatókkal való társalgás	Udvarias köszönés, és régi ügyfél lévén rövid érdeklődés a családjáról.	5	
		Sajnálatainak kifejezése főnöke késésére vonatkozóan. A vendég helyel kínálása, udvarias marasztalása, étellel-itallal kínálása.	10	
		Főnökének kimentése azzal, hogy közlekedési dugóba került, de hamarosan megérkezik.	5	
		A vendég megnyugtatósa, hivatkozva a több éve fennálló zökkenőmentes kapcsolatukra. Szakmai érdeklődésének felkeltése az új termékkatalógusukkal.	10	
		További segítségének felajánlása a várakozás időtartama alatt.	5	
B	A bemutatkozás és mások bemutatásának formái	A külföldi szervező üdvözlése, megköszönve az értesítésüket a konferenciáról.	5	
		Bemutatkozás, és cége bemutatása egy pár szóval, új üzleti kapcsolatról lévén szó.	10	
B	Az üzleti, vállalati rendezvényekkel kapcsolatos szervezés, konferenciával, vásárral, kiállítással összefüggő telefonhívások	Érdeklődés a konferencia helyéről és pontos tematikájáról.	10	
		Az anyagi feltételek tisztázása.	5	
B	Az utazással kapcsolatos telefonhívások (jegyváltás, helyfoglalás, szállodai szobafoglalás)	A szállásfoglalás pontosítása.	5	
		Udvarias elköszönés a mielőbbi viszontlátás reményében.	5	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata Szituációnak megfelelő szövegértés Interaktív beszédkapcsolat	5	
3	Idegen nyelvű halott szöveg megértése		5	
3	Telefonálás idegen nyelven		5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint				
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		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:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

**4/A) Külföldi főnökéhez vendég érkezik. Beszélje meg főnökével, milyen programokat, látogatásokat szervezzen a vendég számára cégüknél! Tisztázzák a vendég itt tartózkodásának időpontját, érkezését, távozását, üzleti és szabadidős programjait! Érdeklődjön a vendég igényei felől is, az utaztatás, elszállásolás, étkeztetés körülményeiről, valamint kulturális és szabadidős programjairól!**

Információtartalom vázlata

- A vendég itt tartózkodása időpontjának tisztázása (érkezés, távozás, üzleti és szabadidős programokra kijelölt napok)
- Érdeklődés a vendég igényei felől (gyárlátogatás, tárgyalások, előadások, kiállítás-vásárlátogatás)
- A vendég telephelyek közötti utaztatásának megszervezése
- A vendég elszállásolásának, étkeztetésének pontosítása
- A vendég kulturális és szabadidős programjainak megfelelő eltöltéséről való gondoskodás (városnézés, étterem, színház stb.)

**4/B) Főnöke termékbemutatót szervez. Hívjon fel telefonon egy külföldi partnert, és hívja meg a termékbemutatóra! Tájékoztassa őt a bemutató okáról, helyszínéről, időpontjáról! Győzze meg a partnert a részvétel fontosságáról, és ajánlja fel segítségét az egyéb, pl. technikai, szakmai és szabadidős programok megszervezéséhez!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, röviden érdeklődve a partner családjáról, lévén régi ügyfél
- Hívása okának ismertetése: cége termékbemutatót szervez, és a meghívás tolmácsolása
- A termékbemutató részletezése (hely, időpont, időtartam.). A termékbemutató oka: új termékek bevezetése a piacra. (Ígéret a katalógus elküldéséről.)
- Meggyőzés a részvétel fontosságáról (új termékekkel és partnerekkel való megismerkedés, kedvezményes üzletkötés)
- Minden járulékos teendő megszervezésének felajánlása (technikai, szakmai és szabadidős programok)
- Udvarias elköszönés, a termékbemutatón való viszontlátás reményében

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**4/A) Külföldi főnökéhez vendég érkezik. Beszélje meg főnökével, milyen programokat, látogatásokat szervezzen a vendég számára cégüknél! Tisztázzák a vendég itt tartózkodásának időpontját, érkezését, távozását, üzleti és szabadidős programjait! Érdeklődjön a vendég igényei felől is, az utaztatás, elszállásolás, étkeztetés körülményeiről, valamint kulturális és szabadidős programjairól!**

**4/B) Főnöke termékbemutatót szervez. Hívjon fel telefonon egy külföldi partnert, és hívja meg a termékbemutatóra! Tájékoztassa őt a bemutató okáról, helyszínéről, időpontjáról! Győzze meg a partnert a részvétel fontosságáról, és ajánlja fel segítségét az egyéb, pl. technikai, szakmai és szabadidős programok megszervezéséhez!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	A vendég itt tartózkodása időpontjának tisztázása. (Érkezés, távozás, üzleti és szabadidős programokra kijelölt napok.)	5	
		Érdeklődés a vendég igényei felől. (Gyárlátogatás, tárgyalások, előadások, kiállítás-vásárlátogatás.)	10	
		A vendég telephelyek közötti utaztatásának megszervezése.	5	
		A vendég elszállásolásának, étkeztetésének pontosítása.	5	
		A vendég kulturális és szabadidős programjainak megfelelő eltöltéséről való gondoskodás. (Városnézés, étterem, színház stb.)	10	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban  A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	Udvarias köszönés, röviden érdeklődve a partner családjáról, lévén régi ügyfél.	5	
		Hívása okának ismertetése: cége termékbemutatót szervez, és a meghívás tolmácsolása.	5	
		A termékbemutató részletezése (hely, időpont, időtartam). A termékbemutató oka: új termékek bevezetése a piacra (ígéret a katalógus elküldéséről).	10	
		Meggyőzés a részvétel fontosságáról. (Új termékekkel és partnerekkel való megismerkedés, kedvezményes üzletkötés.)	10	
		Minden járulékos teendő megszervezésének felajánlása. (Technikai, szakmai és szabadidős programok.)	5	
		Udvarias elköszönés, a termékbemutatóval való viszontlátás reményében.	5	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizgázó neve:.....

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata Szituációnak megfelelő szövegértés Interaktív beszédkapcsolat	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
3	Telefonálás idegen nyelven		5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>				
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

**5/A) Főnöke külföldi vendégeket vár. Foglaljon asztalt számukra egy étteremben! Beszélje meg a részleteket külföldi főnökével, pl. hogy egységes aperitívet és menüt rendeljen-e, vagy mindenki à la carte rendel! Tisztázzák a különleges igényeket: vegetáriánus vendég, vallási vagy egészségügyi tilalmak stb.! Beszéljék meg a fizetés módját is! Ígérje főnökének, hogy írásos visszaigazolást kér az étteremtől!**

Információtartalom vázlata

- A konkrét időpont, étterem és létszám tisztázása
- Annak megbeszélése, hogy egységes aperitívet és menüt rendeljen-e, vagy mindenki à la carte rendel
- Különleges igények tisztázása. (Van-e vegetáriánus a vendégek között? Van-e, aki vallási okokból nem fogyaszthat disznóhúst? Van-e, aki egészségügyi okokból nem fogyaszthat valamilyen ételt? Stb.)
- Fizetés módjának tisztázása
- Ígéret a főnökének, hogy az étteremtől írásos visszaigazolást kér

**5/B) Főnöke meghívta egyik külföldi üzleti partnerét Magyarországra. Hívja fel a vendéget, érdeklődjön meg kívánságait a magyarországi tartózkodásával, programjaival kapcsolatban! Tisztázzák a szobafoglalás, autóbérlés, étkeztetés lehetőségét! Pontosítsák a szakmai, kulturális és szabadidős programokat! Tegyen ígéretet a megszervezett programok írásos visszaigazolására!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés. (Mint régi ügyféllel, folytasson udvariassági beszélgetést!)
- Hívása okának kifejtése: magyarországi tartózkodásának programszervezése
- Technikai igények tisztázása (szobafoglalás, autóbérlés, étkeztetés)
- Szakmai kívánságok pontosítása (gyárlátogatás, tárgyalás, kiállítás- és vásárlátogatás)
- Kulturális és szabadidős program megszervezése (városnézés, étterem, színház)
- Ígéret a megszervezett programokról való írásos visszaigazolásra
- Udvarias elköszönés a mielőbbi viszontlátás reményében

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**5/A) Főnöke külföldi vendégeket vár. Foglaljon asztalt számukra egy étteremben! Beszélje meg a részleteket külföldi főnökével, pl. hogy egységes aperitívet és menüt rendeljen-e, vagy mindenki à la carte rendel! Tisztázzák a különleges igényeket: vegetáriánus vendég, vallási vagy egészségügyi tilalmak stb.! Beszéljék meg a fizetés módját is! Ígérje főnökének, hogy írásos visszaigazolást kér az étteremtől!**

**5/B) Főnöke meghívta egyik külföldi üzleti partnerét Magyarországra. Hívja fel a vendéget, érdeklődjön meg kívánságait a magyarországi tartózkodásával, programjaival kapcsolatban! Tisztázzák a szobafoglalás, autóbérlés, étkeztetés lehetőségét! Pontosítsák a szakmai, kulturális és szabadidős programokat! Tegyen ígéretet a megszervezett programok írásos visszaigazolására!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	A konkrét időpont, étterem és létszám tisztázása.	10	
		Annak megbeszélése, hogy egységes aperitívet és menüt rendeljen-e, vagy mindenki à la carte rendel.	10	
		Különleges igények tisztázása. (Van-e vegetáriánus a vendégek között? Van-e, aki vallási okokból nem fogyaszthat disznóhúst? Van-e, aki egészségügyi okokból nem fogyaszthat valamilyen ételt? Stb.)	10	
		Fizetés módjának tisztázása.	5	
		Ígéret főnökének, hogy az étterem részéről írásos visszaigazolást kér.	5	
		Udvarias köszönés. (Mint régi ügyféllel, folytasson udvariassági beszélgetést.)	5	
B	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	Hívása okának kifejtése: magyarországi tartózkodásának programszervezése.	5	
		Technikai igények tisztázása. (Szobafoglalás, autóbérlés, étkeztetés.)	5	
		Szakmai kívánságok pontosítása. (Gyárlátogatás, tárgyalás, kiállítás- és vásárlátogatás.)	5	
		Kulturális és szabadidős program megszervezése. (Városnézés, étterem, színház.)	5	
		Ígéret a megszervezett programokról való írásos visszaigazolásra.	5	
		Udvarias elköszönés a mielőbbi viszontlátás reményében.	5	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>				
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



**6/A) Főnöke az egyik üzleti partnerével ebédel egy hagyományos magyar étteremben, ahová – tolmácsolás miatt - Ön is elkíséri őket! Segítsen a vendégnek az ételválasztásban! Kínáljon az üzleti partnernek magyar specialitást, pl. gulyáslevest! Segítsen a főétel kiválasztásában! Próbálja lebeszélni a rántott húsról, mivel a magyar konyhára is jellemző ma már az egészségesebb táplálkozás (pl. több zöldség, zsír helyett olaj használata stb.)! Érdeklődjön a kedvenc étele iránt, és kísérelje meg ezt összehangolni a magyar konyha által nyújtott lehetőségekkel!**

Információtartalom vázlata

- Ajánlja fel segítségét, mivel az étlapon csak az ételek neve szerepel
- Levesválasztás (a leves magyar specialitás, pl.: gulyásleves)
- A főétel kiválasztása
- Érdeklődés a kedvenc étele iránt; ennek összehangolása a magyar konyha nyújtotta lehetőségekkel

**6/B) Magyar újságban külföldi titkárnői munkára csábító hirdetést talál. Érdeklődjön telefonon erről a munkáról! Mutassa be szakmai múltját, jelenlegi munkáját, szakmai tapasztalatát! Szóljon nyelvismeretéről, családi állapotáról és referenciáiról is! Sorolja fel igényeit a munkával és a juttatásokkal kapcsolatban! Érdeklődjön egy személyes meghallgatás lehetőségéről, illetve arról, hogy elküldje-e önéletrajzát!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés és bemutatkozás
- Hivatkozás, hogy hol és mikor talált a hirdetésre
- Saját szakmai múltjának kifejtése pár szóban. (Iskolai végzettség. Hány év szakmai tapasztalattal rendelkezik. Mi a jelenlegi munkája. Milyen nyelveket beszél. Mi a családi állapota. Referenciái.)
- Saját igényeinek kifejtése pár szóval. (A munka helye, ideje. Munkatársak. Munkahelyi környezet. Fizetés. Egyéb juttatás: céges autó, mobiltelefon. Étkezési lehetőség. Továbbképzési lehetőségek.)
- Érdeklődés, hogy az elhangzottak alapján számíthat-e személyes meghallgatásra, vagy küldje-e el önéletrajzát
- Udvarias elköszönés annak reményében, hogy esetleg munkatársak lesznek

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**6/A) Főnöke az egyik üzleti partnerével ebédel egy hagyományos magyar étteremben, ahová – tolmácsolás miatt – Ön is elkíséri őket! Segítsen a vendégnek az ételválasztásban! Kínáljon az üzleti partnernek magyar specialitást, pl. gulyáslevest! Segítsen a főétel kiválasztásában! Próbálja lebeszélni a rántott húsról, mivel a magyar konyhára is jellemző ma már az egészségesebb táplálkozás, (pl. több zöldség, zsír helyett olaj használata stb.). Érdeklődjön a kedvenc étele iránt, és kísérelje meg ezt összehangolni a magyar konyha által nyújtott lehetőségekkel!**

**6/B) Magyar újságban külföldi titkárnői munkára csábító hirdetést talál. Érdeklődjön telefonon erről a munkáról! Mutassa be szakmai múltját, jelenlegi munkáját, szakmai tapasztalatát! Szóljon nyelvismeretéről, családi állapotáról és referenciáiról is! Sorolja fel igényeit a munkával és a juttatásokkal kapcsolatosan! Érdeklődjön egy személyes meghallgatás lehetőségéről, illetve arról, hogy elküldje-e önéletrajzát!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	Ajánlja fel segítségét, mivel az étlapon csak az ételek neve szerepel.	5	
		Levesválasztás. (A leves magyar specialitás, pl.: gulyásleves.)	10	
		A főétel kiválasztása.	10	
		Érdeklődés a kedvenc étele iránt. Kísérelje meg ezt összehangolni a magyar konyha által nyújtott lehetőségekkel!	10	
B	Az információszerzés és nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias köszönés és bemutatkozás.	5	
		Hivatkozás, hogy hol és mikor talált a hirdetésre.	5	
		Saját szakmai múltjának kifejtése pár szóban. (Iskolai végzettség. Hány év szakmai tapasztalattal rendelkezik. Mi a jelenlegi munkája. Milyen nyelveket beszél. Mi a családi állapota. Referenciái.)	10	
		Saját igényeinek kifejtése pár szóval. (A munka helye, ideje. Munkatársak. Munkahelyi környezet. Fizetés. Egyéb juttatás: céges autó, mobiltelefon. Étkezési lehetőség. Továbbképzési lehetőségek.)	10	
		Érdeklődés, hogy az elhangzottak alapján számíthat-e személyes meghallgatásra, vagy küldje-e el önéletrajzát.	5	
		Udvarias elköszönés annak reményében, hogy esetleg munkatársak lesznek.	5	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata  Szituációnak megfelelő szövegértés  Interaktív beszédkapcsolat	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
3	Telefonálás idegen nyelven		5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>				
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**7/A) Budapesti kiállításon egy új külföldi cég képviselője szeretne a főnökével beszélni, aki éppen tárgyal. Próbálja tartóztatni, amennyiben nem jár sikerrel, ajánlja fel, hogy főnöke felkeresi őt a saját standján a tárgyalás végeztével! Tudakolja meg a pontos címet, valamint a vendég számára legalkalmasabb viszontlátogatási időt! Kérjen a vendégtől névjegykártyát!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias üdvözlés és segítségnyújtás felajánlása
- Sajnálatainak kifejezése arra vonatkozóan, hogy főnöke épp egy másik céggel tárgyal
- A vendég hellyel kínálása és udvarias marasztalása. (Érdeklődés, hogy a vendég inni vagy enni kér-e?)
- Annak felajánlása, hogy főnöke felkeresi őt a saját standján a tárgyalás végeztével. Pontos cím megtudakolása és névjegykártya elkérése
- A vendég számára legalkalmasabb viszontlátogatási idő megtudakolása
- Udvarias elköszönés a gyümölcsöző, új üzleti kapcsolat reményében

**7/B) Cégének több munkatársa egy külföldi konferenciára utazik. A szállást már lefoglalta, de az utolsó pillanatban kiderül, hogy még egy fő utazik. Hívja fel a szervezőt, és módosítsa a szobafoglalást! Hivatkozzon a szobafoglalás visszaigazolásának referenciaszámára! Emlékeztesse őt az előzetes szállásfoglalásra, a rendezvény és a szobafoglalás időpontjára, időtartamára, a lefoglalt szoba komfortfokozatára, néhány extra igényre, a fizetés módjára! Érdeklődjön egy újabb szoba foglalásáról, lehetőség szerint a többi szoba szomszédságában!**

Információtartalom vázlata

- A külföldi szervező üdvözlése és udvarias bemutatkozás
- Emlékeztetés az előzetes szállásfoglalásra. A rendezvény és a szobafoglalás pontos időpontja és időtartama. A szoba komfortfokozata és extra igények (fürdőszoba, egyágyas apartmanok hideg-meleg folyóvízzel, svédasztalos reggeli, félpanzió, fűtés, TV, minibár a szobában). A fizetés módja. Hivatkozás a visszaigazolás referenciaszámára
- A szállásmódosítás megindokolása: egy fővel több utazik
- Érdeklődés egy újabb szoba foglalásáról, lehetőség szerint a többi szoba szomszédságában
- Visszaigazolás kérése és udvarias elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**7/A) Budapesti kiállításon egy új külföldi cég képviselője szeretne a főnökével beszélni, aki éppen tárgyal. Próbálja tartóztatni, amennyiben nem jár sikerrel, ajánlja fel, hogy főnöke felkeresi őt a saját standján a tárgyalás végeztével! Tudakolja meg a pontos címet, valamint a vendég számára legalkalmasabb viszontlátogatási időt! Kérjen a vendégtől névjegykártyát!**

**7/B) Cégének több munkatársa egy külföldi konferenciára utazik. A szállást már lefoglalta, de az utolsó pillanatban kiderül, hogy még egy fő utazik. Hívja fel a szervezőt, és módosítsa a szobafoglalást! Hivatkozzon a szobafoglalás visszaigazolásának referenciaszámára! Emléktesse őt az előzetes szállásfoglalásra, a rendezvény és a szobafoglalás időpontjára, időtartamára, a lefoglalt szoba komfortfokozatára, néhány extra igényre, a fizetés módjára! Érdeklődjön egy újabb szoba foglalásáról, lehetőség szerint a többi szoba szomszédságában!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A cégnél megjelenő látogatókkal való társalgás	Udvarias üdvözlés és segítségnyújtás felajánlása.	5	
		Sajnálátának kifejezése arra vonatkozóan, hogy főnöke épp egy másik céggel tárgyal.	5	
		A vendég hellyel kínálása és udvarias marasztalása. (Érdeklődés, hogy a vendég inni vagy enni kér-e?)	10	
		Annak felajánlása, hogy főnöke felkeresi őt a saját standján a tárgyalás végeztével. Pontos cím megtudakolása és névjegykártya elkérése.	10	
		A vendég számára legalkalmasabb viszontlátogatási idő megtudakolása.	5	
		Udvarias elköszönés a gyümölcsöző, új üzleti kapcsolat reményében.	5	
B	Az utazással kapcsolatos telefonhívások (jegyvásárlás, helyfoglalás, szállodai szobafoglalás)	A külföldi szervező üdvözlése és udvarias bemutatkozás.	5	
		Emléktetés az előzetes szállásfoglalásra. A rendezvény és a szobafoglalás pontos időpontja és időtartama. A szoba komfortfokozata és extra igények. (Fürdőszobás, egyágyas apartmanok hidegmeleg folyóvízzel, svédasztalos reggeli, félpanzió, fűtés, TV, minibár a szobában.) A fizetés módja. Hivatkozás a visszaigazolás referenciaszámára.	10	
		A szállásmódosítás megindokolása: egy fővel több utazik.	5	
		Érdeklődés egy újabb szoba foglalásáról, lehetőség szerint a többi szoba szomszédságában.	10	
		Visszaigazolás kérése és udvarias elköszönés.	5	

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

dátum

aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata.	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Szituációnak megfelelő szövegértés. Interaktív beszédkapcsolat.	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>				
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....

dátum

.....

aláírás

**8/A) Egyik külföldi ügyfelük látogatóba jön. Szeretne egy termelőüzemet meglátogatni. Hívja fel, és érdeklődjön az ügyfél érkezésének időpontjáról, tartózkodási idejéről! Ajánlja fel segítségét a szobafoglaláshoz, autóbérléshez, étkeztetéshez, valamint a szabadidős programok megszervezéséhez! Érdeklődjön az üzemlátogatás részletei felől! (Külföldi / magyar / vegyesvállalat legyen? Magán / privatizált / állami gyár legyen? Bizonyos részterületek érdeklik pl. értékesítés, csomagolás, technológia, vagy egy átfogó képet szeretne kapni?)**

#### Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, és régi ügyfél lévén érdeklődés a családja felől
- Hívásának megindokolása. Az ügyfél érkezése időpontjának és tartózkodási idejének tisztázása
- Annak felajánlása, hogy mind technikailag (szállodai szobafoglalás, autóbérlés, étkeztetés), mind szabadidős programszervezésben (városnézés, étterem, kiállítás) is tud segítséget nyújtani
- A szakmai érdeklődésének pontosítása
- Udvarias elköszönés, amelyben a látogatás feletti örömét fejezi ki

**8/B) Főnöke egy külföldi kiállításon szeretne részt venni. Hívja fel a szervezőt, és tudja meg a legfontosabb adatokat és feltételeket a rendezvényről! Indokolja hívását azzal, hogy információt gyűjt a szervező által rendezett kiállításról, technikai, szakmai és szabadidős szempontokról (pl. a kiállítás pontos helye, időpontja, időtartama és fő témája; egyéb szakmai kiállítók; szakmai napok; látogatottság; szakmai közönség; a részvétel anyagi vonzatai: saját/osztott standon. Szállás, étkezés, autóbérlés. Szabadidő és annak eltöltési módjai.)!**

#### Információtartalom vázlata

- Udvarias bemutatkozás főnöke és cége nevében
- Hívásának megindokolása: információgyűjtés a szervező által rendezett kiállításról, technikai, szakmai és szabadidős szempontokból. (A kiállítás pontos helye, időpontja, időtartama és fő témája. Egyéb szakmai kiállítók. Szakmai napok. Látogatottság. Szakmai közönség. A részvétel anyagi vonzatai: saját/osztott standon. Szállás, étkezés, autóbérlés. Szabadidő és annak eltöltési módjai.)
- A fizetés módjának tisztázása
- Részvétel esetén írásos visszaigazolás kérése
- Udvarias elköszönés a kiállításon való találkozás reményében



A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**8/A) Egyik külföldi ügyfelük látogatóba jön. Szeretne egy termelőüzemet meglátogatni. Hívja fel, és érdeklődjön az ügyfél érkezésének időpontjáról, tartózkodási idejéről! Ajánlja fel segítségét a szobafoglaláshoz, autóbérléshez, étkeztetéshez, valamint a szabadidős programok megszervezéséhez! Érdeklődjön az üzemlátogatás részletei felől! (Külföldi / magyar / vegyesvállalat legyen? Magán / privatizált / állami gyár legyen? Bizonyos részterületek érdeklik pl. értékesítés, csomagolás, technológia, vagy egy átfogó képet szeretne kapni?)**

**8/B) Főnöke egy külföldi kiállításon szeretne részt venni. Hívja fel a szervezőt, és tudja meg a legfontosabb adatokat és feltételeket a rendezvényről! Indokolja hívását azzal, hogy információt gyűjt a szervező által rendezett kiállításról, technikai, szakmai és szabadidős szempontokról (pl. a kiállítás pontos helye, időpontja, időtartama és fő témája; egyéb szakmai kiállítók; szakmai napok; látogatottság; szakmai közönség; a részvétel anyagi vonzatai: saját/osztott standon. Szállás, étkezés, autóbérlés. Szabadidő és annak eltöltési módjai.)!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A megbeszélte találkozó, előzetes, bejelentés, előjegyzés, üzenetátvétel fajtái	Udvarias köszönés, és régi ügyfél lévén érdeklődés a családja felől.	5	
		Hívásának megindokolása. Az ügyfél érkezése időpontjának és tartózkodási idejének tisztázása.	5	
		Annak felajánlása, hogy mind technikailag (szállodai szobafoglalás, autóbérlés, étkeztetés), mind szabadidős programszervezésben (városnézés, étterem, kiállítás) is tud segítséget nyújtani.	10	
		A szakmai érdeklődésének pontosítása.	10	
		Udvarias elköszönés, amelyben a látogatás feletti örömet fejezi ki.	5	
B	Az üzleti, vállalati rendezvényekkel kapcsolatos szervezés, konferenciával, vásárral, kiállítással összefüggő telefonhívások	Udvarias bemutatkozás főnöke és cége nevében.	10	
		Hívásának megindokolása: információgyűjtés a szervező által rendezett kiállításról, technikai, szakmai és szabadidős szempontokból. (A kiállítás pontos helye, időpontja, időtartama és fő témája. Egyéb szakmai kiállítók. Szakmai napok. Látogatottság. Szakmai közönség. A részvétel anyagi vonzatai: saját/osztott standon. Szállás, étkezés, autóbérlés. Szabadidő és annak eltöltési módjai.)	15	
		A fizetés módjának tisztázása.	5	
		Részvétel esetén írásos visszaigazolás kérése.	5	
		Udvarias elköszönés a kiállításon való találkozás reményében.	5	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Szituációnak megfelelő szövegértés Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>				
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**9/A) Főnöke külföldre utazik. Hívja fel a célország egy autókölcsönzőjét, és béreljen autót! Intézkedjen, hogy a bérelendő autó a megérkezéskor a főnöke rendelkezésére álljon! Közölje a főnöke külföldi tartózkodásának időpontját, időtartamát, a repülőtérre érkezését, a szállodából távozásának idejét! Jelezze a főnöke néhány különleges kívánságát (autó márkája, férőhely száma, légkondicionáló, CD-s rádió stb.)! Tisztázza a fizetés módját, és kérjen írásos visszaigazolást!**

#### Információtartalom vázlata

- Udvarias bemutatkozás
- Hívásának megindokolása: titkárnőként főnökének autót bérelne
- A külföldi tartózkodás időpontjának, időtartamának és helyének pontosítása. ( Repülőtérre érkezés, szállodából távozás.)
- Főnöke különleges kívánságainak felsorolása: a bérelt autó márkája, férőhelyeinek száma, légkondicionáló, CD-s rádió
- A fizetés módjának tisztázása
- Írásos visszaigazolás kérése
- Udvarias elköszönés

**9/B) Főnöke egy külföldi konferenciáról tért vissza, és elégedetlen volt a szállással. Hívja fel a szállodát, és értesítse, hogy kártérítést követelnek! Idézza fel a rendelés szempontjait, vázolja a problémákat! Kártérítésként kérje, hogy a kifizetett szobaár egy részét utalják vissza! Tudassa, hogy hamarosan írásban is megküldik a követelést!**

#### Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés
- Emlékeztetés főnökére és cégére, valamint a szobafoglalás hivatkozási számára
- A rendelés szempontjainak felidézése: egyágyas fürdőszobás apartman, hideg-meleg folyóvíz, svédasztalos reggeli, félpanzió, fűtés, minibár és TV a szobában, rendszeres takarítás
- A problémák felvázolása: a szoba hideg volt, és csak zuhanyozóval volt felszerelve, a reggeli kontinentális volt, és a vacsora sem volt kielégítő, a takarításról nem is beszélve
- Előzetes fizetés lévén a felsorolt okok miatt kártérítés, azaz a kifizetett szobaár egy része visszautalásának követelése
- Annak jelzése, hogy írásban is rövidesen megküldi a követelést
- Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a továbbiakban problémamentesen tudnak együttműködni

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

9/A) Főnöke külföldre utazik. Hívja fel a célszág egy autókölcsönzőjét, és béreljen autót! Intézkedjen, hogy a bérelendő autó a megérkezéskor a főnöke rendelkezésére álljon! Közölje a főnöke külföldi tartózkodásának időpontját, időtartamát, a repülőtérre érkezését, a szállodából távozásának idejét! Jelezze a főnöke néhány különleges kívánságát (autó márkája, férőhely száma, légkondicionáló, CD-s rádió stb.)! Tisztázza a fizetés módját, és kérjen írásos visszaigazolást!

9/B) Főnöke egy külföldi konferenciáról tért vissza, és elégedetlen volt a szállással. Hívja fel a szállodát, és értesítse, hogy kártérítést követelnek! Idézza fel a rendelés szempontjait, vázolja a problémákat! Kártérítésként kérje, hogy a kifizetett szobaár egy részét utalják vissza! Tudassa, hogy hamarosan írásban is megküldik a követelést!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	Az utazással kapcsolatos telefonhívások (jegyvásárlás, helyfoglalás, szállodai szobafoglalás)	Udvarias bemutatkozás.	5	
		Hívásának megindokolása: titkárnőként főnökének autót bérelne.	5	
		A külföldi tartózkodás időpontjának, időtartamának és helyének pontosítása. (Repülőtérre érkezés, szállodából távozás.)	5	
		Főnöke különleges kívánságainak felsorolása: a bérelt autó márkája, férőhelyeinek száma, légkondicionáló, CD-s rádió.)	5	
		A fizetés módjának tisztázása.	5	
		Írásos visszaigazolás kérése.	5	
		Udvarias elköszönés.	5	
		Udvarias köszönés.	5	
		Emlékeztetés főnökére és cégére, valamint a szobafoglalás hivatkozási számára.	5	
		A rendelés szempontjainak felidézése: egyágyas fürdőszobás apartman, hideg-meleg folyóvíz, svédasztalos reggeli, félpanzió, fűtés, minibár és TV a szobában, rendszeres takarítás.	5	
		A problémák felvázolása: a szoba hideg volt, és csak zuhanyozóval volt felszerelve, a reggeli kontinentális volt, és a vacsora sem volt kielégítő, a takarításról nem is beszélve.	10	
		Előzetes fizetés lévén a felsorolt okok miatt kártérítés, azaz a kifizetett szobaár egy része visszautalásának követelése.	5	
		Annak tudatása, hogy írásban is rövidesen megküldi a követeléseit.	5	
		Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a továbbiakban problémamentesen tudnak együttműködni.	5	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

**10/A) Főnöke egy fontos külföldi partnere nem jelenik meg a megbeszélt tárgyaláson. Telefonon tudja meg távolmaradása okát, érdeklődjön a tartózkodási helyéről! A belvárosban egy baleset miatt közlekedési dugóba került partnerének ajánlja fel segítségét, hogy mielőbb eljusson a megbeszélésre! Javasoljon kerülőutakat!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés és bemutatkozás
- Hívásának megindokolása: tíz perccel ezelőttre volt bejegyezve egy személyes tárgyalásra
- Udvarias érdeklődés a távolmaradásának oka és tartózkodási helye felől
- Annak kiderítése után, hogy a vendég a belvárosban egy baleset miatt dugóba került, telefonos segítségnyújtás kerülőutak javasolásával
- Udvarias elköszönés a mielőbbi viszontlátás reményében

**10/B) Cégének főnöke egy külföldi konferenciára utazik. Hívja fel a rendezvény otthonául szolgáló szállodát, és intézze el a szobafoglalást! Sorolja fel a szobafoglalással kapcsolatos igényeket (a rendelt szoba komfortfokozata: egyágyas, fürdőszobás, hideg-meleg folyóvízes apartman; félpanziós étkezés; svédasztalos reggeli; fűtés, minibár és TV a szobában)! Tisztázza a fizetés módját, s kérjen írásos visszaigazolást!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés és bemutatkozás
- Hívásának megindokolása: titkárnóként, cége nevében szobát foglalna főnöke számára a rendezvény teljes időtartamára. (Ezen időpont pontosítása.)
- A szobafoglalás főbb szempontjainak felsorolása:
  - A fizetés módjának tisztázása
  - Írásos visszaigazolás kérése
  - Udvarias elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**10/A) Főnöke egy fontos külföldi partnere nem jelenik meg a megbeszélrt tárgyaláson. Telefonon tudja meg távolmaradása okát, érdeklődjön a tartózkodási helyéről! A belvárosban egy baleset miatt közlekedési dugóba került partnerének ajánlja fel segítségét, hogy mielőbb eljusson a megbeszélésre! Javasoljon kerülőutakat!**

**10/B) Cégének főnöke egy külföldi konferenciára utazik. Hívja fel a rendezvény otthonául szolgáló szállodát, és intézze el a szobafoglalást! Sorolja fel a szobafoglalással kapcsolatos igényeket (a rendelt szoba komfortfokozata: egyágyas, fürdőszobás, hideg-meleg folyóvizes apartman; félpanziós étkezés; svédasztalos reggeli; fűtés, minibár és TV a szobában)! Tisztázza a fizetés módját, s kérjen írásos visszaigazolást!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Max	Elért
			pontszámok	
B	A megbeszélrt találkozó, előzetes, bejelentés, előjegyzés, üzenetátvitel fajtái	Udvarias köszönés és bemutatkozás.	5	
		Hívásának megindokolása: tíz perccel ezelőttre volt bejegyezve egy személyes tárgyalásra.	5	
		Udvarias érdeklődés a távolmaradásának oka és tartózkodási helye felöl.	10	
		Annak kiderítése után, hogy a vendég a belvárosban egy baleset miatt dugóba került, telefonos segítségnyújtás kerülőutak javasolásával.	10	
		Udvarias elköszönés a mielőbbi viszontlátás reményében.	5	
B	Az utazással kapcsolatos telefonhívások (jegyváltás, helyfoglalás, szállodai szobafoglalás)	Udvarias köszönés és bemutatkozás.	5	
		Hívásának megindokolása: titkárnőként, cége nevében szobát foglalna főnöke számára a rendezvény teljes időtartamára. (Ezen időpont pontosítása.)	10	
		A szobafoglalás főbb szempontjainak felsorolása: a rendelt szoba komfortfokozata (egyágyas, fürdőszobás, hideg-meleg folyóvizes apartman), félpanziós étkezés (svédasztalos reggeli), fűtés, minibár és TV a szobában.	10	
		A fizetés módjának tisztázása.	5	
		Írásos visszaigazolás kérése.	5	
		Udvarias elköszönés.	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**11/A) Főnöke egy új termék piaci bevezetése céljából konferenciát tart. Hívja fel telefonon a termékcsalád egy híres külföldi forgalmazóját, és próbálja elhívni az előadásra! Tisztázza a konferencia helyét, időpontját, a meghívott vendégeket. Győzze meg, hogy vállalja el a nyitóbeszédet! Tudakolja meg, hogy a nevét a kiküldött meghívókon feltüntethetik-e!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés és bemutatkozás
- Hívásának megindokolása: cége új terméket vezet be a piacra. A meghívás tolmácsolása
- A konferencia részletezése (hely, időpont, meghívott vendégek)
- Meggyőzés, hogy vállalja el a nyitóbeszédet (ingyenes reklámozás a partner cége számára jelentős számú nemzetközi vendég előtt)
- Annak megtudakolása, hogy a nevét a kiküldött meghívókon feltüntethetik-e?
- Udvarias elköszönés a konferencián való találkozás reményében

**11/B) Külföldi partnerük átutalással fizetett, de az átutalás nem érkezett meg. Hívja fel, és tisztázza vele a helyzetet! Utaljon arra, hogy sokéves zökkenőmentes üzleti kapcsolatuk ellenére a legutolsó fizetéssel probléma merült fel! Bizonyára megtörtént már az átutalás, de mégsem érkezett meg. Egyeztessék az adatokat, és udvariasan szólítsa fel a bank és bankszámla ellenőrzésére a szerződés hivatkozási száma alapján! Kérjen mielőbbi írásos visszaigazolást!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, és régi ügyfél lévén érdeklődés a partner családja felől
- A helyzet óvatos felvázolása: sokéves zökkenőmentes üzleti kapcsolatuk ellenére a legutolsó fizetéssel probléma merült fel. Bizonyára megtörtént már az átutalás, de mégsem érkezett meg
- Adategyeztetés és udvarias felszólítás a bank és bankszámlaszám ellenőrzésére a szerződés hivatkozási száma alapján
- Mielőbbi írásos visszaigazolás kérése
- Udvarias elköszönés a mielőbbi jóváírás és a további gyümölcsöző üzleti kapcsolat reményében



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**11/A) Főnöke egy új termék piaci bevezetése céljából konferenciát tart. Hívja fel telefonon a termékcsalád egy híres külföldi forgalmazóját, és próbálja elhívni az előadásra! Tisztázza a konferencia helyét, időpontját, a meghívott vendégeket. Győzze meg, hogy vállalja el a nyitóbeszédet! Tudakolja meg, hogy a nevét a kiküldött meghívókon feltüntethetik-e!**

**11/B) Külföldi partnerük átutalással fizetett, de az átutalás nem érkezett meg. Hívja fel, és tisztázza vele a helyzetet! Utaljon arra, hogy sokéves zökkenőmentes üzleti kapcsolatuk ellenére a legutolsó fizetéssel probléma merült fel! Bizonyára megtörtént már az átutalás, de mégsem érkezett meg. Egyeztessék az adatokat, és udvariasan szólítsa fel a bank és bankszámla ellenőrzésére a szerződés hivatkozási száma alapján! Kérjen mielőbbi írásos visszaigazolást!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Max	El-ért
			pontszámok	
B	Az üzleti, vállalati rendezvényekkel kapcsolatos szervezés, konferenciával, vásárral, kiállítással összefüggő telefonhívások	Udvarias köszönés és bemutatkozás.	5	
		Hívásának megindokolása: cége új terméket vezet be a piacra. A meghívás tolmácsolása.	5	
		A konferencia részletezése (hely, időpont, meghívott vendégek).	10	
		Meggyőzés, hogy vállalja el a nyitóbeszédet (ingyenes reklámozás a partner cége számára jelentős számú nemzetközi vendég előtt).	10	
		Annak megtudakolása, hogy a nevét a kiküldött meghívókon feltüntethetik-e?	5	
		Udvarias elköszönés a konferencián való találkozás reményében.	5	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias köszönés, és régi ügyfél lévén érdeklődés a partner családja felől.	5	
		A helyzet óvatos felvázolása: sokéves zökkenőmentes üzleti kapcsolatuk ellenére a legutolsó fizetéssel probléma merült fel. Bizonyára megtörtént már az átutalás, de mégsem érkezett meg.	10	
		Adategyeztetés és udvarias felszólítás a bank és bankszámlaszám ellenőrzésére a szerződés hivatkozási száma alapján.	10	
		Mielőbbi írásos visszaigazolás kérése.	5	
		Udvarias elköszönés a mielőbbi jóváírás és a további gyümölcsöző üzleti kapcsolat reményében.	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédkészség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**12/A) Külföldi főnöke új irodát szeretne bérelni Magyarországon, és ebben segítségét kéri. Beszélje meg vele a részleteket! Tisztázzák az iroda helyét, nagyságát, a keresési lehetőségeket (internetes hirdetést vagy újsághirdetést adjanak-e fel, illetve ügynökséghez forduljanak-e), valamint az anyagi kérdéseket (összeghatár ameddig elmehet, hány havi kauciót tudnak letenni, és készpénzzel vagy banki átutalással fizessenek-e)!**

Információtartalom vázlata

- Az iroda helyének és nagyságának tisztázása. (Belváros vagy peremkerület: előnyök és hátrányok felsorolása. Hány négyzetméter, és milyen felszereltségű legyen?)
- Az iroda keresésének pontosítása: internetes hirdetést vagy újsághirdetést adjanak-e fel, illetve ügynökséghez forduljanak-e
- Az anyagiak tisztázása. (Összeghatár ameddig elmehet, hány havi kauciót tudnak letenni, és készpénzzel vagy banki átutalással fizessenek-e?)
- Az időpont meghatározása a régi iroda elhagyására és az új elfoglalására vonatkozóan

**12/B) A főnöke baby-sitter kereséséhez kéri a segítségét. Beszélje meg vele a baby-sitterrel kapcsolatos elvárásait! Hány éves legyen? Hány év gyakorlata legyen? Fontos-e, hogy milyen korosztállyal foglalkozott eddig? Milyen szinten beszélje az adott nyelvet? Egyéb kiegészítő munkákat végezzen-e (pl. gyerekekkel való tanulás, esetleges házimunkák)? Beszélje meg, hogy hirdetéssel (újság vagy internet) vagy közvetítő irodán keresztül keressenek-e baby-sittert!**

Információtartalom vázlata

- A baby-sitterrel kapcsolatos elvárások tisztázása (életkor, gyakorlat, nyelvi szint, kiegészítő munka)
- A baby-sitter keresésének módjai (újság, internet, közvetítő iroda)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**12/A) Külföldi főnöke új irodát szeretne bérelni Magyarországon, és ebben segítségét kéri. Beszélje meg vele a részleteket! Tisztázzák az iroda helyét, nagyságát, a keresési lehetőségeket (internetes hirdetést vagy újsághirdetést adjanak-e fel, illetve ügynökséghez forduljanak-e), valamint az anyagi kérdéseket (összeghatár ameddig elmehet, hány havi kauciót tudnak letenni, és készpénzzel vagy banki átutalással fizessenek-e?)!**

**12/B) A főnöke baby-sitter kereséséhez kéri a segítségét. Beszélje meg vele a baby-sitterrel kapcsolatos elvárásait! Hány éves legyen? Hány év gyakorlata legyen? Fontos-e, hogy milyen korosztállyal foglalkozott eddig? Milyen szinten beszélje az adott nyelvet? Egyéb kiegészítő munkákat végezzen-e (pl. gyerekekkel való tanulás, esetleges házimunkák)? Beszélje meg, hogy hirdetéssel (újság vagy internet) vagy közvetítő irodán keresztül keressenek-e baby-sittert!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Az iroda helyének és nagyságának tisztázása. (Belváros vagy peremkerület: előnyök és hátrányok felsorolása. Hány négyzetméter, és milyen felszereltségű legyen?)	15	
		Az iroda keresésének pontosítása: internetes hirdetést vagy újsághirdetést adjanak-e fel, illetve ügynökséghez forduljanak-e?	10	
		Az anyagiak tisztázása. (Összeghatár ameddig elmehet, hány havi kauciót tudnak letenni, és készpénzzel vagy banki átutalással fizessenek-e?)	10	
		Az időpont meghatározása a régi iroda elhagyására és az új elfoglalására vonatkozóan.	5	
		A baby-sitterrel kapcsolatos elvárások tisztázása (életkor, gyakorlat, nyelvi szint, kiegészítő munka).	20	
		A baby-sitter keresésének módjai (újság, internet, közvetítő iroda).	15	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		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:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

**13/A) Főnöke külföldi mintákat rendelt irodai kellékbeszerzéshez. A termékminták (irattároló mappák, dossziék, jegyzettömbök stb.) beérkezésének határideje 10 nappal ezelőtt lejárt, és azok még nem érkeztek meg. Hívja fel a külföldi partnert, és udvariasan sürgesse meg a mintákat! Pontosítsa az adatokat (termékek, modellek, darabszám, cikkszám, szín, méret stb.)! Hívja fel a figyelmet arra, hogy amennyiben két napon belül nem érkeznek meg a minták, azonnal szerződést bontanak kártérítést követelve, és minden egyéb üzleti kapcsolatot megszakítanak! Jelezze, hogy bízik a probléma megoldásában, és továbbra is fenn tudják tartani a jó üzleti viszonyt!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, és bemutatkozás cége és főnöke nevében. Hivatkozás a rendelésszámukra
- Hívásának megindokolása: 10 nappal ezelőtt lejárt a rendelt minták beérkezésének határideje, és azok még nem érkeztek meg. Udvarias érdeklődés a minták jelenlegi helyzete felől
- Az adatok pontosítása (termékek, modellek, darabszám, cikkszám, szín, méret stb.)
- Udvarias figyelemfelhívás, hogy amennyiben két napon belül nem érkeznek meg a minták, azonnal szerződést bontanak kártérítést követelve, és minden egyéb üzleti kapcsolatot megszakítanak
- Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a probléma megoldódik, és továbbra is fenn tudják tartani a jó üzleti viszonyt

**13/B) Főnöke megbízásából hívja meg telefonon a sajtó képviselőjét a cégalapításuk évfordulójára rendezett ünnepségükre! Tájékoztassa őket a részletekről! Mondja el, hogy cégalapításuk tizedik évfordulója alkalmából nagy ünnepséget rendeznek a Hotel Intercontinental báltermében! Jelezze az időpontot, a meghívott személyek számát és a pontos programot! Győzze meg őket a jelenlétük fontosságáról, amely mindkét fél számára előnyökkel jár (pl. prominens személyekkel készíthetnek riportot)! Tudakolja meg, hogy a meghívón kívül kérnek-e egyéb információs anyagot!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, és bemutatkozás cége és főnöke nevében
- Hívásának megindokolása: cégalapításuk tizedik évfordulójának alkalmából nagy ünnepséget rendeznek a Hotel Intercontinental báltermében. A meghívás tolmácsolása
- A részletek tisztázása: az ünnepség helye és ideje, a meghívott személyek száma, a pontos program
- Meggyőzés a jelenlétük fontosságáról, amely mindkét fél számára előnyökkel jár, pl. prominens személyekkel való riportkészítés lehetősége
- Annak megtudakolása, hogy a meghívón kívül kérnek-e egyéb információs anyagot írásban
- Udvarias elköszönés az ünnepségen való találkozás reményében

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**13/A) Főnöke külföldi mintákat rendelt irodai kellékbeszerzéshez. A termékminták (irattároló map-pák, dossziék, jegyzettömbök stb.) beérkezésének határideje 10 nappal ezelőtt lejárt, és azok még nem érkeztek meg. Hívja fel a külföldi partnert, és udvariasan sürgesse meg a mintákat! Pontosi-tsa az adatokat (termékek, modellek, darabszám, cikkszám, szín, méret stb.)! Hívja fel a fi-gyelmet arra, hogy amennyiben két napon belül nem érkeznek meg a minták, azonnal szerződést bontanak kártérítést követelve, és minden egyéb üzleti kapcsolatot megszakítanak! Jelezze, hogy bízik a probléma megoldásában, és továbbra is fenn tudják tartani a jó üzleti viszonyt!**

**13/B) Főnöke megbízásából hívja meg telefonon a sajtó képviselőjét a cégalapításuk évfordulójára rendezett ünnepségükre! Tájékoztassa őket a részletekről! Mondja el, hogy cégalapításuk tizedik évfordulója alkalmából nagy ünnepséget rendeznek a Hotel Intercontinental báltermében! Jelez-ze az időpontot, a meghívott személyek számát és a pontos programot! Győzze meg őket a jelen-létük fontosságáról, amely mindkét fél számára előnyökkel jár (pl. prominens személyekkel ké-szíthetnek riportot)! Tudakolja meg, hogy a meghívón kívül kérnek-e egyéb információs anya-got!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szak-mai és vizsgaköve-telmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgálta-tásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias köszönés és bemutatkozás cége és főnöke nevében, és hivatkozás a rendelésszámukra.	5	
		Hívásának megindokolása: 10 nappal ezelőtt lejárt a rendelt min-ták beérkezésének határideje, és azok még nem érkeztek meg. Udvarias érdeklődés a minták jelenlegi helyzete felől.	5	
		Az adatok pontosítása (termékek, modellek, darabszám, cikk-szám, szín, méret stb.).	10	
		Udvarias figyelemfelhívás, hogy amennyiben két napon belül nem érkeznek meg a minták, azonnal szerződést bontanak kárté-rítést követelve, és minden egyéb üzleti kapcsolatot megszakíta-nak.	10	
		Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a probléma meg-oldódik, és továbbra is fenn tudják tartani a jó üzleti viszonyt.	5	
B	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	Udvarias köszönés és bemutatkozás cége és főnöke nevében.	5	
		Hívásának megindokolása: cégalapításuk tizedik évfordulójának alkalmából nagy ünnepséget rendeznek a Hotel Intercontinental báltermében. A meghívás tolmácsolása.	5	
		A részletek tisztázása: az ünnepség helye és ideje, a meghívott személyek száma, a pontos program.	10	
		Meggyőzés a jelenlétük fontosságáról, amely mindkét fél számá- ra előnyökkel jár. Prominens személyekkel való riportkészítés lehetősége.	10	
		Annak megtudakolása, hogy a meghívón kívül kérnek-e egyéb információs anyagot írásban.	5	
		Udvarias elköszönés az ünnepségen való találkozás reményében.	5	

.....  
dátum

.....  
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**14/A) Főnöke előadást fog tartani a vállalat legújabb terveiről egy szállodában. Hívja fel a szállodát, és beszélje meg a részleteket! Tisztázzák a program feltételeit: időpont, férőhely, technikai eszközök (projektor, fülhallgatók, tolmácsfülkék) anyagi feltételek! Érdeklődjön az étkezés lehetőségéről (büfé, szálloda konyhája)! Kérjen írásos visszaigazolást a szóbeli megállapodás alapján!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, és bemutatkozás cége és főnöke nevében
- Hívásának megindokolása: főnöke előadást szeretne tartani az előadótermükben
- A program feltételeinek tisztázása: az adott időpontban szabad-e a terem? Hány férőhelyes? Van-e projektor? Vannak-e fülhallgatók? Tolmácsfülkék állnak-e rendelkezésre? Anyagi feltételek pontosítása
- Az étkezés megoldhatósága: büfé áll-e rendelkezésre, vagy a szálloda konyhája igénybe vehető-e
- Írásos visszaigazolás kérése a szóbeli megállapodás alapján
- Udvarias elköszönés az előadás zökkenőmentes lebonyolításának reményében

**14/B) Külföldi irodai ügyintéző álláshirdetésre írt pályázatát elfogadják, és felvételi beszélgetésre hívják be. Mutakozzon be, és beszéljen szakmai életútjáról: szakirányú iskolai végzettség, szakmai tapasztalat, eddigi munkaterületei, külföldön eltöltött munkaviszonya, beszélt nyelvek, valamint referenciái, jelenlegi munkája, családi állapota, jogositvány, dohányzik-e stb.! Fejtse ki, miért szeretné ezt a munkát (pl. kihívás, előbbre jutás, anyagi lehetőség, nyelvi gyakorlat stb.)! Győzze meg az álláshirdetőt arról, hogy ők is jól járnak Önnel, mert lelkes, tanulni vágyik, kevés fizetéssel is beéri stb.! Jelezze saját igényeit is (továbbtanulási lehetőség, munkatársak, munkahelyi környezet, fizetés, egyéb juttatás: céges autó, mobiltelefon, étkezési lehetőség)!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés és bemutatkozás. (Fejtse ki, hogy: „Az embernek soha nincs második esélye, hogy az első benyomást megtegye.”)
- Saját szakmai életútjának kifejtése: milyen szakirányú iskolát végzett? Hány év szakmai tapasztalattal rendelkezik? Milyen területeken dolgozott? Van-e külföldön eltöltött munkaviszonya? Milyen nyelveket beszél és milyen szinten? További információk: referenciák, jelenlegi munkája, családi állapota, jogositvánnyal rendelkezik-e, dohányzik-e
- Annak kifejtése, hogy miért szeretné ezt a munkát. (Nagyobb kihívás, előbbre jutási lehetőség, több pénz stb.) Meggyőzés, hogy a külföldi fél miért járna jól Önnel (lelkes, tanulni vágyó, kevesebb fizetéssel is beéri stb.)
- Saját igényeinek kifejtése (továbbtanulási lehetőség, munkatársak, munkahelyi környezet, fizetés, egyéb juttatás: céges autó, mobiltelefon, étkezési lehetőség)
- Udvarias elköszönés annak reményében, hogy Ön lesz a kiválasztott személy

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**14/A) Főnöke előadást fog tartani a vállalat legújabb terveiről egy szállodában. Hívja fel a szállodát, és beszélje meg a részleteket! Tisztázzák a program feltételeit: időpont, férőhely, technikai eszközök (projektor, fülhallgatók, tolmácsfülkék), anyagi feltételek! Érdeklődjön az étkezés lehetőségéről (büfé, szálloda konyhája)! Kérjen írásos visszaigazolást a szóbeli megállapodás alapján!**

**14/B) Külföldi irodai ügyintéző álláshirdetésre írt pályázatát elfogadják, és felvételi beszélgetésre hívják be. Mutatkozzon be, és beszéljen szakmai életútjáról: szakirányú iskolai végzettség, szakmai tapasztalat, eddigi munkaterületei, külföldön eltöltött munkaviszonya, beszélt nyelvek, valamint referenciái, jelenlegi munkája, családi állapota, jogosítványa, dohányzik-e stb.! Fejtse ki, miért szeretné ezt a munkát (pl. kihívás, előbbre jutás, anyagi lehetőség, nyelvi gyakorlat stb.)! Győzze meg az álláshirdetőt arról, hogy ők is jól járnak Önnel, mert lelkes, tanulni vágyik, kevés fizetéssel is beéri stb.! Jelezze saját igényeit is (továbbtanulási lehetőség, munkatársak, munkahelyi környezet, fizetés, egyéb juttatás: céges autó, mobiltelefon, étkezési lehetőség)!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	Udvarias köszönés, és bemutatkozás cége és főnöke nevében.	5	
		Hívásának megindokolása: főnöke előadást szeretne tartani az előadótermükben.	5	
		A program feltételeinek tisztázása: az adott időpontban szabad-e a terem? Hány férőhelyes? Van-e projektor? Vannak-e fülhallgatók? Tolmácsfülkék állnak-e rendelkezésre? Anyagi feltételek pontosítása.	10	
		Az étkezés megoldhatósága: büfé áll-e rendelkezésre? A szálloda konyhája igénybe vehető-e?	5	
		Írásos visszaigazolás kérése a szóbeli megállapodás alapján.	5	
		Udvarias elköszönés az előadás zökkenőmentes lebonyolításának reményében.	5	
B	A bemutatkozás és mások bemutatásának formái	Udvarias köszönés és bemutatkozás. (Fejtse ki, hogy: „Az embernek soha nincs második esélye, hogy az első benyomást megtegye”!)	5	
		Saját szakmai életútjának kifejtése: milyen szakirányú iskolát végzett? Hány év szakmai tapasztalattal rendelkezik? Milyen területeken dolgozott? Van-e külföldön eltöltött munkaviszonya? Milyen nyelveket beszél és milyen szinten? További információk: referenciák, jelenlegi munkája, családi állapota, jogosítvánnyal rendelkezik-e, dohányzik-e.	10	
		Annak kifejtése, hogy miért szeretné ezt a munkát. (Nagyobb kihívás, előbbre jutási lehetőség, több pénz, stb.) Meggyőzés, hogy a külföldi fél miért járna jól Önnel. (Lelkes, tanulni vágyó, kevesebb fizetéssel is beéri stb.)	10	
		Saját igényeinek kifejtése. (Továbbtanulási lehetőség, munkatársak, munkahelyi környezet, fizetés, egyéb juttatás: céges autó, mobiltelefon, étkezési lehetőség.)	10	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

			<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
		Udvarias elköszönés annak reményében, hogy Ön lesz a kiválasztott személy.	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	4	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**15/A) Egy külföldi vendég poggyásza elkeveredett a repülőtéren. Nyugtassa meg, hogy megoldja a problémát! Kérdezze meg, mikor és honnan érkezett a gépe, járatszámát, poggyászcímkejét! Nyugtassa meg a vendéget, hogy azonnal megteszi a megfelelő intézkedéseket, mivel átszállással érkezett, a poggyásza valószínűleg a tranzit repülőtéren keveredett el, a csomagja rövid időn belül előkerül, és személyesen fog gondoskodni arról, hogy eljusson a tulajdonosához! Ajánlja fel segítségét a poggyász előkerüléséig, továbbá hogy a cég sofőrje céges autóval ingyen elszállítja!**

Információtartalom vázlata

- A részletek megtudakolása: pontosan mikor és honnan érkezett a gépe? Járatszám? Poggyászcímke elkérése
- A vendég megnyugtatása, hogy azonnal megteszi a megfelelő intézkedéseket. Mivel átszállással érkezett, a poggyásza valószínűleg a tranzit repülőtéren keveredett el. A csomagja rövid időn belül előkerül, és személyesen fog gondoskodni arról, hogy eljusson a tulajdonosához
- Segítsége felajánlása, ha bármire szüksége lenne a poggyásza előkerüléséig (pl. tisztálkodási szerek megvásárlása)
- Annak felajánlása, hogy a cég sofőrje céges autóval ingyen elszállítja

**15/B) Telefonhívást kap a külföldi partner titkárnőjétől, hogy a hétre tervezett külföldi tárgyalás a kinti főnök betegsége miatt elmarad. Egyeztessen egy új időpontot! Érdeklődjön a kolléganő főnökének hogyléte felől, s állapodjanak meg egy újabb időpontban (a jövő hét sajnós a főnökének nem jó, de két hét múlva esetleg), egy újabb helyszínben. Jelezze, hogy ez alkalommal a külföldi partnernek kellene Magyarországra ellátogatnia, mivel a gyártás beindítása után főnöke folyamatos ellenőrzésére van szükség, így Őt nem tudják több napra nélkülözni!**

Információtartalom vázlata

- Sajnálatainak kifejezése, és érdeklődés a főnök hogyléte felől
- Megállapodás egy újabb időpontban
- Megállapodás egy újabb helyszínben
- Udvarias elköszönés, és kívánjon jobbulást a főnöke nevében is

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**15/A) Egy külföldi vendég poggyásza elkeveredett a repülőtéren. Nyugtassa meg, hogy megoldja a problémát! Kérdezze meg, mikor és honnan érkezett a gépe, járatszámát, poggyászcímkejét! Nyugtassa meg a vendéget, hogy azonnal megteszi a megfelelő intézkedéseket, mivel átszállással érkezett, a poggyásza valószínűleg a tranzit repülőtéren keveredett el, a csomagja rövid időn belül előkerül, és személyesen fog gondoskodni arról, hogy eljusson a tulajdonosához! Ajánlja fel segítségét a poggyász előkerüléséig, továbbá hogy a cég sofőrje céges autóval ingyen elszállítja!**

**15/B) Telefonhívást kap a külföldi partner titkárnőjétől, hogy a hétre tervezett külföldi tárgyalás a kinti főnök betegsége miatt elmarad. Egyeztessen egy új időpontot! Érdeklődjön a kolléganő főnökének hogyléte felől, s állapodjanak meg egy újabb időpontban (a jövő hét sajnos a főnökének nem jó, de két hét múlva esetleg), egy újabb helyszínben! Jelezze, hogy ez alkalommal a külföldi partnernek kellene Magyarországra ellátogatnia, mivel a gyártás beindítása után főnöke folyamatos ellenőrzésére van szükség, így Őt nem tudják több napra nélkülözni!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	A részletek megtudakolása: pontosan mikor és honnan érkezett a gépe? Járatszám? Poggyászcímke elkérése.	10	
		A vendég megnyugtatója, hogy azonnal megteszi a megfelelő intézkedéseket. Mivel átszállással érkezett, a poggyásza valószínűleg a tranzit repülőtéren keveredett el. A csomagja rövid időn belül előkerül, és személyesen fog gondoskodni arról, hogy eljusson a tulajdonosához.	10	
		Segítség felajánlása, ha bármire szüksége lenne a poggyásza előkerüléséig (pl. tisztálkodási szerek megvásárlása.)	10	
		Annak felajánlása, hogy a cég sofőrje céges autóval ingyen elszállítja.	10	
B	A megbeszélte találkozó, előzetes bejelentés, előjegyzés, üzenetátvitel fajtái	Sajnálataának kifejezése, és érdeklődés a főnök hogyléte felől.	5	
		Megállapodás egy újabb időpontban: a jövő hét sajnos a főnökének nem jó, de két hét múlva esetleg.	15	
		Megállapodás egy újabb helyszínben.	10	
		Udvarias elköszönés, és kívánjon jobbulást a főnöke nevében is.	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**16/A) Főnöke megbízásából hívja fel a külföldi partnert, s emeljen kifogást a beérkezett áru (fénymásoló papír) minőségével kapcsolatban! Tisztázza a helyzetet! Jelezze, hogy az áru sértetlenül és időben megérkezett, de nem a rendelt minőségben, annak ellenére, hogy mintát is küldtek a szerződéshez csatolva! Fejezze ki reményét, hogy a rosszabb minőség csak egy félreértésen alapszik, és mihamarabb kapják meg a megrendelt minőségű és mennyiségű árut! Fejezze ki sajnálatát arra az esetre, ha az áru egy héten belül nem érkezne meg, az összes ebből adódó anyagi kárt kártérítésként kénytelenek lesznek a partnerre terhelni, mivel akkor vevőjük eláll az üzlettől!**

#### Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés és bemutatkozás cége és főnöke nevében. Hivatkozás a rendelésszámukra
- Hívásának megindokolása: az áru sértetlenül és időben megérkezett, de nem a rendelt minőségben, annak ellenére, hogy mintát is küldtek a szerződéshez csatolva
- Reményének kifejezése, hogy a rosszabb minőség csak egy félreértésen alapszik, és mihamarabb megkapják a megrendelt minőségű és mennyiségű árut
- Sajnálatának kifejezése
- Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a probléma megoldódik, és a kezdeti nehézségektől eltekintve a továbbiakban gyümölcsöző üzleti kapcsolatnak néznek elébe

**16/B) Közölje főnökével, hogy munkahelyet változtat. Más területen is szeretné kipróbálni magát, bármennyire is jól érezte magát jelenlegi munkahelyén. Kérdezze meg, hogy ragaszkodik-e a szerződés szerinti felmondási határidő letöltéséhez! Mondjon néhány szót a cégnél eltöltött kellemes élményeiről (sok újat tanult, jó kollégák, jó főnök, kellemes környezet stb.)! Végül kérje meg, hogy írjon egy referenciát az Ön számára!**

#### Információtartalom vázlata

- Munkahelyváltás bejelentése (érvek felsorolása)
- Felmondási idő letöltésének tisztázása
- Kellemes élmények felidézése
- Referencia kérése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**16/A) Főnöke megbízásából hívja fel a külföldi partnert, s emeljen kifogást a beérkezett áru (fénymásoló papír) minőségével kapcsolatban! Tisztázza a helyzetet! Jelezze, hogy az áru sértetlenül és időben megérkezett, de nem a rendelt minőségben, annak ellenére, hogy mintát is küldtek a szerződéshez csatolva! Fejezze ki reményét, hogy a rosszabb minőség csak egy félreértésen alapszik, és mihamarabb kapják meg a megrendelt minőségű és mennyiségű árut! Fejezze ki sajnálatát arra az esetre, ha az áru egy héten belül nem érkezne meg, az összes ebből adódó anyagi kárt kártérítésként kénytelenek lesznek a partnerre terhelni, mivel akkor vevőjük eláll az üzlettől!**

**16/B) Közölje főnökével, hogy munkahelyet változtat. Más területen is szeretné kipróbálni magát, bármennyire is jól érezte magát jelenlegi munkahelyén. Kérdezze meg, hogy ragaszkodik-e a szerződés szerinti felmondási határidő letöltéséhez! Mondjon néhány szót a cégnél eltöltött kellemes élményeiről (sok újat tanult, jó kollégák, jó főnök, kellemes környezet stb.)! Végül kérje meg, hogy írjon egy referenciát az Ön számára!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Max	Elért
			pontszámok	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias köszönés és bemutatkozás cége és főnöke nevében. Hivatkozás a rendelésszámukra.	5	
		Hívásának megindokolása: az áru sértetlenül és időben megérkezett, de nem a rendelt minőségben, annak ellenére, hogy mintát is küldtek a szerződéshez csatolva.	5	
		Reményének kifejezése, hogy a rosszabb minőség csak egy félreértésen alapszik, és mihamarabb megkapják a megrendelt minőségű és mennyiségű árut.	10	
		Sajnálatának kifejezése.	10	
		Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a probléma megoldódik, és a kezdeti nehézségektől eltekintve a továbbiakban gyümölcsöző üzleti kapcsolatnak néznek elébe.	5	
		Munkahelyváltoztatás bejelentése (érvek felsorolása).	10	
		Felmondási idő letöltésének tisztázása.	10	
		Kellemes élmények felidézése.	15	
		Referencia kérése.	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
Nyelvhelyesség		2		
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**17/A) Főnöke megbízásából hívja fel a külföldi partnert, és mondja el, hogy a rendelt áru (fénymásoló papír) sértetlenül, időben és a rendelt minőségben megérkezett, de nem a rendelt mennyiségben. Tisztázza a helyzetet: eleve kevesebb mennyiséget szállítottak, valamely előre nem látható probléma miatt (pl. kapacitás vagy alapanyaghiány) avagy a teljes mennyiséget feladták, de a küldemény egy része elveszett vagy megrongálódott a szállítás folyamán! Jelezze, hogy ha az áru pótlása egy héten belül nem érkezik meg, akkor elveszítik egyik komoly vevőjüket, és minden ebből eredő károkat kénytelenek lesznek a partnerre terhelni!**

#### Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, és bemutatkozás cége és főnöke nevében, és hivatkozás a rendelésszámukra
- Hívásának megindokolása: a rendelt áru (fénymásoló papír) sértetlenül és időben, és a rendelt minőségben megérkezett, de nem a rendelt mennyiségben
- A hiányos szállítás okának tisztázása
- Sajnálatainak kifejezése. Udvarias figyelmeztetés
- Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a kezdeti nehézségektől eltekintve a továbbiakban zökkenőmentes üzleti kapcsolatnak néznek elébe

**17/B) Közölje a főnökével, hogy férjhez megy (dátum is), és az esküvőre szeretné meghívni. Az esküvő után szeretnének nászútra menni (hely, időpont, időtartam közlése). Kérdezze meg, hogy kaphat-e rendkívüli fizetés nélküli szabadságot, mivel rendes szabadsága már nincs! Hivatkozzon arra, hogy ez rendkívüli helyzet, és mindent megtesz azért, hogy a munkáját előre, illetve utólag elvégezze!**

#### Információtartalom vázlata

- Esküvőre való meghívás
- Nászút körülményeinek tisztázása (hely, időpont, időtartam)
- Szabadság iránti érdeklődés
- Munka elvégzésének megtervezése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**17/A) Főnöke megbízásából hívja fel a külföldi partnert, és mondja el, hogy a rendelt áru (fénymásoló papír) sértetlenül, időben és a rendelt minőségben megérkezett, de nem a rendelt mennyiségben. Tisztázza a helyzetet: eleve kevesebb mennyiséget szállítottak, valamely előre nem látható probléma miatt (pl. kapacitás vagy alapanyaghiány), avagy a teljes mennyiséget feladták, de a küldemény egy része elveszett vagy megrongálódott a szállítás folyamán! Jelezze, hogy ha az áru pótlása egy héten belül nem érkezik meg, akkor elveszítik egyik komoly vevőjüket, és minden ebből eredő kárukot kénytelenek lesznek a partnerre terhelni!**

**17/B) Közölje a főnökével, hogy férjhez megy (dátum is), és az esküvőre szeretné meghívni. Az esküvő után szeretnének nászútra menni (hely, időpont, időtartam közlése). Kérdezze meg, hogy kaphat-e rendkívüli fizetés nélküli szabadságot, mivel rendes szabadsága már nincs! Hivatkozzon arra, hogy ez rendkívüli helyzet, és mindent megtesz azért, hogy a munkáját előre, illetve utólag elvégezze!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias köszönés, és bemutatkozás cége és főnöke nevében, és hivatkozás a rendelésszámokra.	5	
		Hívásának megindokolása: a rendelt áru (fénymásoló papír) sértetlenül és időben, és a rendelt minőségben megérkezett, de nem a rendelt mennyiségben.	5	
		A hiányos szállítás okának tisztázása.	10	
		Sajnálátának kifejezése. Udvarias figyelmeztetés.	10	
		Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a kezdeti nehézségektől eltekintve a továbbiakban zökkenőmentes üzleti kapcsolatnak néznek elébe.	5	
B	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	Esküvőre való meghívás.	10	
		Nászút körülményei (időpont, hely, időtartam).	10	
		Szabadság iránti érdeklődés.	10	
		Munka elvégzésének megtervezése.	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata Szituációnak megfelelő szövegértés Interaktív beszédkapcsolat	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
3	Telefonálás idegen nyelven		5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
Személyes		Önállóság	2	
		Hallás	2	
Társas		Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

.....  
dátum

.....  
alíírás



**18/A) Az év elején főnöke által jóváhagyott szabadságterv szerint ön elutazna barátaival júliusban 10 napra a török tengerpartra repülővel. A repülőjegyet és a szállodát már lefoglalták július 15-től 25-ig. Főnöke – munkatorlódás miatt – nem szeretné elengedni. Beszéljen főnökével, keressenek megoldást (hazavisz munkát, próbál előre dolgozni, helyettesítés mennyiben lehetne megoldható)!**

Információtartalom vázlata

- Elutazás bejelentése (hely, időpont, időtartam, foglalás)
- Főnöke ellenérvei (munkatorlódás)
- Megoldás keresése (előredolgozás, helyettesítés, otthoni munka)

**18/B) Főnöke megbízásából hívja fel a külföldi partnert, mivel úgy hallotta, hogy a repülőterükön sztrájkolnak, így a sztrájk az Önök által várt szállítmány (primőr gyümölcs a cég nagyszabású állófogadására) nem tud eljutni Budapestre a megbeszélte időpontra, ami veszélyezteti a rendezvény zavartalan lebonyolítását! Keressenek megoldást! Javasolja, hogy az árut hűtőkamionnal szállítsák, aminek a megszervezéséhez felajánlja segítségét! Mivel vis major állt elő, ajánlja fel, hogy a többletköltséget fele-fele alapon állják! Kérjen azonnali intézkedést és írásos visszaigazolást, mivel a további raktározásból adódó többletköltséget már nem szeretnék felvállalni!**

Információtartalom vázlata

- Udvarias köszönés, és bemutatkozás cége és főnöke nevében. Hivatkozás a rendelésszámukra
- Hívásának megindokolása: a hírek szerint a partner országában a repülőterei alkalmazottak sztrájkra készülnek, így a szállítmány (primőr gyümölcs a cég nagyszabású állófogadására) nem tud eljutni Budapestre a megbeszélte időpontra
- Javaslattétel
- Azonnali intézkedés és írásos visszaigazolás kérése
- Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a probléma mielőbb megoldódik

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

**18/A) Az év elején főnöke által jóváhagyott szabadságterv szerint ön elutazna barátaival júliusban 10 napra a török tengerpartra repülővel. A repülőjegyet és a szállodát már lefoglalták július 15-től 25-ig. Főnöke – munkatorlódás miatt – nem szeretné elengedni. Beszéljen főnökével, keressenek megoldást (hazavisz munkát, próbál előre dolgozni, helyettesítés mennyiben lehetne megoldható)!**

**18/B) Főnöke megbízásából hívja fel a külföldi partnert, mivel úgy hallotta, hogy a repülőterükön sztrájkolnak, így a sztrájk az Önök által várt szállítmány (primőr gyümölcs a cég nagyszabású állófogadására) nem tud eljutni Budapestre a megbeszélte időpontra, ami veszélyezteti a rendezvény zavartalan lebonyolítását! Keressenek megoldást! Javasolja, hogy az árut hűtőkamionnal szállítsák, aminek a megszervezéséhez felajánlja segítségét! Mivel vis major állt elő, ajánlja fel, hogy a többletköltséget fele-fele alapon állják! Kérjen azonnali intézkedést és írásos visszaigazolást, mivel a további raktározásból adódó többletköltséget már nem szeretnék felvállalni!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Max	Elért
			pontszámok	
B	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny).	Elutazás bejelentése (hely, időpont, időtartam, foglalás).	15	
		Főnök ellenérvei.	10	
		Megoldás keresése (előredolgozás, helyettesítés, otthoni munka).	15	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Udvarias köszönés, és bemutatkozás cége és főnöke nevében. Hivatkozás a rendelésszámukra.	5	
		Hívásának megindokolása: a hírek szerint a partner országában a repülőterei alkalmazottak sztrájkra készülnek, így a szállítmány (primőr gyümölcs a cég nagyszabású állófogadására) nem tud eljutni Budapestre a megbeszélte időpontra.	10	
		Javaslattevél.	10	
		Azonnali intézkedés és írásos visszaigazolás kérése.	5	
		Udvarias elköszönés annak reményében, hogy a probléma mielőbb megoldódik.	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata Szituációnak megfelelő szövegértés Interaktív beszédkapcsolat	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
3	Telefonálás idegen nyelven		5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
Személyes		Önállóság	2	
		Hallás	2	
Társas		Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

**19/A) Cégük egy nagyon kedves régi ügyfele városukba/településükre látogat a családjával. Feleségével és gyermekével 3 napot fog itt eltölteni. Segítsen a programok megszervezésében! Főnökétől egy nap rendkívüli szabadságot kap, hogy a városnézésre elkísérje őket. A többi napra is ajánljon programot! A második nap délelőtt állatkertbe mehetnek, majd egy kellemes étteremben elköltött ebéd után színházba látogathatnának. Az utolsó napon a Balatonhoz vinnék őket a cég autójával. A programokhoz szükséges jegyek beszerzéséhez is ajánlja fel a segítségét!**

Információtartalom vázlata

- A látogatás pontosítása (időpont, időtartam, személyek száma)
- Programok megszervezése (3 napra részletezve)
- Jegyek beszerzése (mit, hol, mikorra tudna beszerezni)

**19/B) Részt szeretne venni egy szakmai továbbképzésben. Beszéljen főnökével erről! Mondja el, hogy amikor megpályázta jelenlegi állását, akkor szó volt továbbtanulási és továbbképzési lehetőségekről! Hivatkozzon erre, valamint a technika folyamatos fejlődésére! Értesse meg, hogy ez mindenki számára csak előnyökkel jár, és Önnek is áldozatokat kell hoznia, hiszen távolmaradása nemcsak főnökének, de családjának sem jó! Kérjen vállalati támogatást!**

Információtartalom vázlata

- Szakmai továbbképzés bejelentése
- Hivatkozás főnöke ígéreteire
- Kölcsönös előnyök kifejtése
- Támogatás igénylése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

19/A) Cégük egy nagyon kedves régi ügyfele városukba/ településükre látogat a családjával. Feleségével és gyermekével 3 napot fog itt eltölteni. Segítsen a programok megszervezésében. Főnökétől egy nap rendkívüli szabadságot kap, hogy a városnézésre elkísérje őket. A többi napra is ajánljon programot. A második nap délelőtt állatkertbe mehetnének, majd egy kellemes étteremben elköltött ebéd után színházba látogathatnának. Az utolsó napon a Balatonhoz vinnék őket a cég autójával. A programokhoz szükséges jegyek beszerzéséhez is ajánlja fel a segítségét.

19/B) Részt szeretne venni egy szakmai továbbképzésben. Beszéljen főnökével erről! Mondja el, hogy amikor megpályázta jelenlegi állását, akkor szó volt továbbtanulási és továbbképzési lehetőségekről! Hivatkozzon erre, valamint a technika folyamatos fejlődésére! Értesse meg, hogy ez mindenki számára csak előnyökkel jár, és Önnek is áldozatokat kell hoznia, hiszen távolmaradása nemcsak főnökének, de családjának sem jó! Kérjen vállalati támogatást!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	A látogatás pontosítása (időpont, időtartam, személyek száma).	5	
		Programok megszervezése (3 napra részletezve).	20	
		Jegyek beszerzése (mit, hol, mikorra tudna beszerezni).	10	
B	Az információszerzés és -nyújtás szolgáltatásokkal és árukkal kapcsolatban	Szakmai továbbképzés bejelentése	5	
		Hivatkozás főnöke ígéreteire.	15	
		Kölcsönös előnyök kifejtése.	15	
		Támogatás igénylése.	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
	Személyes	Önállóság	2	
		Hallás	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**20/A) Cégük 5 éves alapítási évfordulóján hostessi feladatokat lát el. Egyik nagyon fontos ügyfelük nemtetszését fejezi ki a büfét illetően. Nem látja át, hogy mit, hol talál, és segítségét kéri. Kísérje el a büféhez, miközben hangsúlyozza, hogy régi ügyfél lévén (akinek ismerik az igényeit), kimondottan miatta tartanak vegetáriánus ételeket és szén-savmentes ásványvizet! Idei kínálatukat bővítették gyógynövényteákkal is, hiszen napjainkban az egészséges táplálkozás egyre divatosabb! Kérjen elnézést a büfé rossz elrendezése miatt, és tegyen ígéretet, hogy legközelebb áttekinthetőbb lesz! Fejezze ki reményét, hogy azért jól fogja érezni magát, és ajánlja fel, ha bármire szüksége lenne, a továbbiakban is bizalommal fordulhat Önhöz!**

Információtartalom vázlata

- Régi ügyfél igényeinek felsorolása
- Egészséges táplálkozás kifejtése
- Ígéret a jobb szervezésre
- Segítségnyújtás a jövőben

**20/B) Főnöke 25. házassági évfordulójára készül. Meglepetés-partyt szeretne szervezni a feleségének. Segítsen ebben, tisztázzák a részleteket: otthon vagy étteremben szeretné-e tartani! Hány főt és kiket hívjanak meg? Milyen díszítésre gondolt? Vegyen-e ajándékot a feleségének? Segítse őt ötletekkel is! Beszélje meg az ételeket – svédasztal jellegű hidegtál, sós és édes teasütemény –, és az italokat – üdítő, kávé, tea, pezsgő – is! Tisztázzák a pontos időpontot!**

Információtartalom vázlata

- Az ünnepség részleteinek megbeszélése (helyszín, résztvevők száma, meghívottak, díszítés, ajándék, egyéb ötletek)
- Étél, ital tisztázása
- Időpont meghatározása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1621-06 Titkári ügyintézés idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Két titkári szóbeli szituáció megoldása idegen nyelven

A vizsgázó neve:.....

## Értékelőlap

20/A) Cégük 5 éves alapítási évfordulóján hostessi feladatokat lát el. Egyik nagyon fontos ügyfelük nemtetszését fejezi ki a büfét illetően. Nem látja át, hogy mit, hol talál, és segítségét kéri. Kísérje el a büféhez, miközben hangsúlyozza, hogy régi ügyfél lévén (akinek ismerik az igényeit), kimondottan miatta tartanak vegetáriánus ételeket és szénsavmentes ásványvizet! Idei kínálatukat bővítették gyógynövényteákkal is, hiszen napjainkban az egészséges táplálkozás egyre divatosabb. Kérjen elnézést a büfé rossz elrendezése miatt, és tegyen ígéretet, hogy legközelebb áttekinthetőbb lesz! Fejezze ki reményét, hogy azért jól fogja érezni magát, és ajánlja fel, ha bármire szüksége lenne, a továbbiakban is bizalommal fordulhat Önhöz!

20/B) Főnöke 25. házassági évfordulójára készül. Meglepetés-partyt szeretne szervezni a feleségének. Segítsen ebben, tisztázzák a részleteket: otthon vagy étteremben szeretné-e tartani? Hány főt és kiket hívnak meg? Milyen díszítésre gondolt? Vegyen-e ajándékot a feleségének? Segítse őt ötletekkel is! Beszélje meg az ételeket – svédasztal jellegű hidegtál, sós és édes teasütemény –, és az italokat – üdítő, kávé, tea, pezsgő – is! Tisztázzák a pontos időpontot!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Max.	Elért
			pontszámok	
B	A cégnél megjelenő látogatókkal való társalgás	Régi ügyfél igényeinek felsorolása.	10	
		Egészséges táplálkozás kifejtése.	10	
		Ígéret a jobb szervezésre.	10	
		Segítségnyújtás a jövőben.	10	
	A programszervezés (vendéglő, színház, hangverseny)	Részletek megbeszélése (helyszín, résztvevők száma, meghívottak, díszítés, ajándék, egyéb ötletek).	15	
		Étel, ital tisztázása.	15	
Időpont meghatározása.		5		
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
3	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
<b>Összesen:</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>			
Személyes		Önállóság	2	
		Hallás	2	
Társas		Kommunikációs rugalmasság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás