

70. A Munkahelyi kommunikáció megnevezésű, 10070-12 azonosító számú szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Betartja a viselkedéskultúra követelményeit
Alkalmazza az üzleti és hivatali élet protokoll-előírásait
Betartja az irodai munka etikai szabályait
Partnerkapcsolatokat ápol
Információt kér, gyűjt hagyományos és elektronikus úton
Tájékoztatást ad írásban, szóban, telefonon és elektronikusan
Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására
Kapcsolattartást szolgáló írásbeli dokumentumokat készít
Továbbképzéseken, tréningeken vesz részt

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

szakmai ismeretek:

A kommunikáció folyamata és fajtái
A szóbeli és írásbeli kommunikáció
A nem-verbális kommunikáció
Az elektronikus kapcsolattartás alapvető szabályai (netikett)
A kommunikációs zavarok fajtái és elhárításuk módjai
Kommunikációs különbségek (kultúrák közötti, érzelmi, hatalmi, nemi, környezeti stb.)
Üzleti nyelvi kultúra
A nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok
A közéleti megnyilvánulás fajtái
A viselkedéskultúra alapszabályai
Az üzleti magatartás és protokoll előírásai
Az irodai munka etikai szabályai
A munkahelyi kapcsolatok (felettséssel, munkatárssal, ügyfelekkel)
A munkahelyi viselkedés alapszabályai
A munkahelyi konfliktusok és kezelési módjaik
Ügyféltypusok, ügyfélkapcsolatok kezelésének módjai
A személyiségfejlesztés lehetőségei
Álláskeresési technikák

szakmai készségek:

Olvasott szakmai szöveg megértése
Hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése
A helyes beszéd technikája
Szóbeli megnyilvánulás (a szakmai beszéd)
Szabályértelmezés, szabálykövető magatartás

Személyes kompetenciák:

Pontosság
Önfegyelem
Szervezőképesség

Társas kompetenciák:

Kommunikációs rugalmasság
Nyelvhelyesség
Konfliktusmegoldó készség

Módszerkompetenciák:

Nyitott hozzáállás
Helyzetfelismerés
Ismeretek helyénvaló alkalmazása