

71. A Hivatali kommunikáció magyar és idegen nyelven megnevezésű, 10071-12 azonosító számú szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Alkalmazza az üzleti kommunikáció szabályait
Személyi titkári írásbeli feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven
Hivatalos levelezést folytat (papíralapú és elektronikus levél)
Belső iratokat készít, szerkeszt feladatkörébe tartozó területeken
Szerződéseket, megállapodásokat készít, szerkeszt
Hivatalos leveleket, dokumentumokat készít, szerkeszt
Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait
Személyi titkári szóbeli kommunikációs feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven
Fogadja és továbbítja a telefonüzeneteket magyar és egy idegen nyelven
Fogadja a titkárság vendégeit magyar és egy idegen nyelven
Rendezvényeken hostess feladatokat végez magyar és egy idegen nyelven
Rendezvények, programok szervezésekor magyar és egy idegen nyelven kommunikál
Ügyfélszolgálati feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

szakmai ismeretek:

Hivatalos levelek önálló fogalmazása, kapcsolódó támszavak, mondatpanelek
Az üzleti kapcsolattartás levelei, a rendezvények szervezésével összefüggő dokumentumok
Az önéletrajz, álláspályázat a nyelvvország szokásainak megfelelően
A leggyakoribb üzleti levelek nyelvvországban szokásos formái elvárásai
A választott idegen nyelv nyelvhelyességi szabályai
A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolatlezárás módjai
A szervezet bemutatásának módjai
Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban
Beszédtechnika és retorika
A helyes hangképzés és beszéd technikája; a társalgási stílus
Verbális és nem verbális jelek a kommunikációban
A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai, követelményei
A telefonos kommunikáció nyelvi megformálásának technikái
Konfliktuskezelési technikák
Ügyfél-elégedettségi mérés technikái

szakmai készségek:

Idegen nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése
Magyar és idegen nyelvű fogalmazás írásban
Idegen nyelvű beszédképesség
Szervezési feladatok
Írásképesség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)

Személyes kompetenciák:

Fejlődőképesség, önfejlesztés
Önállóság
Döntésképeség

Társas kompetenciák:

Kommunikációs rugalmasság
Fogalmazó készség
Nyelvhelyesség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyén való alkalmazása
Eredményorientáltság
Nyitott hozzáállás