

NEMZETI ERŐFORRÁS MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1893-06 Tárgyalástechnikai és kommunikációs ismeretek alkalmazása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1893-06/2 Tárgyalás előkészítése, szervezése

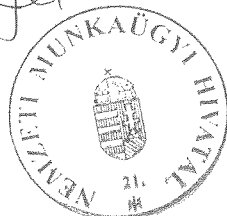
Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 159/2010. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT

Rudolf Jeli



Brassói Sándor
főosztályvezető-helyettes

2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 10. 06-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1893-06 Tárgyalástechnikai és kommunikációs ismeretek alkalmazása
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat
Tárgyalás előkészítése, szervezése

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:

55 140 01 0000 00 00	Képzési szakasszisztens	Képzési szakasszisztens
-----------------------------	--------------------------------	--------------------------------

A tételsor a 20/2008. (VII.29.) OKM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

1. Önnek – egy korábbi együttműködő partnerükkel – közös felnőttoktatási (továbbképzési) projektet megalapozó tárgyalást kell előkészítenie. Határozza meg, hogy milyen tárgyalási stratégiát, tárgyalási stílust és ahhoz kapcsolódó tárgyalási taktikát célszerű alkalmazniuk!

Információtartalom vázlata

- A partnerközpontú, mellérendelő tárgyalási stratégia kialakítása
- A megegyező tárgyalási stílus alkalmazása
- A tárgyalási ajánlattal kapcsolatos taktikai elemek
- A tárgyalási mozgástér megtervezése
- A tárgyalási folyamat során alkalmazott taktikai elemek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1. Önnek – egy korábbi együttműködő partnerükkel – közös felnőttoktatási (továbbképzési) projektet megalapozó tárgyalást kell előkészítenie. Határozza meg, hogy milyen tárgyalási stratégiát, tárgyalási stílust és ahhoz kapcsolódó tárgyalási taktikát célszerű alkalmazniuk!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A partnerközpontú, mellérendelő tárgyalási stratégia kialakítása	20	
		A megegyező tárgyalási stílus alkalmazása	15	
A	Felkészülés a tárgyalásra	A tárgyalási ajánlattal kapcsolatos taktikai elemek	15	
		A tárgyalási mozgáster megtervezése	15	
B	A tárgyalási folyamat fázisai	A tárgyalási folyamat során alkalmazott taktikai elemek	15	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Hatékony kérdésés készsége	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

2. Önnek oktató cégük egy új tananyagának kifejlesztését szolgáló, nyolcfázisú üzleti tárgyalásra kell felkészülnie. Hogyan készítené elő a tárgyalást? Hogyan készülne fel arra?

Információtartalom vázlata

- Az üzleti tárgyalás forgalma, lehetséges stratégiái
- A nyolcfázisú tárgyalási modell fázisai
- A tárgyalás megszervezése, előkészítésének teendői
- A tárgyalási folyamat fázisaira történő felkészülés és az alkalmazandó kommunikációs stílus jellemzői
- A tárgyalásértékelés főbb elemei

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2. Önnek oktató cégük egy új tananyagának kifejlesztését szolgáló, nyolcfázisú üzleti tárgyalásra kell felkészülnie. Hogyan készítené elő a tárgyalást? Hogyan készülne fel arra?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A tárgyalás fogalma	Az üzleti tárgyalás forgalma, lehetséges stratégiái	15	
B	A tárgyalási folyamat fázisai	A nyolcfázisú tárgyalási modell fázisai	15	
-	Megbeszéléseket, tárgyalásokat szervez és előkészít	A tárgyalás megszervezése, előkészítésének teendői	20	
A	Tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A tárgyalási folyamat fázisaira történő felkészülés és az alkalmazandó kommunikációs stílus jellemzői	20	
A	A tárgyalási folyamat értékelése	A tárgyalásértékelés főbb elemei	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
		Felelősségtudat	1	
	Társas	Hatékony kérdezés képessége	2	
	Módszer	Információgyűjtés	3	
		Értékelés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

3. Önnek – egy szakmai képzésük megrendelését célzó előkészítő tárgyalás során – oktatási intézménye által meghatározott képzési költségek mellett kell érvelnie. Milyen érvelési formákat alkalmazna? Hogyan alkalmazná az érvelési technikákat?

Információtartalom vázlata

- A helyes érvelés megvalósításához kapcsolódó követendő szempontok
- A logikus érvelés technikájának az adott esetben alkalmazandó szabályai
- A meghatározott képzési költségek melletti érvelés
- A megrendelő félnek milyen „csalárd” érvelési technikái lehetnek, és azok kivédési lehetőségei

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3. Önnek – egy szakmai képzésük megrendelését célzó előkészítő tárgyalás során – oktatási intézménye által meghatározott képzési költségek mellett kell érvelnie. Milyen érvelési formákat alkalmazna? Hogyan alkalmazná az érvelési technikákat?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Felkészülés a tárgyalásra	A helyes érvelés megvalósításához kapcsolódó követendő szempontok	20	
A	Az asszertív kommunikáció fogalma, jellemzői	A logikus érvelés technikájának az adott esetben alkalmazandó szabályai	20	
-	Véleményeket orientál viták keretében	A meghatározott képzési költségek melletti érvelés	20	
		A megrendelő félnek milyen „csalárd” érvelési technikái lehetnek, és azok kivédési lehetőségei	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		4	
5	Szakmai nyelvű beszédkésztség		6	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	3	
	Társas	Fogalmazókészség	3	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

4. Egy cég az Ön oktatási intézményénél betanításról fog tárgyalni. Önt vezetője arra kéri, hogy „nyereségközpontú” tárgyalásra készüljön, és a megállapodásra vonatkozó jegyzőkönyvet is Önnek kell majd elkészítenie. Hogyan készítené elő egy ilyen tárgyalást?

Információtartalom vázlata

- A nyereségközpontú tárgyalási stratégia és annak jellemzői
- A tárgyalási helyszín kialakítása, előkészítendő elemzések, kalkulációk, dokumentumtervezetek
- A tárgyalás lehetséges változóit támogató háttéranyagok felhasználása
- A megállapodásról szóló jegyzőkönyv tartalmi elemei

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4. Egy cég az Ön oktatási intézményénél betanításról fog tárgyalni. Önt vezetője arra kéri, hogy „nyereségközpontú” tárgyalásra készüljön, és a megállapodásra vonatkozó jegyzőkönyvet is Önnek kell majd elkészítenie. Hogyan készítené elő egy ilyen tárgyalást?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A nyereségközpontú tárgyalási stratégia és annak jellemzői	20	
A	Felkészülés a tárgyalásra	A tárgyalási helyszín kialakítása, előkészítendő elemzések, kalkulációk, dokumentum-tervezetek	20	
-	Meggyőzően és hitelesen kommunikál megbeszéléseken, foglalkozásokon	A tárgyalás lehetséges változóit támogató háttéranyagok felhasználása	20	
-	Műfaji elvárásoknak megfelelően írásban kommunikál	A megállapodásról szóló jegyzőkönyv tartalmi elemei	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban		3	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		3	
5	Szakmai nyelvű beszéd-készség		4	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes	Szervezőkészség		2	
	Felelősségtudat		1	
Társas	Prezentációs készség		2	
	Fogalmazókészség		2	
Módszer	Ismeretek helyén való alkalmazása		1	
	Módszeres munkavégzés		2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

5. Önnek oktatási intézménye egyik gyakorlati képzési partnerével kell tárgyalnia a gyakorlaton résztvevők értékelésének elmaradásáról. A tárgyaló felet telefonon hívja fel, aki agresszív stílusban beszél Önnel. Hogyan kommunikálna a partnerrel? Hogyan győzné meg a mielőbbi pótlás teljesítéséről?

Információtartalom vázlata

- A problémamegoldó tárgyalás stratégiája
- A telefonos tárgyalás sajátosságai
- Az agresszív tárgyalási stílus és az agresszív kommunikációs stílus kezelése
- Problémamegoldó konfliktuskezelés a tárgyalás során
- A meggyőzés technikáinak és az asszertív kommunikációnak az alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5. Önnek oktatási intézménye egyik gyakorlati képzési partnerével kell tárgyalnia a gyakorlaton résztvevők értékelésének elmaradásáról. A tárgyaló felet telefonon hívja fel, aki agresszív stílusban beszél Önnel. Hogyan kommunikálna a partnerrel? Hogyan győzné meg a mielőbbi pótlás teljesítéséről?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A problémamegoldó tárgyalás stratégiája	20	
A	A tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A telefonos tárgyalás sajátosságai	10	
A	Kommunikációs technikák	Az agresszív tárgyalási stílus és az agresszív kommunikációs stílus kezelése	15	
-	Véleményeket orientál viták keretében	Problémamegoldó konfliktuskezelés a tárgyalás során	15	
-	Meggyőzően és hitelesen kommunikál megbeszéléseken, foglalkozásokon	A meggyőzés technikáinak és az asszertív kommunikációnak az alkalmazása	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazóképesség	2	
		Hatékony kérdésés képessége	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

6. Ön egy képzési együttműködést megalapozó projekt tárgyalást készít elő, amelyet oktatási szervezetüknél rendeznek meg. Munkahelyi vezetője arra kéri fel, hogy a kapcsolatfelvételt és a találkozást készítse elő. Milyen feladatokat kell megoldania? Hogyan valósítaná meg a feladatokat?

Információtartalom vázlata

- A kapcsolatfelvétel helye a tárgyalási folyamatban
- A kapcsolatfelvételhez kötődő tipikus feladatok bemutatása
- A tárgyalóhelyiség és az ülésrend előkészítése
- A tárgyalási légkör megteremtése, a viselkedéskultúra alkalmazandó elemei
- A verbális és nonverbális kommunikáció sajátosságai, találkozás az első pillanatok során

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6. Ön egy képzési együttműködést megalapozó projekt tárgyalást készít elő, amelyet oktatási szervezetükönél rendeznek meg. Munkahelyi vezetője arra kéri fel, hogy a kapcsolatfelvételt és a találkozást készítse elő. Milyen feladatokat kell megoldania? Hogyan valósítaná meg a feladatokat?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információ tartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Megbeszéléseket, tárgyalásokat szervez és előkészít	A kapcsolatfelvétel helye a tárgyalási folyamatban	10	
A	Felkészülés a tárgyalásra	A kapcsolatfelvételhez kötődő tipikus feladatok bemutatása	20	
B	A személyes és a csoportos tárgyalás jellemzői	A tárgyalóhelyiség és az ülésrend előkészítése	15	
B	A kulturális szignálok szerepe a kommunikációban	A tárgyalási légkör megteremtése, a viselkedéskultúra alkalmazandó elemei	15	
A	A kommunikáció csatornái: a verbális és nem verbális kommunikáció, a metakommunikáció sajátosságai	A verbális és nonverbális kommunikáció sajátosságai a találkozás, az első pillanatok során	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszéd-készség		5	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervező-készség	3	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Fogalmazó-készség	1	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

7. Ön egy vállalat belső képzésének megvalósítását részletező tárgyalási fordulón vesz részt, ahol önérvényesítési technikákat kíván alkalmazni. Egy feltételezett esethez kapcsolódóan mutassa be az önérvényesítés alábbi technikáit, továbbá azt, hogy mit tenne azok helyes alkalmazása során!

Információtartalom vázlata

- Működőképes kompromisszum kialakítása, előterjesztése
- Tényfeltáró, tisztázó kérdések alkalmazása
- A kérések önérvényesítő megfogalmazása
- Nemet mondani arra, amit nem akarnak tenni a képzés megvalósítása kapcsán
- Kitartani az Önök által tervezett megoldás mellett
- A tárgyaló fél agresszív viselkedésének lefékezése

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7. Ön egy vállalat belső képzésének megvalósítását részletező tárgyalási fordulón vesz részt, ahol önérvényesítési technikákat kíván alkalmazni. Egy feltételezett esethez kapcsolódóan mutassa be az önérvényesítés alábbi technikáit, továbbá azt, hogy mit tenne azok helyes alkalmazása során!

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Meggyőzően és hitelesen kommunikál megbeszéléseken, foglalkozásokon	Működőképes kompromisszum kialakítása, előterjesztése	20	
A	Kommunikációs technikák	Tényfeltáró, tisztázó kérdések alkalmazása	10	
B	A személyes és a csoportos tárgyalás jellemzői	A kérések önérvényesítő megfogalmazása	20	
-	Meggyőzően és hitelesen kommunikál megbeszéléseken, foglalkozásokon	Nemet mondani arra, amit nem akarnak tenni a képzés megvalósítása kapcsán	10	
A	Az asszertív kommunikáció fogalma, jellemzői	Kitartani az Önök által tervezett megoldás mellett	10	
A	A kommunikáció csatornái: a verbális és nem verbális kommunikáció, a metakommunikáció sajátosságai	A tárgyaló fél agresszív viselkedésének lefékezése	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazóképesség	2	
		Hatékony kérdezés készsége	3	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1893-06 Tárgyalástechnikai és kommunikációs ismeretek alkalmazása
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat
Tárgyalás előkészítése, szervezése

8. Képzési szakasszisztensként Önnek iskolája nyílt napjára vonatkozóan kell előkészítenie egy beiskolázást növelő PR célú felhívást. Tervezze meg egy egyoldalas felhívás tartalmi felépítését, formai és stiláris jellemzőit!

Információtartalom vázlata

- A rendezvényfelhívás felépítése, tartalma, stílusa, formai elrendezése
- Az oktatási intézmény hiteles és vonzó bemutatása
- A képzési programok meggyőző bemutatásának elemei
- A képzési szolgáltatások ismertetése
- Érdeklődés szerinti, kiegészítő információk nyújtásának módja
- Kapcsolatfelvétel ösztönzése a képzőhellyel

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8. Képzési szakasszisztensként Önnek iskolája nyílt napjára vonatkozóan kell előkészítenie egy beiskolázást növelő PR célú felhívást. Tervezze meg egy egyoldalas felhívás tartalmi felépítését, formai és stílárís jellemzőit!

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Műfaji elvárásoknak megfelelően írásban kommunikál	A rendezvényfelhívás felépítése, tartalma, stílusa, formai elrendezése	20	
		Az oktatási intézmény hiteles és vonzó bemutatása	15	
A	Az anyanyelv és a szaknyelv helyes, következetes alkalmazása	A képzési programok meggyőző bemutatásának elemei	15	
		A képzési szolgáltatások ismertetése	10	
A	A képzési folyamat szereplőivel való hatékony kommunikáció sajátosságai	Érdeklődés szerinti, kiegészítő információk nyújtásának módja	10	
		Kapcsolatfelvétel ösztönzése a képző hellyel	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban		10	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazókészség	3	
		Közérthetőség	3	
	Módszer	Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

9. Önt munkahelyi vezetője arra kéri, hogy hívja fel a szakmai kamara illetékesét gyakorlati képzés szervezése ügyében. Ön többszöri telefonkapcsolás után sem éri el a célszemélyt, így ügyintézőjénél üzenetet hagy, kérve képzőhelyük visszahívását. Milyen lépésekben valósítaná meg a hívást? Milyen információkat adna meg, illetve kérne?

Információtartalom vázlata

- A telefonhívás etikettje a konkrét feladathelyzetben
- Üdvözlés, bemutatkozás, telefonhoz hívás
- A telefonos párbeszéd megkezdése az ügyintézővel
- Üzenethagyás
- A telefonos párbeszéd befejezése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1893-06 Tárgyalástechnikai és kommunikációs ismeretek alkalmazása
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat
 Tárgyalás előkészítése, szervezése

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9. Önt munkahelyi vezetője arra kéri, hogy hívja fel a szakmai kamara illetékesét gyakorlati képzés szervezése ügyében. Ön többszöri telefonkapcsolás után sem éri el a célszemélyt, így ügyintézőjénél üzenetet hagy, kérve képzőhelyük visszahívását. Milyen lépésekben valósítaná meg a hívást? Milyen információkat adna meg, illetve kérne?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A kommunikáció jelenségének összetevői, típusai, alaptételei	A telefonhívás etikettje a konkrét feladathelyzetben	15	
A	A kommunikáció csatornái: a verbális és nem verbális kommunikáció, a metakommunikáció sajátosságai	Üdvözlés, bemutatkozás, telefonhoz hívás	15	
A	Kommunikációs technikák	A telefonos párbeszéd megkezdése az ügyintézővel	18	
A	Az anyanyelv és a szaknyelv helyes, következetes alkalmazása	Üzenethagyás	15	
A	Kommunikációs technikák	A telefonos párbeszéd befejezése	12	
Összesen			75	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédkészség		6	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		6	
Összesen			12	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Személyes	Felelősségtudat		2	
	Szervezőkészség		2	
Társas k	Fogalmazókészség		3	
	Közérthetőség		2	
Módszer	Módszeres munkavégzés		2	
	Gyakorlatias feladatértelmezés		2	
Összesen			13	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

10. Munkaadója képzési igényéhez kapcsolódóan egy cég HR-es vezetője fogadja Önt. Feladata, hogy srukturált megbeszéléssel tárja fel a cég azon képzési igényeit, amelyeket az Ön által képviselt képző szervezet ki tudna elégíteni. Hogyan készítené elő az interjút egy telefonos megbeszéléssel? Hogyan építené fel a megbeszélés stratégiáját? Indokolja az igények felderítésére alkalmazandó kérdései funkcióját!

Információtartalom vázlata

- Megbeszélés egyeztetése telefonhívással
- A megbeszélésre történő személyes felkészülés, a tárgyalás stratégiájának és taktikájának kialakítása
- A partnerségi együttműködést, megegyezést elősegítő légkör kialakítása
- Az igények felderítése, ajánlati csomag összeállítása
- Alkalmazott kérdéstípusok és azok funkciója a képzési igények felmérésében

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10. Munkaadója képzési igényéhez kapcsolódóan egy cég HR-es vezetője fogadja Önt. Feladata, hogy strukturált megbeszéléssel tárja fel a cég azon képzési igényeit, amelyeket az Ön által képviselt képző szervezet ki tudna elégíteni. Hogyan készítené elő az interjút egy telefonos megbeszéléssel? Hogyan építené fel a megbeszélés stratégiáját? Indokolja az igények felderítésére alkalmazandó kérdései funkcióját!

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Megbeszéléseket, tárgyalásokat szervez és előkészít	Megbeszélés egyeztetése telefonhívással	15	
A	Felkészülés a tárgyalásra	A megbeszélésre történő személyes felkészülés, a tárgyalás stratégiájának és taktikájának kialakítása	15	
A	Tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A partnerségi együttműködést, megegyezést elősegítő légkör kialakítása	10	
A	Kommunikációs technikák	Az igények felderítése, ajánlati csomag összeállítása	20	
-	Meggyőzően és hitelesen kommunikál megbeszéléseken, foglalkozásokon	Alkalmazott kérdéstípusok és azok funkciója a képzési igények felmérésében	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Társas	Prezentációs készség	2
			Hatékony kérdésés készsége	2
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

11. Ön egy problémamegoldó értekezletet készít elő, amely az Ön intézményében folyó szakmai képzésekhez kapcsolódó külső szakmai gyakorlatok megszervezésével foglalkozik. Ehhez vezetője írásos anyag összeállításával bízta meg. Az anyag összeállításánál milyen szempontokat venne figyelembe? Állítsa össze a beszámoló vázlatát!

Információtartalom vázlata

- A probléma lényegre törő, világos ismertetése
- A probléma jelentőségének bizonyítása
- A probléma következményei a képzőhelyre és a tanulókra vonatkozóan
- Megoldási kísérletek (javaslatok) és értékelésük bemutatása
- Háttér-információk, amelyek segítik a megoldást

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11. Ön egy problémamegoldó értekezletet készít elő, amely az Ön intézményében folyó szakmai képzésekhez kapcsolódó külső szakmai gyakorlatok megszervezésével foglalkozik. Ehhez vezetője írásos anyag összeállításával bízta meg. Az anyag összeállításánál milyen szempontokat venne figyelembe? Állítsa össze a beszámoló vázlatát!

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Megbeszéléseket, tárgyalásokat szervez és előkészít	A probléma lényegre törő, világos ismertetése	15	
-	Meggyőzően és hitelesen kommunikál megbeszéléseken, foglalkozásokon	A probléma jelentőségének bizonyítása	20	
A	Felkészülés a tárgyalásra	A probléma következményei a képzőhelyre és a tanulókra vonatkozóan	20	
-	Műfaji elvárásoknak megfelelően írásban kommunikál	Megoldási kísérletek (javaslatok) és értékelésük bemutatása	15	
-	Közreműködik szakirodalmi elemzések és empirikus eredmények prezentálásában	Háttér-információk, amelyek segítik a megoldást	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban		5	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazókészség	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
		Információgyűjtés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

12. Az Ön képzőhelye német partneriskola képviselőit fogadja együttműködési megállapodás kialakítása céljából. Milyen kulturális sajátosságokra számítana a tárgyalási protokollt tekintve? A tárgyalási stratégiát tekintve milyen kulturális hatásokat kell figyelembe vennie?

Információtartalom vázlata

- A partnerközpontú, értékalapú tárgyalási stratégia kialakítása
- A megegyező tárgyalási stílus alkalmazása az együttműködési megállapodás kialakítása során
- Protokolljellemzők a külföldiekkel folyó tárgyalás során
- Kulturális sajátosságok figyelembevétele német partnerekkel történő tárgyalás és megállapodás során

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12. Az Ön képzőhelye német partneriskola képviselőit fogadja együttműködési megállapodás kialakítása céljából. Milyen kulturális sajátosságokra számítana a tárgyalási protokollt tekintve? A tárgyalási stratégiát tekintve milyen kulturális hatásokat kell figyelembe vennie?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Megbeszéléseket, tárgyalásokat szervez és előkészít	A partnerközpontú, értékalapú tárgyalási stratégia kialakítása	20	
A	Tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A megegyező tárgyalási stílus alkalmazása az együttműködési megállapodás kialakítása során	20	
A	Felkészülés a tárgyalásra	Protokolljellemzők a külföldiekkel folyó tárgyalás során	20	
B	A kulturális szignálok szerepe a kommunikációban	Kulturális sajátosságok figyelembevétele német partnerekkel történő tárgyalás és megállapodás során	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		4	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		4	
5	Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban		4	
Összesen			12	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Fogalmazóképeség	2	
	Módszer	Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
		Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			8	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

13. Önt egy tanuló oktatásszervezéssel kapcsolatos panasszal keresi meg. Milyen kommunikációs stílust alkalmazna a probléma megoldása során?

Információtartalom vázlata

- A konfliktuskezelés megközelítési módjai
- A hatékony panaszkezelő tárgyalási stílus, bánásmód a panaszossal
- A közlési hatékonysághoz szükséges kompetenciák, az alkalmazott kérdezési technika
- A verbális és nonverbális kommunikáció alkalmazott elemei a panaszügyintézés során

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13. Önt egy tanuló oktatá szervezéssel kapcsolatos panasszal keresi meg. Milyen kommunikációs stílust alkalmazna a probléma megoldása során?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Véleményeket orientál viták keretében	A konfliktuskezelés megközelítési módjai	20	
A	A képzési folyamat szereplőivel való hatékony kommunikáció sajátosságai	A hatékony panaszkezelő tárgyalási stílus, bánásmód a panaszossal	20	
A	Az asszertív kommunikáció fogalma, jellemzői	A közlési hatékonysághoz szükséges kompetenciák, az alkalmazott kérdezői technika	20	
A	A kommunikáció csatornái: a verbális és nem verbális kommunikáció, a metakommunikáció sajátosságai	A verbális és nonverbális kommunikáció alkalmazott elemei a panaszügyintézés során	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Hatékony kérdezői készsége	3	
		Közérthetőség	3	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1893-06 Tárgyalástechnikai és kommunikációs ismeretek alkalmazása
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat
Tárgyalás előkészítése, szervezése

14. Önnek egy hivatalos levelet kell előkészítenie, megfogalmaznia az oktatási intézménnyel együttműködő gazdálkodó szervezet által nyújtott támogatás felhasználási beszámolójához kapcsolódóan. Milyen tartalmi és formai kritériumoknak kell megfelelnie a levélnek?

Információtartalom vázlata

- A hivatalos levél jellemzői
- A levél stílusa, felépítése, formai követelményei (szabványformája)
- A levél tartalmi követelményei, fogalmazási és stílusbeli elvárások
- Gyakori hibalehetőségek és elkerülésük a hivatalos levelezésben

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14. Önnek egy hivatalos levelet kell előkészítenie, megfogalmaznia az oktatási intézménnyel együttműködő gazdálkodó szervezet által nyújtott támogatás felhasználási beszámolójához kapcsolódóan. Milyen tartalmi és formai kritériumoknak kell megfelelnie a levélnek?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A képzési folyamat szereplőivel való hatékony kommunikáció sajátosságai	A hivatalos levél jellemzői	20	
		A levél stílusa, felépítése, formai követelményei (szabványformája)	20	
-	Műfaji elvárásoknak megfelelően írásban kommunikál	A levél tartalmi követelményei, fogalmazási és stílusbeli elvárások	20	
A	Az anyanyelv és a szaknyelv helyes, következetes alkalmazása	Gyakori hibalehetőségek és elkerülésük a hivatalos levelezésben	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban		10	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazókészség	3	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1893-06 Tárgyalástechnikai és kommunikációs ismeretek alkalmazása
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat
Tárgyalás előkészítése, szervezése

15. Önnek intézménye pályázati programjához szakmai önéletrajzot (EUROPASS CV) és motivációs levelet kell készítenie. Milyen tartalmi és formai követelményeket szükséges betartania a dokumentumok elkészítése során?

Információtartalom vázlata

- Az EUROPASS CV funkciója, formai felépítése
- Az önéletrajz tartalmi feltöltésének sajátosságai, az EUROPASS CV kitöltési útmutatójának használata
- A funkcionális szakmai önéletrajz külalakja
- A motivációs levél funkciója, felépítése
- A motivációs levél stílusa, külalakja, tartalma

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1893-06 Tárgyalástechnikai és kommunikációs ismeretek alkalmazása
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat
 Tárgyalás előkészítése, szervezése

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

15. Önnek intézménye pályázati programjához szakmai önéletrajzt (EUROPASS CV) és motivációs levelet kell készítenie. Milyen tartalmi és formai követelményeket szükséges betartania a dokumentumok elkészítése során?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Műfaji elvárásoknak megfelelően írásban kommunikál	Az EUROPASS CV funkciója, formai felépítése	15	
A	Az anyanyelv és a szaknyelv helyes, következetes alkalmazása	Az önéletrajz tartalmi feltöltésének sajátosságai, az EUROPASS CV kitöltési útmutatójának használata	20	
A	Kommunikációs technikák	A funkcionális szakmai önéletrajz külalakja	10	
A	Az asszertív kommunikáció fogalma, jellemzői	A motivációs levél funkciója, felépítése	15	
A	Az anyanyelv és a szaknyelv helyes, következetes alkalmazása	A motivációs levél stílusa, külalakja, tartalma	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		2	
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban		8	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazókészség	4	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

16. Ön egy együttműködési programokat záró intézményi projektrendezvényen szakasszisztensként vesz részt. Hogyan készül fel a programon való részvételre? Hogyan kommunikál a rendezvényen résztvevőkkel?

Információtartalom vázlata

- Köszönés, bemutatkozás a rendezvényen
- A szakmai programokon résztvevők megszólítása, a velük való kommunikáció sajátosságai
- Metakommunikációs technikák használata, térközsabályozás a résztvevőkkel való kommunikációban
- Szituációs helyzetek kezelése (beszélgetések kezdeményezése, kapcsolatépítés, mások bemutatása)

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

16. Ön egy együttműködési programokat záró intézményi projektrendezvényen szakasszisztensként vesz részt. Hogyan készül fel a programon való részvételre? Hogyan kommunikál a rendezvényen résztvevőkkel?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Meggyőzően és hitelesen kommunikál megbeszéléseken, foglalkozásokon	Köszönés, bemutatkozás a rendezvényen	20	
A	A kommunikáció jelenségének összetevői, típusai, alaptételei	A szakmai programokon résztvevők megszólítása, a velük való kommunikáció sajátosságai	20	
A	A kommunikáció csatornái: a verbális és nem verbális kommunikáció, a metakommunikáció sajátosságai	Metakommunikációs technikák használata, térközsabályozás a résztvevőkkel való kommunikációban	20	
A	Kommunikációs technikák	Szituációs helyzetek kezelése (beszélgetések kezdeményezése, kapcsolatépítés, mások bemutatása)	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		6	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		4	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazóképesség	3	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

17. Önnek egy partnerszervezettel lefolytatott tárgyaláson való részvételét követően együttműködési megállapodás-tervezetet kell készítenie munkahelyi vezetője kérésére, amelyben képzési együttműködésük feltételeit rögzítik. Mutassa be a dokumentum elkészítésével kapcsolatos teendőket, formai követelményeket, stílusjellemzőket!

Információtartalom vázlata

- Az együttműködési megállapodás formai követelményei
- Az együttműködési megállapodás szövegezési stílusa, tartalmi elemeinek szakszerűsége
- A szerződő felek azonosítása, az előzmények bemutatása, a megállapodás tárgyának, a felek jogainak és kötelezettségeinek megszövegezése
- Egyéb általános rendelkezések, aláírási követelmények

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

17. Önnek egy partnerszervezettel lefolytatott tárgyaláson való részvételét követően együttműködési megállapodástervezetet kell készítenie munkahelyi vezetője kérésére, amelyben képzési együttműködésük feltételeit rögzítik. Mutassa be a dokumentum elkészítésével kapcsolatos teendőket, formai követelményeket, stílusjellemzőket!

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Műfaji elvárásoknak megfelelően írásban kommunikál	Az együttműködési megállapodás formai követelményei	20	
A	A képzési folyamat szereplőivel való hatékony kommunikáció sajátosságai	Az együttműködési megállapodás szövegezési stílusa, tartalmi elemeinek szakszerűsége	20	
A	Kommunikációs technikák	A szerződő felek azonosítása, az előzmények bemutatása, a megállapodás tárgyának, a felek jogainak és kötelezettségeinek megszövegezése	20	
A	A kommunikáció jelenségének összetevői, típusai, alaptételei	Egyéb általános rendelkezések, aláírási követelmények	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazókészség	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

18. Önnek egy nyereségközpontú tárgyalást követően prezentációval összekapcsolt bemutatóval kell értékelnie a tárgyalásuk eredményeit, amely egyben a következő tárgyalási forduló előkészítéséhez is kapcsolódik.

Információtartalom vázlata

- Tárgyalást értékelő megbeszélés előkészítése
- A tárgyalás menetének, eredményeinek elemzése (egyéni racionalizált elemzés)
- A státusz megítélése a tárgyalás folyamatában
- A tárgyalás során elért előrehaladás értékelése, az elfogadtatás/megegyezés mértéke
- Fontos tények összekapcsolása, főbb gondolatok, érzések megfogalmazása
- Az elemző, értékelő munka információinak visszacsatolása a következő tárgyalási forduló előkészítéséhez

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

18. Önnek egy nyereségközpontú tárgyalást követően prezentációval összekapcsolt bemutatóval kell értékelnie a tárgyalás eredményeit, amely egyben a következő tárgyalási forduló előkészítéséhez is kapcsolódik.

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Megbeszéléseket, tárgyalásokat szervez és előkészít	Tárgyalást értékelő megbeszélés előkészítése	10	
A	Az anyanyelv és a szaknyelv helyes, következetes alkalmazása	A tárgyalás menetének, eredményeinek elemzése (egyéni racionalizált elemzés)	15	
A	A képzési folyamat szereplőivel való hatékony kommunikáció sajátosságai	A státusz megítélése a tárgyalás folyamatában	15	
A	Tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A tárgyalás során elért előrehaladás értékelése, az elfogadtatás/megegyezés mértéke	15	
A	A tárgyalási folyamat értékelése	Fontos tények összekapcsolása, főbb gondolatok, érzések megfogalmazása	15	
A	Felkészülés a tárgyalásra	Az elemző, értékelő munka információinak visszacsatolása a következő tárgyalási forduló előkészítéséhez	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		4	
5	Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban		4	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		2	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Szervezőképesség	2	
	Társas	Prezentációs készség	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Értékelés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....

dátum

.....

aláírás

19. Ön képzőhelye tanulóival folytat beszélgetést tanulási nehézségeik feltárása érdekében, amelynek az eredményeit a vezetés a tanulástámogatás fejlesztésére kívánja felhasználni. Milyen sajátosságai vannak az ilyen típusú beszélgetésnek? Hogyan kommunikálna a tanulókkal?

Információtartalom vázlat

- A beszélgetés célja, légkörének megteremtése, témái, magatartásbeli követelmények
- A feltáró beszélgetés során alkalmazott kérdéstípusok
- Aktív figyelés, mértéktartás a beszélgetés során
- Valódi és vélt problémák beazonosítása, azok elemzése és összefoglalása a vita során
- Javaslatok gyűjtése cselekvési tervekre, beavatkozó intézkedések kialakítására, a csoportos megbeszélés vezetése

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

19. Ön képzőhelye tanulóival folytat beszélgetést tanulási nehézségeik feltárása érdekében, amelynek az eredményeit a vezetés a tanulástámogatás fejlesztésére kívánja felhasználni. Milyen sajátosságai vannak az ilyen típusú beszélgetésnek? Hogyan kommunikálna a tanulókkal?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A képzési folyamat szereplőivel való hatékony kommunikáció sajátosságai	A beszélgetés célja, légkörének megteremtése, témái, magatartásbeli követelmények	15	
-	Megbeszéléseket, tárgyalásokat szervez és előkészít	A feltáró beszélgetés során alkalmazott kérdéstípusok	20	
A	A kommunikáció csatornái: a verbális és nem verbális kommunikáció, a metakommunikáció sajátosságai	Aktív figyelés, mértéktartás a beszélgetés során	15	
-	Véleményeket orientál viták keretében	Valódi és vélt problémák beazonosítása, azok elemzése és összefoglalása a vita során	15	
		Javaslatok gyűjtése cselekvési tervekre, beavatkozó intézkedések kialakítására, a csoportos megbeszélés vezetése	15	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Hatékony kérdezés készsége	3	
		Fogalmazóképesség	2	
	Módszer	Információgyűjtés	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

20. Intézménye egyik munkaértekezletén szakmai vitára kerül sor, ahol Önnek meg kell védenie álláspontját arról, hogy előkészített beiskolázási marketingterve helyes. Hogyan védené meg saját álláspontját, és hogyan érvelne a vitában?

Információtartalom vázlatja

- A vita stratégiája, szabályai
- A vitapartner(ek) meghallgatása, a vita elharapódzásának megakadályozása
- Szabályos érvelési technikák a saját álláspont védelméhez
- Reagálás csalárd érvelési technikákra, személyeskedő érvelésre
- Döntéskészítés, a saját érvelés elfogadtatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

20 Intézménye egyik munkaértekezletén szakmai vitára kerül sor, ahol Önnek meg kell védenie álláspontját arról, hogy előkészített beiskolázási marketingterve helyes. Hogyan védené meg saját álláspontját, és hogyan érvelne a vitában?

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Véleményeket orientál viták keretében	A vita stratégiája, szabályai	10	
A	Tárgyalási stratégiák és technikák ismerete	A vitapartner(ek) meghallgatása, a vita elharapódzásának megakadályozása	15	
A	Az asszertív kommunikáció fogalma, jellemzői	Szabályos érvelési technikák a saját álláspont védelméhez	20	
A	Kommunikációs technikák	Reagálás csalárd érvelési technikákra, személyeskedő érvelésre	20	
A	A képzési folyamat szereplőivel való hatékony kommunikáció sajátosságai	Döntéskésztetés, a saját érvelés elfogadtatása	15	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazókészség	3	
		Hatékony kérdezés készsége	3	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C