

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
0061-06/3 A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés
alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az
ügyintézés jellemző helyzeteiben

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai
vizsga szóbeli tételeit a 2042/2009. számon kiadom.

Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető

2009

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2009. 12. 07-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

1/A Önnek egy Rt. kereskedelmi üzletkötőjével kell találkoznia, előzetesen egyeztetnie kell vele a szerződés-kötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után elő kell készítenie a szerződést. Ismertesse a mellékelt képek segítségével, hogyan készül fel a tárgyalásra, és milyen tárgyalási stratégiákat alakíthat ki!

Az információ-tartalom vázlatja

- A tárgyalás előkészítése
- A tárgyalás célja
- A tárgyalás menete
- Alkalmazható stratégiák
- A tárgyalás utáni feladatok

1/B Ön egy vállalat igazgatójának a személyi asszisztense. Telefonhívást kap a külföldi partner titkárnójától, hogy a kinti igazgató betegsége miatt a hétfőre tervezett tárgyalás elmarad.

- Érdeklődjön udvariasan a külföldi partner hogyléte felől!
- Egyeztessen újabb időpontot és helyszínt!

2/A Ön úgy döntött, hogy új munkahelyet keres, és állásinterjúra készül. Hogyan öltözködik fel, hogy az alkalomhoz illően jelenjen meg? Ismertesse a mellékelt képek alapján, milyen alapvető öltözködési módokat különböztetünk meg!

Az információ-tartalom vázlatja

- Az alkalmi, ünnepi öltözködés jellemzői
- Az üzleti élet öltözködési, megjelenési szabályai
- A hétköznapi és a sportos öltözködés

2/B Ön arra az elhatározásra jutott, hogy szeretne részt venni egy szakmai továbbképzésen, amely 120 órás és heti két alkalommal délutánonként lesz.

- Beszéljen felettesével munkaidő-kedvezményről, esetleges vállalati támogatásról!
- Érdeklődjön, hogy a tanfolyam elvégzése után van-e a cégnél előmeneteli lehetősége!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

3/A Ön részt vesz a vállalatánál a kommunikáció fejlesztésének programjában. Azt a feladatot kapta, hogy egy üzleti megbeszélésen figyelje meg a cég partnereinek a nem verbális viselkedési gesztusait. Ismertesse a mellékelt képek segítségével, milyen jelzéseket lehet megfigyelni!

Az információtartalom vázlata

- A nonverbális kommunikáció és a metakommunikáció
- A nonverbális kommunikáció jelentősége, értelmezése
- A nonverbális kommunikáció csatornái

3/B Ön időpontot kért felettesétől, mert szeretne egy személyes problémájára megoldást találni. Felettese fogadja Önt.

- Ismertesse a helyzetet, miszerint az év elején a felettese által jóváhagyott szabadságot a terv szerint Ön elutazna barátaival, de ő munkatorlódás miatt nem akarja elengedni.
- Kérje meg felettesét, hogy keressenek megoldást! Javasolja, hogy hazaviszi a munkát, esetleg megpróbál előre dolgozni, vagy szerezne helyettesítőt távolléte idejére.

4/A Ön munkahelyén azt a feladatot kapja, hogy tartson egy szóbeli beszámolót munkaterületének éves eredményeiről, a következő év megvalósítandó céljairól, feladatairól. Állítson össze egy rövid vázlatot az előadáshoz! Ismertesse, melyek az előadásra való felkészülésnek, az előadás megtartásának szempontjai!

Az információtartalom vázlata

- Felkészülés az előadásra
- Az előadás vázlatának elkészítése
- Az előadás megtartásának szempontjai
- Utómunka az előadás végeztével

4/B Felettese arról tájékoztatta Önt, hogy továbbképzésen kell részt vennie, amit hétfőre szerveztek.

- Beszéljen felettesével és soroljon érveket, hogy miért nem tud elmenni!
- Végül egyezzen bele a részvételbe, de kérjen két nap szabadságot a képzés utánra!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

5/A Munkahelyén azt a feladatot kapja, hogy telefonon tájékoztassa a cégük új szolgáltatása iránt érdeklődő ügyfeleket, illetve szükség esetén tárgyalási időpontot egyeztessen velük. Mutassa be, milyen udvariassági szabályokat kell betartania a telefonálás során!

Az információtartalom vázlata

- Udvariassági szabályok a hívó fél részéről
- Udvariassági szabályok a hívott fél részéről
- A telefonon történő egyeztetés lebonyolítása

5/B Felettese váratlan és azonnali ügyben keresi a vállalat egyik partnerét, de nem tudja elérni, mert az illető szabadságon van. Mivel sürgős ügyről van szó, az Ön segítségét kéri.

- Érdeklődjön a munkatársaktól, derítse ki a partner tartózkodási helyét, tudja meg a telefonszámát!
- Hívja fel, magyarázza el a helyzetet, és kapcsolja a felettesét!

6/A Sikeres álláspályázat után új munkahelyre kerül. Mutassa be, hogyan illeszkedne be az új munkahelyen, hogyan mérné fel az adott helyen lévő viselkedési szabályokat és szokásokat! Ismertesse, miként próbálna kedvező image-t kialakítani saját magáról az új munkahelyen!

Az információtartalom vázlata

- Hétköznapi viselkedésformák, köszönés, bemutatkozás, társalgás, ismerkedés
- Saját image kialakításának eszközei
- Beilleszkedés az új munkahelyre

6/B Felettese az ön segítségét kéri, mert a megbeszélrt tárgyaláson az egyik fontos partner nem jelent meg.

- Mobiltelefonon hívja fel az illetőt, és tudja meg a távolmaradás okát!
- Miután kiderítette, hogy forgalmi dugóba került a belvárosban, és nem ismeri a kerülőutakat, telefonon adjon segítséget, hogy a vendég mielőbb a helyszínre érjen!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

7/A Munkahelyi vezetőjétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot a cég külső kapcsolattartási (PR) formáinak megújítására. A mellékelt képek alapján mutassa be a céges arculat kialakításának legfontosabb eszközeit!

Az információtartalom vázlata

- A külső PR eszközei
- A cég-image
- Az arculat nyomtatott eszközei

7/B Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy érdeklődjön a külföldi vendégeknél, mivel szeretnék Budapesten eltölteni szabadidejüket, és segítsen a program kialakításában.

- Javasoljon nekik városnéző túrát, néhány nevezetesség megtekintését!
- Esti programként válasszanak egy magyar specialitásokat kínáló éttermet!

8/A Ön úgy határozott, hogy új munkahelyet keres, és önéletrajzot kell benyújtania az álláshirdetésre. A mellékelt önéletrajz(ok) alapján mutassa be, milyen formában nyújthatja be önéletrajzát, milyen adatokat kell tartalmaznia, és milyen mellékletekkel egészítené ki!

Az információtartalom vázlata

- Az önéletrajz típusai
- Az önéletrajz legfontosabb adatai, mellékletek
- A motivációs levél

8/B Felettesétől telefonon időpontot kér személyes beszélgetésre, és bejelenti, hogy munkahelyet változtat.

- Mondjon néhány érvet a változtatás mellett!
- Mondjon néhány szót a cégnél szerzett kellemes élményeiről, és kérjen referenciát!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

9/A Ön új munkahelyet keres, és a benyújtott önéletrajza alapján behívták szóbeli felvételi interjúra. Ismertesse, hogyan készülne fel az állásinterjúra! Milyen kellékeket vinne magával? A mellékelt képek segítségével mutassa be, milyen viselkedési szabályok betartása fontos egy állásinterjún!

Az információtartalom vázlata

- Az állásinterjúra való felkészülés szempontjai
- Kellékek az állásinterjún
- Viselkedési szabályok az állásinterjún

9/B Ön szeretne külföldi cégnél állást vállalni, és az újságban csábító hirdetést talál titkári munkára. Hívja fel a hirdetésben szereplő vállalatot!

- Mit vizsgál és mérlegel a hívás előtt?
- Mi iránt érdeklődik a telefonbeszélgetésben?

10/A Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy Ön is vegyen részt a meghirdetett új munkahelyre jelentkezők kiválasztásában. A mellékelt motivációs levelek alapján ismertesse, milyen szempontok alapján választaná ki a legmegfelelőbb munkatársat! Milyen kérdéseket tenne fel a felvételi beszélgetésen a pályázóknak?

Az információtartalom vázlata

- A jelöltek kiválasztásának szempontjai
- Az interjúra kiválasztott jelöltek felmérésének módszerei
- Az interjún feltehető kérdések

10/B Felettesétől azt a feladatot kapta, hogy hirdetés útján termékeik értékesítéséhez találjon a cég számára egy megfelelő képviselőt külföldön.

- Hívjon fel egy külföldi irodát, és érdeklődjön a hirdetések áráról!
- Röviden ismertesse, hogy milyen termék vagy termékek forgalmazásához keresnek munkatársat!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

11/A Vállalatánál hivatalos tárgyalást készít elő, amelyen először találkoznak új üzleti partnereikkel. Mindkét vállalatot 3 – 3 fő képviseli a megbeszélésen. Ismertesse, hogyan készítené elő a találkozót! Milyen udvariassági szabályok szerint történhet a két tárgyaló csoport bemutatása? Ismertesse a névjegyhasználat szabályait a mellékelt névjegyek segítségével!

Az információtartalom vázlata

- Tárgyalás előkészítése
- Udvariassági szabályok a bemutatkozás során
- A névjegy típusai, használatának szabályai

11/B Feletteséhez az irodába vendégek érkeznek. Az Ön feladata fogadni, helyet és üdítővel kínálni őket.

- Érdeklődj meg, hogy milyen italt szeretnének, kinek mit és mennyit töltsön, kávé vagy teát kérnek-e!
- Közölje, hogy a munkabédet egy órakor szervírozzák, és kérdezze meg a különleges kívánságokat (pl. vegetáriánus, kímélő étrend, stb.)!

12/A Cégük egyik ügyfele nem találta megfelelőnek a kapott szolgáltatást, és reklamációval élt. A mellékelt reklamációs levél alapján ismertesse, hogyan mérlegelné a kifogás jogosságát, és milyen javaslatot tenne a megoldásra!

Az információtartalom vázlata

- A reklamáció fogadása
- A reklamáció elbírálása
- Javaslattétel az ügyintézésre, az ellentételezésre

12/B Vállalata képviseletében egy kiállításon vesz részt, és egy külföldi cég képviselője szeretne az Ön főnökével beszélni, aki éppen tárgyal.

- Kérjen elnézést, hogy most nem tud vele beszélni, és kérdezze meg, hogy mikor lenne alkalmas a viszontlátogatás!
- Kérje el a látogató névjegykártyáját és ajánlja fel, hogy a tárgyalás után felkeresik őt a saját standján!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

13/A Főnöke ugyanabba a projektszobába osztja be egy olyan kollégával, akivel feszült a kapcsolata egy korábbi munkahelyi konfliktus miatt. A mellékelt szöveg (esettanulmány) alapján mutassa be, milyen módon oldható fel a munkahelyi konfliktus!

Az információtartalom vázlatja

- A konfliktusok típusai
- A konfliktus kialakulása
- Lehetséges magatartásformák konfliktus esetén

13/B Felettesét az angol partnercég meghívta egy fontos találkozóra. Ön azt a feladatot kapta, hogy foglaljon telefonon szállodai szobát főnökének londoni útjára.

- Beszélje meg a rendelt szoba komfortfokozatát (fürdőszobás szoba, apartman)!
- Adja meg szobafoglalás pontos időtartamát és időpontját, esetleges extra igényeket, és kérje a foglalás visszaigazolását!

14/A Főnöke azzal a feladattal bízta meg, hogy tegyen javaslatot az üzleti partnerek számára tárgyalásokon, kiállításokon átadható reklámajándékokra. Ismertesse a reklámajándék kiválasztásának szempontjait, az átadás módját!

Az információtartalom vázlatja

- A reklámajándékok típusai
- A reklámajándékokkal szemben támasztott követelmények
- A reklámajándék és a cégarculat kapcsolata
- A reklámajándék átadása

14/B Cége szeretne részt venni külföldön egy nemzetközi vásáron, és főnökétől azt a feladatot kapta, hogy érdeklődjön a részletek iránt.

- Hívja fel az ottani szervezőket, és kérdezze meg a részvétel feltételeit!
- Kérjen írásos tájékoztató anyagot és jelentkezési lapot!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

15/A Felettese azzal a feladattal bízta meg, hogy készítse elő a cég jövő évi üzleti elképzeléseit megvitató munkaértekezletet. Az értekezleten várhatóan 10 fő vesz részt. A mellékelt szöveg alapján ismertesse, hogyan készítené elő az értekezletet! Milyen ülésrendet alakítana ki a megbeszélésen?

Az információtartalom vázlata

- Az értekezlet előkészítése
- Az értekezleten szükséges technikai eszközök
- Az ülésrend és az asztalforma kiválasztása

15/B Ön azt a feladatot kapta főnökétől, hogy biztosítsa egy konferencia helyszínét és tárgyi feltételeit.

- Hívjon fel egy szállodát, és érdeklődjön konferenciatermük felől, hány fős, milyen a felszereltsége, mennyibe kerül, szabad-e az ön által kért időpontban!
- Foglalja le, és ígérje meg, hogy a foglalást visszaigazolja!

16/A Vállalatánál új termékük bevezetését támogató fogadást szerveznek a legfontosabb üzleti partnerek számára. Ön azt a feladatot kapja, hogy készítse elő az összejövotelt. Ismertesse, milyen módon készítené elő a fogadást, és ott milyen viselkedési szabályok betartására kell figyelni! Fogalmazza meg a rendezvény meghívóját!

Az információtartalom vázlata

- A fogadás típusai, előkészítésének feladatai
- Viselkedési szabályok a fogadáson
- A meghívó legfontosabb adatai, formája

16/B Külföldi üzleti partnereivel munkaebéden vesz részt egy étteremben. Segítsen nekik az ételválasztásban!

- Ajánljon nekik a magyar konyhára jellemző ételt, italt!
- Beszéljen nekik a magyar konyha hírééről, és az egészségesebb táplálkozás érdekében megindult változásokról!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

17/A Vállalatánál új termékük bevezetését támogató sajtótájékoztatót szerveznek. A melléklet segítségével ismertesse, milyen módon kell előkészíteni és lebonyolítani a sajtótájékoztatót!

Az információtartalom vázlata

- A sajtóval való kapcsolattartás formái
- A sajtótájékoztató előkészítése, a program kialakítása
- A sajtótájékoztató lebonyolítása
- Utómunka

17/B Egy külföldi üzleti partnere faxon küldte el a megrendelését. Sajnos a gép meghibásodott, és a fax rosszul olvasható.

- Hívja fel és kérje meg, hogy a faxot küldje el újra, ha lehet, inkább e-mailt küldjön!
- Ragadja meg az alkalmat és tudassa, hogy irodacsere miatt címük két héten belül megváltozik, amiről tudatni fogják őket írásban is!

18/A Cége a termékeit bemutató szakmai kiállításon szeretne részt venni. A melléklet segítségével mutassa be, milyen módon kell a kiállításon való részvételt előkészíteni! Ismertesse a mellékelt képek segítségével, hogyan lehet a stand megjelenését kialakítani, és milyen feladatai vannak a standszemélyzetnek!

Az információtartalom vázlata

- A kiállítás típusai
- A kiállításon való részvétel előkészítése
- A stand megjelenésének kialakítása
- A standszemélyzet munkája

18/B Vállalata termékbemutatót tervez. Főnöke megkérte, hogy hívja fel a vállalat egyik fontos partnerét, Brown urat, és telefonon is tájékoztassa a részletekről.

- Közölje a pontos időpontot, kérdezze meg, hogy számíthatnak-e megtisztelő részvételére!
- Kérdezze meg, hogy küldjön e katalógust, mert a bemutató után üzletkötés is lehetséges!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzetekben

19/A Felettese a cég partnereit szeretné egy ebéden vendégül látni. A mellékelt étlap(ok) és képek alapján ismertesse, milyen módon szervezhetné meg vendéglátást! Mutassa be, hogyan választana helyszínt és menüsört, hogyan bonyolítaná le az étkezést!

Az információtartalom vázlatja

- Az üzleti ebéd és a díszétkezés
- Helyszín és menüsor kiválasztásának szempontjai
- Az étkezés lebonyolítása, udvariassági, öltözködési szabályok

19/B Főnöke visszatér külföldi útjáról, és elégedetlen volt a szállással. Mivel nagyon elfoglalt, Önt kéri meg a reklamáció intézésére.

- Hívja fel a szállodát, és mondja el főnöke panaszait!
- Kérjen kártérítést az említett okok miatt, a szoba árának legalább a felét!

20/A Felettese a cég új külföldi partneréhez utazna üzleti tárgyalásra. A mellékelt szöveg segítségével mutassa be, hogyan készítené elő az utat, milyen szempontok alapján próbálna tájékozódni az adott ország viselkedési és üzleti szokásairól! Milyen információk megszerzését tartja hasznosnak az adott országról?

Az információtartalom vázlatja

- Az utazás előkészítése, tájékozódás a külföldi partnerről
- Tájékozódás az adott ország, kultúra viselkedési szabályairól
- Tájékozódás az adott ország üzleti szokásairól, protokollról
- Hasznos információk

20/B Ön azt a feladatot kapta, hogy a cég külföldi vendégei számára foglaljon asztalt egy étteremben. Mielőtt intézkedik, beszélje meg a részleteket főnökével!

- Konkrét étterem, időpont, hány fő, különleges tudnivalók (pl. vegetáriánus ügyfél).
- Menüt rendeljen-e, vagy mindenki a helyszínen választ majd az étlapról?