

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció

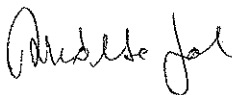
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2565-06/1 A titkársági szituációk idegen nyelvű kommunikációs ismereteinek bemutatása

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

A 19/2008. (XII. 4.) SZMM rendelet 19. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 2042/2009. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető



2009

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2009. 01. 30-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1. vizsgafeladat
A titkársági szituációk idegen nyelvű kommunikációs ismereteinek bemutatása

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:

55 346 02 0010 55 02	Titkárságvezető	Ügyviteli szakügyintéző
-----------------------------	------------------------	--------------------------------

1. Munkahelyén idegen nyelvű telefonhívást fogad leendő ügyfelüktől, aki közli, hogy nem tud megjelenni a megbeszélrt időben az Ön főnökénél, mert váratlan akadály merült fel. Udvariasan közölje, az időpont módosítása nem lesz egyszerű, mert a főnöke igen elfoglalt, és két nap múlva külföldre utazik. Ajánljon új időpontot, s érje el, hogy a módosítás mindenképpen feleljen meg az ügyfél számára. Folytasson telefonbeszélgetést külföldi ügyfelükkel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Információtartalom vázlatá

- Idegen nyelvű telefonhívás fogadása, köszönés, bemutatkozás
- Az ügyfél megnyugtátása, hogy megérti problémáját és igyekszik neki segíteni
- Időpont-módosítás nehézségeinek közlése
- Kompromisszumkeresés módozatai
- Udvarias megoldás közlése a külföldi ügyféllel

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

1. Munkahelyén idegen nyelvű telefonhívást fogad leendő ügyfelüktől, aki közli, hogy nem tud megjelenni a megbeszélrt időben az Ön főnökénél, mert váratlan akadály merült fel. Udvariasan közölje, az időpont módosítása nem lesz egyszerű, mert a főnöke igen elfoglalt, és két nap múlva külföldre utazik. Ajánljon új időpontot, s érje el, hogy a módosítás mindenképpen feleljen meg az ügyfél számára. Folytasson telefonbeszélgetést külföldi ügyfelükkel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A köszönés nemzeti sajátosságai	Idegen nyelvű telefonhívás fogadása, köszönés, bemutatkozás	10	
		Az ügyfél megnyugtatósa, hogy megérti problémáját és igyekszik neki segíteni	15	
A	A bemutatkozás nemzeti sajátosságai	Időpont-módosítás nehézségei közlése	10	
C	A verbális kommunikáció	Kompromisszumkeresés módozatai	15	
A	A telefonálás szabályai	Udvarias megoldás közlése a külföldi ügyféllel	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkaszituáció helyes értelmezése; beszédértés	5	
5	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Konszenzusképesség	2	
		Meggyőzőképesség	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A titkársági szituációk idegen nyelvű kommunikációs ismereteinek bemutatása

2. Főnöke Önt bízta meg, hogy hívja fel egyik külföldi ügyfelét, és sürgősen kérjen tőle további dokumentumokat a folyamatban lévő szerződéstervezetükhöz. A cég jogásza ugyanis hiányolta a korábbi együttműködésüket igazoló dokumentumokat. Ha az ügyfél időhiányra hivatkozna, és csak későbbi időpontban tudná teljesíteni a kérését, akkor utaljon az ügy sürgősségére, mert a szerződéskötés tervezett határideje hamarosan lejár. Folytasson telefonbeszélgetést külföldi ügyfelükkel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Információtartalom vázlat

- Külföldi ügyfél felhívása telefonon (köszönés, bemutatkozás)
- A hívás okának részletezése
- A kapcsolódó szerződéstervezet dokumentumainak ismerete
- Kifogások a határidő be nem tartása miatt
- Az ügyfél udvarias "sürgetésének" módzatai

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

2. Főnöke Önt bízta meg, hogy hívja fel egyik külföldi ügyfelét, és sürgősen kérjen tőle további dokumentumokat a folyamatban lévő szerződéstervezetükhöz. A cég jogásza ugyanis hiányolta a korábbi együttműködésüket igazoló dokumentumokat. Ha az ügyfél időhiányra hivatkozna, és csak későbbi időpontban tudná teljesíteni a kérését, akkor utaljon az ügy sürgősségére, mert a szerződéskötés tervezett határideje hamarosan lejár. Folytasson telefonbeszélgetést külföldi ügyfelükkel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A köszönés nemzeti sajátosságai	Külföldi ügyfél felhívása telefonon (köszönés, bemutatkozás)	10	
A	A bemutatkozás nemzeti sajátosságai	A hívás okának részletezése	15	
C	A verbális kommunikáció	A kapcsolódó szerződéstervezet dokumentumainak ismerete	15	
A	A telefonálás szabályai	Kifogások a határidő be nem tartása miatt	10	
		Az ügyfél udvarias "sürgetésének" módzatai	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	5	
5	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
5	Idegen nyelvű beszédkésztség	Idegen nyelvi ismeretek, szókinccs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Határozottság	2	
		Kapcsolatteremtő készség	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

3. Az asztalán több telefon van, és folyamatosan csöngenek. Míg az egyik vonalon egy külföldi ügyféllel beszél, látja, hogy egy régóta várt, ugyancsak külföldi sürgős hívás érkezik be a másik készüléken. Udvariasan fejezze be az első hívást, és fogadja a másikat! Informálja a sürgős hívás kezdeményezőjét, hogy megérkeztek a hiányzó dokumentumok (pl. cégbírósági bejegyzés, banki igazolások), és így a következő héten megtarthatják a két cég közös projektjének egyeztető megbeszélését. Kérje, hogy érkezése dátumáról előre értesítse Önt! Folytasson telefonbeszélgetést külföldi ügyfeleikkel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Információtartalom vázlata

- Udvarias, nyugodt tájékoztatás telefonon
- Idegen nyelvű telefonhívás félbeszakítása/befejezése
- Külföldi ügyfél tájékoztatása a hiányzó dokumentumok megérkezéséről
- Előkészületek a közös projekt megbeszélésére
- Érdeklődés az érkezés dátumáról

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

3. Az asztalán több telefon van, és folyamatosan csöngenek. Míg az egyik vonalon egy külföldi ügyféllel beszél, látja, hogy egy régóta várt, ugyancsak külföldi sürgős hívás érkezik be a másik készüléken. Udvariasan fejezze be az első hívást, és fogadja a másikat! Informálja a sürgős hívás kezdeményezőjét, hogy megérkeztek a hiányzó dokumentumok (pl. cégbírósági bejegyzés, banki igazolások), és így a következő héten megtarthatják a két cég közös projektjének egyeztető megbeszélését. Kérje, hogy érkezése dátumáról előre értesítse Önt! Folytasson telefonbeszélgetést külföldi ügyfelekkel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A telefonálás szabályai	Udvarias, nyugodt tájékoztatás telefonon	15	
		Idegen nyelvű telefonhívás félbeszakítása/befejezése	10	
C	A verbális kommunikáció	Külföldi ügyfél tájékoztatása a hiányzó dokumentumok megérkezéséről	15	
		Előkészületek a közös projekt megbeszélésére	15	
		Érdeklődés az érkezés dátumáról	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	5	
5	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Kommunikációs rugalmasság	2	
		Határozottság	2	
	Módszer	Figyelemmegosztás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

4. Egyszerre két külföldi ügyfél érkezik az irodájukba, akik a másnap kezdődő konferencia résztvevői. Mindkét félnek a prezentációjához szükséges műszaki berendezésekkel kapcsolatos kérdései vannak. Mutassa be őket egymásnak, majd - betartva az udvarias idegen nyelvű kommunikáció szabályait - próbáljon mindkét résztvevőnek külön-külön megnyugtató választ adni, hogy a berendezések kompatibilisek az ő gépeikkel, illetve hogy van átjátszó kábelük és pótakkumulátoruk is. Ajánlja fel, hogy ha igénylik, szívesen összehozza őket a műszaki személyzettel is! Folytasson beszélgetést a konferencia résztvevőivel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Információtartalom vázlata

- Az ügyfelek köszöntése, bemutatkozás, a bemutatás szabályai, módjai
- A partnerek meghallgatása problémáik megoldása érdekében
- Párhuzamos tájékoztatás szakmai idegen nyelven
- Műszaki szakmai ismereteinek birtokában az ügyfelek megnyugtató
- Műszaki személyzet segítségének felajánlása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

4. Egyszerre két külföldi ügyfél érkezik az irodájukba, akik a másnap kezdődő konferencia résztvevői. Mindkét félnek a prezentációjához szükséges műszaki berendezésekkel kapcsolatos kérdései vannak. Mutassa be őket egymásnak, majd - betartva az udvarias idegen nyelvű kommunikáció szabályait - próbáljon mindkét résztvevőnek külön-külön megnyugtató választ adni, hogy a berendezések kompatibilisek az ő gépeikkel, illetve hogy van átjátszó kábelük és pótakkumulátoruk is. Ajánlja fel, hogy ha igénylik, szívesen összehozza őket a műszaki személyzettel is! Folytasson beszélgetést a konferencia résztvevőivel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	Az ügyfelek köszöntése, bemutatkozás, a bemutatás szabályai, módjai	10	
C	A non-verbális kommunikáció	A partnerek meghallgatása problémáik megoldása érdekében	15	
C	A beszédtechnikai, retorikai ismeretek	Párhuzamos tájékoztatás szakmai idegen nyelven	15	
A	Nyelvhelyességi ismeretek	Műszaki szakmai ismereteinek birtokában az ügyfelek megnyugtató	15	
		Műszaki személyzet segítségének felajánlása	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	5	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Meggyőzőkészség	2	
		Segítőkézség	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

5. Külföldi vendég érkezik az irodájába egyenesen a repülőtérrel, akinek érkezését csak a következő hétre várták. A vendég meglepődve hallja, hogy nem kapták meg az e-mailjét, amelyben jelezte, hogy korábban fog érkezni. Közölje vele, hogy bár nem kapták meg az értesítését, de Ön mindent megtesz programjának gyors megszervezésére. Telefonon tájékoztassa távollévő főnökét az ügyfél megérkezéséről - akivel a tárgyalások zajlanak majd-, foglaljon szállodát, végül hívjon taxit a vendégnek! A telefonhívásokat idegen nyelven folytassa, hogy a vendégük is értse! Beszélje meg vele a másnapi találkozó időpontját! Folytasson beszélgetést a váratlan vendéggel, valamint telefonbeszélgetést főnökével, a szállodával és a taxidiszpécserrel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Inforációtartalom vázlata

- A vendég köszöntése, bemutatkozás, kínálása üdítővel/kávéval/teával
- A vendég megnyugtatása, hogy váratlan érkezése nem okoz gondot
- A főnök tájékoztatása telefonon, idegen nyelven a váratlan helyzetről
- Szállásfoglalás idegen nyelven, telefonon
- Taxi rendelése az ügyfél számára, idegen nyelven, telefonon

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

5. Külföldi vendég érkezik az irodájába egyenesen a repülőtérrel, akinek érkezését csak a következő hétre várták. A vendég meglepődve hallja, hogy nem kapták meg az e-mailjét, amelyben jelezte, hogy korábban fog érkezni. Közölje vele, hogy bár nem kapták meg az értesítését, de Ön mindent megtesz programjának gyors megszervezésére. Telefonon tájékoztassa távollévő főnökét az ügyfél megérkezéséről - akivel a tárgyalások zajlanak majd-, foglaljon szállodát, végül hívjon taxit a vendégnek! A telefonhívásokat idegen nyelven folytassa, hogy a vendégük is értse! Beszélje meg vele a másnapi találkozó időpontját! Folytasson beszélgetést a váratlan vendéggel, valamint telefonbeszélgetést főnökével, a szállodával és a taxidiszpécserrel - kérdező tanárával - a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	A vendég köszöntése, bemutatkozás, kínálása üdítővel/kávéval/teával	10	
	A non verbális kommunikáció	A vendég megnyugtatósa, hogy váratlan érkezése nem okoz gondot	15	
	A beszédtechnikai, retorikai ismeretek	A főnök tájékoztatása telefonon, idegen nyelven a váratlan helyzetről	15	
A	A telefonálás szabályai	Szállásfoglalás idegen nyelven, telefonon	15	
	A nyelvhelyességi ismeretek	Taxi rendelése az ügyfél számára, idegen nyelven, telefonon	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	A munkaszituáció helyes értelmezése, beszédértés	5	
5	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Segítőképeség	2	
		Hatékony kérdésés készsége	2	
	Módszer	Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

6. Egy multinacionális cégnél idegen nyelvi szóbeli beszámolóra készül a vezetése alá tartozó titkárság egész évi munkájáról. Idegen nyelven ismertesse azokat a feladatokat, amelyek a titkárságvezető feladatai közé tartoznak, és említsen meg olyan évközi megbízásokat is, amelyek Ön szerint NEM a titkárságvezető kompetenciakörébe esnek! Ismertesse azokat a feladatokat, amelyeket nem tudtak elvégezni különböző okok miatt (pl. irodai eszköz meghibásodása, hiányos adatszolgáltatás, munkatárs hiányzása stb.)! Váolja fel, hogy milyen módon és milyen határidővel próbálja az elmaradt feladatokat pótolni!

Információtartalom vázlata

- A titkárságvezető feladatainak ismertetése idegen nyelven
- Azon feladatok, amelyek NEM tartoznak a titkárságvezető kompetenciájába
- Az elmaradt feladatvégzés okainak ismertetése: irodai eszköz meghibásodása, hiányos adatszolgáltatás, munkatárs hiányzása
- Megoldás keresése az elmaradt feladatok pótlására
- A feladatok határidejének betartását segítő körülmények, eszközök felsorolása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

6. Egy multinacionális cégnél idegen nyelvi szóbeli beszámolóra készül a vezetése alá tartozó titkárság egész évi munkájáról. Idegen nyelven ismertesse azokat a feladatokat, amelyek a titkárságvezető feladatai közé tartoznak, és említsen meg olyan évközi megbízásokat is, amelyek Ön szerint NEM a titkárságvezető kompetenciakörébe esnek! Ismertesse azokat a feladatokat, amelyeket nem tudtak elvégezni különböző okok miatt (pl. irodai eszköz meghibásodása, hiányos adatszolgáltatás, munkatárs hiányzása stb.)! Váolja fel, hogy milyen módon és milyen határidővel próbálja az elmaradt feladatokat pótolni!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek titkársági tevékenységének célja, tárgya idegen nyelv figyelembevételével A verbális kommunikáció	A titkárságvezető feladatainak ismertetése idegen nyelven	15	
		Azon feladatok, amelyek NEM tartoznak a titkárságvezető kompetenciájába	10	
		Az elmaradt feladatvégzés okainak ismertetése: irodai eszköz meghibásodása, hiányos adatszolgáltatás, munkatárs hiányzása	15	
		Megoldás keresése az elmaradt feladatok pótlására	15	
		A feladatok határidejének betartását segítő körülmények, eszközök felsorolása	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése	5	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Határozottság	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A titkársági szituációk idegen nyelvű kommunikációs ismereteinek bemutatása

7. A vállalati rendezvényen hostessként az egyik meghívott külföldi vendégnek segít a rendezvény résztvevőivel való kommunikációban. Érdeklődjön, hogy kivel óhajt találkozni, milyen témakörök érdeklik, és ennek megfelelően segítse a különböző tisztségviselők bemutatásánál, biztosítsa a folyamatos, de nem tolakodó segítséget az idegen nyelvi kommunikációban! Folytasson beszélgetést a külföldi vendéggel – kérdező tanárával!

Információtartalom vázlat

- Udvarias köszönés, kölcsönös bemutatkozás, segítség felajánlása
- Teendők felmérése a kapcsolattartásban
- A vendég érdeklődési körének feltérképezése
- Tolmácsolás a vállalat képviselői és a külföldi vendégek között

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 1. vizsgafeladat
 A titkársági szituációk idegen nyelvű kommunikációs ismereteinek bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

7. A vállalati rendezvényen hostessként az egyik meghívott külföldi vendégnek segít a rendezvény résztvevőivel való kommunikációban. Érdeklődjön, hogy kivel óhajt találkozni, milyen témakörök érdeklik, és ennek megfelelően segítse a különböző tisztségviselők bemutatásánál, biztosítsa a folyamatos, de nem toladó segítséget az idegen nyelvi kommunikációban! Folytasson beszélgetést a külföldi vendéggel – kérdező tanárával!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	Udvarias köszönés, kölcsönös bemutatkozás, segítség felajánlása	15	
	A non-verbális kommunikáció	Teendők felmérése a kapcsolattartásban	15	
	A beszédtechnikai, retorikai ismeretek	A vendég érdeklődési körének feltérképezése	15	
A	A köszönés nemzeti sajátosságai	Tolmácsolás a vállalat képviselői és a külföldi vendégek között	20	
	A bemutatkozás nemzeti sajátosságai			
	A nyelvhelyességi ismeretek			
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókinés, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Udvariasság	2	
		Hatékony kérdéses képessége	2	
	Módszer	Információgyűjtés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

8. Feladata, hogy főnöke külföldi útját készítse elő. Telefonon foglaljon szállodai szobát, hívja fel külföldi partnerüket, egyeztessen vele időpontot, beszélje meg a találkozó helyszínét és témáját! Hívja fel a partner figyelmét, hogy néhány dokumentumot még nem juttattak el Önökhöz, enélkül pedig főnöke nem tudja kellőképpen előkészíteni a tárgyalást! Folytasson egyeztető beszélgetést telefonon külföldi partnerükkel – kérdező tanárával!

Információtartalom vázlata

- Szállodai szoba foglalása telefonon, idegen nyelven
- Időpont egyeztetése
- A találkozó helyszínének megbeszélése
- A tárgyalás témájának pontos egyeztetése
- Hiányzó dokumentum kérése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

8. Feladata, hogy főnöke külföldi útját készítse elő. Telefonon foglaljon szállodai szobát, hívja fel külföldi partnerüket, egyeztessen vele időpontot, beszélje meg a találkozó helyszínét és témáját! Hívja fel a partner figyelmét, hogy néhány dokumentumot még nem juttattak el Önökhöz, enélkül pedig főnöke nem tudja kellőképpen előkészíteni a tárgyalást! Folytasson egyeztető beszélgetést telefonon külföldi partnerükkel – kérdező tanárával!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A telefonálás szabályai	Szállodai szoba foglalása telefonon, idegen nyelven	15	
		Időpont egyeztetése	10	
		A találkozó helyszínének megbeszélése	10	
		A tárgyalás témájának pontos egyeztetése	20	
		Hiányzó dokumentumok kérése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkaszituáció helyes értelmezése; beszédértés	5	
5	Telefonálás idegen nyelven	Interaktív beszédkapcsolat	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Határozottság	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

9. Külföldi partnerük képviselője személyesen kereste meg Önöket, hogy együtt készítsék elő a következő héten esedékes delegációs tárgyalást. Sorolja fel, hogy milyen jellegű dokumentációkat kell beszerezniük (pl. közjegyzővel hitelesített okmányokat), ellenkező esetben nem tudják majd aláírni a szerződést. Mondja el, hogy legutóbbi e-mailjükre nem kaptak választ, amelyben azt kérdezték, hogy kik lesznek a delegáció tagjai és mi a pontos beosztásuk, mert szeretnék elkészíteni az ülésrendet és a névjegyeket! Kérje meg a partnerét, közölje a szükséges adatokat, vagy minél előbb küldjék el e-mailben! Folytasson beszélgetést a külföldi partnerrel – kérdező tanárával!

Információtartalom vázlata

- Külföldi vendég fogadása
- Dokumentáció megnevezése (pl. közjegyzővel hitelesített okmány), beszerzésének fontossága, indoka
- Utalás e-mailre adott válasz elmaradására, küldött e-mail tartalmára (l. delegáció tagjai, beosztásuk); illetve az adatok felhasználására
- Adatok kérése e-mailben

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

9. Külföldi partnerük képviselője személyesen kereste meg Önöket, hogy együtt készítsék elő a következő héten esedékes delegációs tárgyalást. Sorolja fel, hogy milyen jellegű dokumentációkat kell beszerezniük (pl. közjegyzővel hitelesített okmányokat), ellenkező esetben nem tudják majd aláírni a szerződést. Mondja el, hogy legutóbbi e-mailjükre nem kaptak választ, amelyben azt kérdezték, hogy kik lesznek a delegáció tagjai és mi a pontos beosztásuk, mert szeretnék elkészíteni az ülésrendet és a névjegyeket! Kérje meg a partnerét, közölje a szükséges adatokat, vagy minél előbb küldjék el e-mailben! Folytasson beszélgetést a külföldi partnerrel – kérdező tanárával!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A telefonálás szabályai	Külföldi vendég fogadása	15	
		Dokumentáció megnevezése (pl. közjegyzővel hitelesített okmány), beszerzésének fontossága, indoka	15	
		Utalás e-mailre adott válasz elmaradására, küldött e-mail tartalmára (l. delegáció tagjai, beosztásuk); illetve az adatok felhasználására	20	
		Adatok kérése e-mailben	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédkésztség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Segítőképesség	2	
		Határozottság	2	
		Udvariasság	2	
	Módszer	Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1. vizsgafeladat
A titkársági szituációk idegen nyelvű kommunikációs ismereteinek bemutatása

10. Külföldi munkatárs érkezik a cégükhöz, aki a vállalat adminisztrációs munkája iránt érdeklődik. Mutassa be idegen nyelven a cégüknél folyó irodai munkát, különös tekintettel a titkársági és adminisztrációs tevékenységekre! Külön hangsúlyozza az Ön által fontosnak tartott munkatevékenységeket, pl. értekezletek előkészítése, ügyfelek fogadása, tájékoztatása, vendégek fogadása az irodában stb! Érdeklődjön tőle, dolgozott-e korábban titkárságon! Folytasson vele – kérdező tanárával – beszélgetést!

Információtartalom vázlat

- Külföldi munkatárs fogadása
- A cég titkársági és adminisztrációs tevékenységének bemutatása
- Kiemelt titkársági feladatok felsorolása
- Érdeklődés korábbi tevékenységről

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

10. Külföldi munkatárs érkezik a cégükhöz, aki a vállalat adminisztrációs munkája iránt érdeklődik. Mutassa be idegen nyelven a cégüknél folyó irodai munkát, különös tekintettel a titkársági és adminisztrációs tevékenységekre! Külön hangsúlyozza az Ön által fontosnak tartott munkatevékenységeket, pl. értekezletek előkészítése, ügyfelek fogadása, tájékoztatása, vendégek fogadása az irodában stb! Érdeklődjön tőle, dolgozott-e korábban titkárságon! Folytasson vele – kérdező tanárával – beszélgetést!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek titkársági tevékenységének célja, tárgya idegen nyelv figyelembevételével	Külföldi munkatárs fogadása	10	
		A cég titkársági és adminisztrációs tevékenységének bemutatása	20	
	A verbális kommunikáció	Kiemelt titkársági feladatok felsorolása	20	
		Érdeklődés korábbi tevékenységről	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Önállóság	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
		Határozottság	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A titkársági szituációk idegen nyelvű kommunikációs ismereteinek bemutatása

11. Külföldi érdekeltségű cégüknél vendéglátással egybekötött vállalati rendezvényt szerveznek, ahol Ön tartja a kapcsolatot a rendezvényszervezésben részt vevő külföldi és magyar kollégákkal. Idegen nyelven beszélő munkatársuk – kérdező tanára – érdeklődésére mondja el a vendéglátás körülményeit, sorolja fel a feltálatlalt magyar étel- és italspecialitásokat! Utaljon a rendezvényhez illő megjelenés és öltözködés udvariassági szabályaira is!

Információtartalom vázlata

- Utalás a kapcsolattartó szerepre
- A vendéglátás körülményei
- Az étel- és italspecialitások felsorolása
- A megjelenés, öltözködés udvariassági szabályainak bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

11. Külföldi érdekeltségű cégüknél vendéglátással egybekötött vállalati rendezvényt szerveznek, ahol Ön tartja a kapcsolatot a rendezvényszervezésben részt vevő külföldi és magyar kollégákkal. Idegen nyelven beszélő munkatársuk – kérdező tanára – érdeklődésére mondja el a vendéglátás körülményeit, sorolja fel a feltalált magyar étel- és italspecialitásokat! Utaljon a rendezvényhez illő megjelenés és öltözködés udvariassági szabályaira is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Nyelvhelyességi ismeretek	Utalás a kapcsolattartó szerepre	10	
		A vendéglátás körülményei	20	
B	A vendéglátás, nemzeti sajátosságok az étkezésben	Az étel- és italspecialitások felsorolása	20	
		A megjelenés, öltözködés udvariassági szabályainak bemutatása	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Stressztűrő képesség	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Kapcsolatteremtő készség	2	
		Határozottság	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

12. Ön egy külföldi tulajdonú vállalatnál titkárságvezető. Feladatai közé tartozik a vezetése alá eső három titkárság teendőinek koordinálása, kollégái munkájának ellenőrzése, új munkamegoldások bevezetése. A cégnél mindennemű kommunikáció idegen nyelven történik. A tervezett új elektronikus iktatási rend bevezetéséig mindenkinek részt kell vennie egy hathetes idegen nyelvű ügyviteli tanfolyamon, amely vizsgával zárul. Győzze meg nem túl lelkes kollégáit – kérdező tanárát – a bevezetendő új rendszer előnyeiről, és biztassa őket azzal, hogy a vizsga hetére tanulmányi szabadságot, valamint a módszer eredményes alkalmazásáért külön jutalmat kapnak!

Információtartalom vázlat

- A titkárságvezető napi feladatainak vázolósa
- Új munkamegoldások, pl. elektronikus iktatás bevezetésének kommunikálása kollégáinak idegen nyelven
- Biztatás a tanfolyamon való részvételre
- A részvétel előnyeinek felsorolása
- Jutalom kilátásba helyezése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

12. Ön egy külföldi tulajdonú vállalatnál titkárságvezető. Feladatai közé tartozik a vezetése alá eső három titkárság teendőinek koordinálása, kollégái munkájának ellenőrzése, új munkamegoldások bevezetése. A cégnél mindennemű kommunikáció idegen nyelven történik. A tervezett új elektronikus iktatási rend bevezetéséig mindenkinek részt kell vennie egy hathetes idegen nyelvű ügyviteli tanfolyamon, amely vizsgával zárul. Győzze meg nem túl lelkes kollégáit – kérdező tanárát – a bevezetendő új rendszer előnyeiről, és biztassa őket azzal, hogy a vizsga hetére tanulmányi szabadságot, valamint a módszer eredményes alkalmazásáért külön jutalmat kapnak!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	A titkárságvezető napi feladatainak vázolása	10	
		Új munkamegoldások, pl. elektronikus iktatás bevezetésének kommunikálása kollégáinak idegen nyelven	20	
A	Nyelvhelyességi ismeretek	Biztatás a tanfolyamon való részvételre	15	
		A részvétel előnyeinek felsorolása	10	
		Jutalom kilátásba helyezése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Önállóság	2	
	Társas	Határozottság	2	
		Közérthetőség	2	
		Meggyőzőképesség	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

13. Új, idegen anyanyelvű főnökének mutatkozzon be, majd mutassa be munkatársait idegen nyelven. Ismertesse neki a beosztottak (legalább 3 személy) feladatait, a titkárság működési rendjét! Ajánlja fel segítségét a kapcsolattartás kezdeti nehézségeinek leküzdésében! Külön hívja fel figyelmét arra, hogy a beosztottai jól beszélnek idegen nyelven, nem jelent gondot számukra a kapcsolattartás írásban, telefonon vagy elektronikusan! Mutassa be neki azt a munkatársát, aki az Ön esetleges hiányzása esetén a rendelkezésére áll a feladatok elvégzésében! Folytasson beszélgetést a főnökével – kérdező tanárával – a fenti szituációban!

Információtartalom vázlat

- Köszönés, bemutatkozás a főnökének
- Munkatársak bemutatása idegen nyelven
- A titkárság működési rendjének, a munkatársak feladatainak ismertetése
- Segítség felajánlása a kezdeti nehézségek leküzdésére
- A munkatársak idegen nyelvi ismereteinek megemlítése
- Helyettesítő kolléga bemutatása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

13. Új, idegen anyanyelvű főnökének mutatkozzon be, majd mutassa be munkatársait idegen nyelven. Ismertesse neki a beosztottak (legalább 3 személy) feladatait, a titkárság működési rendjét! Ajánlja fel segítségét a kapcsolattartás kezdeti nehézségeinek leküzdésében! Külön hívja fel figyelmét arra, hogy a beosztottai jól beszélnek idegen nyelven, nem jelent gondot számukra a kapcsolattartás írásban, telefonon vagy elektronikusan! Mutassa be neki azt a munkatársát, aki az Ön esetleges hiányzása esetén a rendelkezésére áll a feladatok elvégzésében! Folytasson beszélgetést a főnökével – kérdező tanárával – a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A köszönés nemzeti sajátosságai	Köszönés, bemutatkozás a főnökének	10	
	A bemutatkozás nemzeti sajátosságai	Munkatársak bemutatása idegen nyelven	10	
	A köszönés nemzeti sajátosságai	A titkárság működési rendjének, a munkatársak feladatainak ismertetése	15	
C	A verbális kommunikáció	Segítség felajánlása a kezdeti nehézségek leküzdésére	10	
		A munkatársak idegen nyelvi ismereteinek megemlítése	10	
		Helyettesítő kolléga bemutatása	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Segítőkézség	2	
		Kapcsolatteremtő készség	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2565-06 Idegen nyelvű titkársági kommunikáció
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1. vizsgafeladat
A titkársági szituációk idegen nyelvű kommunikációs ismereteinek bemutatása

14. A cége által szervezett nemzetközi rendezvényen azt veszi észre, hogy az angol/német díszvendég nevét hibásan írták a dísztribünön lévő névkartonra, de a kitáblázott programokra és a névjegykártyákra is. Keresse meg az idegen nyelven beszélő szervezőket, és kérje, hogy sürgősen korrigálják a hibát! Mondja el nekik, hogy milyen problémát okozhat a névjegykártyán szereplő hibás adat! Közölje azt is, hogy a szünetben a tanácskozás díszvendégeit a tervezettől eltérően nem a kávézóban, hanem a klubhelyiségben látják vendégül, ezért kávét, üdítőt és szendvicset kérjen a szervezőktől! Folytasson beszélgetést a szervezővel – kérdező tanárával – a fenti szituációban!

Információtartalom vázlata

- Kapcsolatfelvétel a szervezővel
- A névelírás jelzése
- Névjegykártya használata
- Hathatós, azonnali intézkedés kérése
- A fogadás helyszínváltozásának közlése; büfé igényének jelzése

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

14. A cége által szervezett nemzetközi rendezvényen azt veszi észre, hogy az angol/német díszvendég nevét hibásan írták a dísztribünön lévő névkartonra, de a kitáblázott programokra és a névjegykártyákra is. Keresse meg az idegen nyelven beszélő szervezőket, és kérje, hogy sürgősen korigálják a hibát! Mondja el nekik, hogy milyen problémát okozhat a névjegykártyán szereplő hibás adat! Közölje azt is, hogy a szünetben a tanácskozás díszvendégeit a tervezettől eltérően nem a kávézóban, hanem a klubhelyiségben látják vendégül, ezért kávé, üdítőt és szendvicset kérjen a szervezőktől! Folytasson beszélgetést a szervezővel – kérdező tanárával – a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	Kapcsolatfelvétel a szervezővel	10	
		A névelírás jelzése	15	
		Névjegykártya használata	15	
		Hathatós, azonnali intézkedés kérése	10	
B	A névjegyhasználat nemzeti sajátosságai	A fogadás helyszínváltozásának közlése; büfé igényének jelzése	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Döntésképeség	2	
	Társas	Határozottság	2	
		Meggyőzőképesség	2	
		Kapcsolatteremtő készség	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

15. A cég rendezvényén az a megbízatása, hogy az érkező külföldi vendégeket köszöntve többnyelvű tájékoztató füzeteket adjon át nekik. Egy idő múlva a füzetek elfogynak, a meghívottak pedig sorban állnak a bejáratnál. Intézkedjék, hogy sürgősen kapjon valamilyen más jellegű prospektust! Ugyanakkor udvariasan kérje a sorban álló külföldi vendégek elnézését, és közölje velük, hogy hamarosan kap további prospektusokat, amiket majd a regisztráció mellett lévő asztalra helyez, s onnan mindenki elveheti! Folytasson beszélgetést a vendégekkel – kérdező tanárával – a fenti szituáció kapcsán!

Információtartalom vázlata

- A konferenciára érkező külföldiek köszöntése
- Idegen nyelvű prospektusok átnyújtásakor mondott kísérő szöveg
- Elnézés kérése a vendégektől a kifogyott szóróanyag miatt
- A vendégek megnyugtatása
- Információ arról, hogy a prospektus a regisztráció mellett átvehető

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

15. A cég rendezvényén az a megbízatása, hogy az érkező külföldi vendégeket köszöntve többnyelvű tájékoztató füzeteket adjon át nekik. Egy idő múlva a füzetek elfogynak, a meghívottak pedig sorban állnak a bejáratnál. Intézkedjék, hogy sürgősen kapjon valamilyen más jellegű prospektust! Ugyanakkor udvariasan kérje a sorban álló külföldi vendégek elnézését, és közölje velük, hogy hamarosan kap további prospektusokat, amiket majd a regisztráció mellett lévő asztalra helyez, s onnan mindenki elveheti! Folytasson beszélgetést a vendégekkel – kérdező tanárával – a fenti szituáció kapcsán!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	A konferenciára érkező külföldiek köszöntése	10	
	A non verbális kommunikáció	Idegen nyelvű prospektusok átnyújtásakor mondott kísérő szöveg	10	
	A beszédtechnikai, retorikai ismeretek	Elnézés kérése a vendégektől a kifogyott szóróanyag miatt	15	
		A vendégek megnyugtatása	15	
	Információ arról, hogy a prospektus a regisztráció mellett átvehető	15		
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Türelmesség	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Határozottság	2	
		Segítőkészség	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

16. Külföldi ügyfél toppan be váratlanul a titkárságra, és aziránt érdeklődik, hogy tudna-e találkozni a cég vezetőjével. Fogadja az ügyfelet udvariasan, és közölje, hogy a főnöke jelenleg külföldön van! Kérdezze meg, hogy milyen ügyben keresi! Mivel az iratok, melyek másolatait az ügyfél szeretné sürgősen megkapni, Önnek is elérhetőek, ajánlja fel segítségét, vagy javasolja az osztályvezetőt, aki azonnal tudja őt fogadni! Hívja fel az ügyfél figyelmét arra, hogy a főnöke nagyon elfoglalt, s legközelebb telefonon vagy e-mailben egyeztessen időpontot a személyes találkozásra, így elkerülhetők a kellemetlenségek. Folytasson beszélgetést az ügyféllel – kérdező tanárával – a fenti szituációban!

Információtartalom vázlat

- Váratlan külföldi ügyfél fogadása
- Információ közlése a főnöke távollétéről
- Segítség felajánlása saját hatáskörben (1. másolat kiadása) vagy az osztályvezető személyében
- Időpont-egyeztetés ajánlása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

16. Külföldi ügyfél toppan be váratlanul a titkárságra, és aziránt érdeklődik, hogy tudna-e találkozni a cég vezetőjével. Fogadja az ügyfelet udvariasan, és közölje, hogy a főnöke jelenleg külföldön van! Kérdezze meg, hogy milyen ügyben keresi! Mivel az iratok, melyek másolatait az ügyfél szeretné sürgősen megkapni, Önnek is elérhetőek, ajánlja fel segítségét, vagy javasolja az osztályvezetőt, aki azonnal tudja őt fogadni! Hívja fel az ügyfél figyelmét arra, hogy a főnöke nagyon elfoglalt, s legközelebb telefonon vagy e-mailben egyeztessen időpontot a személyes találkozásra, így elkerülhetők a kellemetlenségek. Folytasson beszélgetést az ügyféllel – kérdező tanárával – a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	Váratlan külföldi ügyfél fogadása	15	
		Információ közlése főnöke távollétéről	15	
A	A non-verbális kommunikáció A nyelvhelyességi ismeretek A beszédtechnikai, retorikai ismeretek	Segítség felajánlása saját hatáskörben (1. másolat kiadása) vagy az osztályvezető személyében	20	
		Időpont-egyeztetés ajánlása	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókinés, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Segítőkészség	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

17. A cég külföldi tulajdonosa szeretné megismerni az egységek munkáját, így ellátogat a titkárságra is. A látogatás alkalmával Ön mutatja be a titkársági, valamint az ügyintézői munkakörülményeket. Mondja el, hogy véleménye szerint milyen munkahelyi, ergonómiai körülmények segítik a munkatársakat abban, hogy jól érezzék magukat a munkahelyen és hatékonyan tudjanak dolgozni! Mutassa be az irat- és dokumentumkezelés folyamatát! Jelezze a tulajdonosnak, hogy az idegen nyelvű dokumentumkezelő szoftver beszerzése hasznos lenne, mert eredményesebben segítené az ügyintézői munkát!

Információtartalom vázlat

- A vendég köszöntése, fogadása
- A titkársági, ügyintézői munkakörülmények bemutatása
- Az irat- és dokumentumkezelés folyamatának ismertetése
- Idegen nyelvű dokumentumkezelő szoftver beszerzésének igénye

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

17. A cég külföldi tulajdonosa szeretné megismerni az egységek munkáját, így ellátogat a titkárságra is. A látogatás alkalmával Ön mutatja be a titkársági, valamint az ügyintézői munkakörülményeket. Mondja el, hogy véleménye szerint milyen munkahelyi, ergonomiai körülmények segítik a munkatársakat abban, hogy jól érezzék magukat a munkahelyen és hatékonyan tudjanak dolgozni! Mutassa be az irat- és dokumentumkezelés folyamatát! Jelezze a tulajdonosnak, hogy az idegen nyelvű dokumentumkezelő szoftver beszerzése hasznos lenne, mert eredményesebben segítené az ügyintézői munkát!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Nyelvhelyességi ismeretek	A vendég köszöntése, fogadása	10	
		A titkársági, ügyintézői munkakörülmények bemutatása	20	
C	A munkahelytől függő szervezeti egységek titkársági tevékenységének célja, tárgya idegen nyelv figyelembevételével	Az irat- és dokumentumkezelés folyamatának ismertetése	20	
		Idegen nyelvű dokumentumkezelő szoftver beszerzésének igénye	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Kapcsolatteremtő készség	2	
	Módszer	Udvariasság	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

18. A céghez érkező külföldi ügyfél azért reklamál, mert az Ön által, a legutóbbi megbeszélés után kezébe adott, bekötött dokumentációból hiányzott a két legfontosabb dokumentum másolata, valamint egy tanúsító okirat. Az ügyfél sérelmezte, hogy a jogásza a hiányzó papírok miatt nem tudott az ügyben továbblépni, így a tervezett határidőre nem tudnak szerződni. Ez komoly anyagi veszteséget jelenthet mindkettőjük cégének. Kérjen elnézést a kellemtlenségért, és próbáljon magyarázatot adni a hibára (pl. figyelmetlenség vagy benne maradt a fénymásolóban stb.)! Nyugtassa meg a külföldi ügyfelet, hogy a hiányzó iratmásolatokat azonnal pótolja! Emléktesse őt arra, hogy a megbeszélés után kérte az ügyfelet, nézze át ő is a dokumentumokat, s ezt nem tette meg! Kérje, hogy máskor telefonon vagy e-mailben azonnal jelezze a hiányosságot, így faxon hamar el tudja juttatni a másolatokat. Folytasson beszélgetést az ügyféllel – kérdező tanárával – a fenti szituációban!

Információtartalom vázlata

- Reklamáló ügyfél fogadása
- Bocsánatkérés, magyarázat a hibázásra
- Hiányzó dokumentum pótlása
- Emléktetés az ügyfél mulasztására, ill. hiba/hiányosság észlelése esetén a célszerű eljárásra

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

18. A céghez érkező külföldi ügyfél azért reklamál, mert az Ön által, a legutóbbi megbeszélés után kezébe adott, bekötött dokumentációból hiányzott a két legfontosabb dokumentum másolata, valamint egy tanúsító okirat. Az ügyfél sérelmezte, hogy a jogásza a hiányzó papírok miatt nem tudott az ügyben továbblépni, így a tervezett határidőre nem tudnak szerződni. Ez komoly anyagi veszteséget jelenthet mindkettőjük cégének. Kérjen elnézést a kellemetlenségért, és próbáljon magyarázatot adni a hibára (pl. figyelmetlenség vagy benne maradt a fénymásolóban stb.)! Nyugtassa meg a külföldi ügyfelet, hogy a hiányzó iratmásolatokat azonnal pótolja! Emlékeztesse őt arra, hogy a megbeszélés után kérte az ügyfelet, nézze át ő is a dokumentumokat, s ezt nem tette meg! Kérje, hogy máskor telefonon vagy e-mailben azonnal jelezze a hiányosságot, így faxon hamar el tudja juttatni a másolatokat. Folytasson beszélgetést az ügyféllel – kérdező tanárával – a fenti szituációban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	Reklamáló ügyfél fogadása	20	
	A non-verbális kommunikáció	Bocsánatkérés, magyarázat a hibázásra	15	
	A nyelvhelyességi ismeretek	Hiányzó dokumentum pótlása	15	
	A beszédtechnikai, retorikai ismeretek	Emlékeztetés az ügyfél mulasztására, ill. hiba/hiányosság észlelése esetén a célszerű eljárásra	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Stressztűrő képesség	2	
	Társas	Udvariasság	2	
		Meggyőzőképesség	2	
	Módszer	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

19. Munkaköri feladatként megbeszélést tart a titkársági dolgozóknak. Multinacionális cég lévén több külföldi is van köztük, ezért a cég választott idegen nyelven folyik a megbeszélés. Közli munkatársaival, hogy elégedetlen a munkatempójukkal, pontatlanok a nyilvántartások, a határidős munkák nem készülnek el időre, ezért folyamatos a felsőbb vezetés részéről a kritika. Ezért úgy döntött, hogy a hatékonyabb munkavégzés érdekében átcsoportosítja a munkákat és egyéni felelősöket nevez ki. Az átszervezés után egy hónapot ad az eddigi hibák kiküszöbölésére, s ha nem tapasztal változást, megválnak a rosszul dolgozó munkatársaitól. Közölje a fentieket a munkatársaival – kérdező tanárával!

Információtartalom vázlata

- A munkamegbeszélés okának ismertetése a beosztottakkal
- Elégedetlenség közlése
- A kifogásolt területek felsorolása
- A munka hatékonysága érdekében tett intézkedések, ill. következmények kilátásba helyezése

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

19. Munkaköri feladatként megbeszélést tart a titkársági dolgozóknak. Multinacionális cég lévén több külföldi is van köztük, ezért a cég választott idegen nyelven folyik a megbeszélés. Közli munkatársaival, hogy elégedetlen a munkatempójukkal, pontatlanok a nyilvántartások, a határidős munkák nem készülnek el időre, ezért folyamatos a felsőbb vezetés részéről a kritika. Ezért úgy döntött, hogy a hatékonyabb munkavégzés érdekében átcsoportosítja a munkákat és egyéni felelősöket nevez ki. Az átszervezés után egy hónapot ad az eddigi hibák kiküszöbölésére, s ha nem tapasztal változást, megváltik a rosszul dolgozó munkatársaitól. Közölje a fentieket a munkatársaival – kérdező tanárával!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	A munkamegbeszélés okának ismertetése a beosztottakkal	15	
	A non-verbális kommunikáció	Elégedetlenség közlése	15	
	A nyelvhelyességi ismeretek	A kifogásolt területek felsorolása	15	
	A beszédtechnikai, retorikai ismeretek	A munka hatékonysága érdekében tett intézkedések, ill. következmények kilátásba helyezése	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókinccs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
		Határozottság	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

20. Főnökéhez külföldi VIP vendégek érkeznek, s a fogadás, vendéglátás megszervezése az Ön feladata, amelybe bevonja a titkárság dolgozóit is. Mivel a munkatársai között külföldiek is vannak, idegen nyelven mondja el a szervezéssel, előkészületekkel kapcsolatos elvárásait. Ismertesse a feladatokat: szállodai szoba foglalása, városnéző program összeállítása, vacsora rendelése egy elegáns étteremben, belépőjegy foglalása esti hangversenyre, a városon belüli közlekedés megszervezése, és ezekhez a feladatokhoz kérje a munkatársak jelentkezését! Ismertesse velük az érkezés napján a vendéglátás körülményeit: a tanácsteremben fogják fogadni a 12 fős csoportot. Ide előre be kell készíteni a szokásos vendégváró italt és fogyasztanivalókat (aprósütemény, gyümölcs stb.). A meleg üdítőket (kávét, teát) előre elkészítik majd, de később fogják kínálni. Kérje őket, hogy viselkedésük, megjelenésük alkalomhoz illő legyen, és mindenki viseljen névkitűzőt! A szervezés feladatairól folytasson beszélgetést kérdező tanárával!

Inforációtartalom vázlata

- Vendégek érkezésének és a szervezési teendőknek ismertetése
- A szervezési feladatok felsorolása, felelősök jelentkezésének kérése
- Tájékoztatás a fogadás körülményeiről
- Elvárások közlése a viselkedéssel, megjelenéssel kapcsolatosan

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

20. Főnökéhez külföldi VIP vendégek érkeznek, s a fogadás, vendéglátás megszervezése az Ön feladata, amelybe bevonja a titkárság dolgozóit is. Mivel a munkatársai között külföldiek is vannak, idegen nyelven mondja el a szervezéssel, előkészületekkel kapcsolatos elvárásait. Ismertesse a feladatokat: szállodai szoba foglalása, városnéző program összeállítása, vacsora rendelése egy elegáns étteremben, belépőjegy foglalása esti hangversenyre, a városon belüli közlekedés megszervezése, és ezekhez a feladatokhoz kérje a munkatársak jelentkezését! Ismertesse velük az érkezés napján a vendéglátás körülményeit: a tanácsteremben fogják fogadni a 12 fős csoportot. Ide előre be kell készíteni a szokásos vendégváró italt és fogyasztanivalókat (aprósütemény, gyümölcs stb.). A meleg üdítőket (kávét, teát) előre elkészítik majd, de később fogják kínálni. Kérje őket, hogy viselkedésük, megjelenésük alkalomhoz illő legyen, és mindenki viseljen névkitűzőt! A szervezés feladatairól folytasson beszélgetést kérdező tanárával!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A verbális kommunikáció	Vendégek érkezésének és a szervezési teendőknek ismertetése	10	
B	A vendéglátás nemzeti sajátosságok az étkezésben	A szervezési feladatok felsorolása, felelősök jelentkezésének kérése	15	
A	A megjelenés, öltözködés nemzeti sajátosságai	Tájékoztatás a fogadás körülményeiről	20	
		Elvárások közlése a viselkedéssel, megjelenéssel kapcsolatban	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	A munkahelyi szituáció helyes értelmezése; beszédértés	10	
5	Idegen nyelvű szakmai beszédképesség	Idegen nyelvi ismeretek, szókincs, nyelvtani szerkezetek helyes használata; megfelelő kiejtés	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
		Határozottság	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás