

# ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

## Ügyvitel ágazat

### 10. évfolyam

#### Időtartam: 140 óra

A 10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

#### **11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban modul**

*Gépírás gyakorlata tantárgy*, valamint a

#### **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű modul**

*Gépírás és levelezés gyakorlata tantárgy keretében*

A tanulók – adatbeviteli tevékenység végzésekor – hatékonyan alkalmazzák a tízujjas vakírás technikáját.

Gépírási tevékenységükhöz önállóan készítsék elő a szükséges tárgyi eszközöket, a szakmai vezető jóváhagyásával alakítsák ki a képernyős munkavégzéshez szükséges optimális körülményeket.

#### *Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében*

Kezeljék biztosan az irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, tartsák be a biztonsági előírásokat.

Törekedjenek arra, hogy a szakmai vezető által delegált szövegszerkesztési feladatokat hibátlanul, esztétikusan, a vezető utasításainak és a munkahelyi elvárások szerint készítsék el.

Közreműködésükkel segítsék elő a munkahelyen adódó írásbeli feladatok végzését, egyszerűbb nyomtatványok kitöltését.

#### **Fejlesztendő készségek**

A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Írásbeli dokumentumok készítése, formázása

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat)

#### **11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban modul**

*Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy, valamint*

Kommunikációs formáktartalmi, formai jegyeinek azonosítása a mindennapi munkavégzés során és az ügyfélkapcsolatokban (non-verbális, szóbeli, írásbeli, telefonos, elektronikus).

Kérdéstípusok gyakorlása.

Asszertív kommunikáció a belső és külső ügyfelekkel.  
Munkahelyi kapcsolataikban, telefonos kommunikációjukban kamatoztassák a verbális kommunikáció nyelvi, nyelvhelyességi ismereteit.

**Fejlesztendő készségek**

Szakmai nyelvi beszédképesség

Köznyelvi beszédképesség

Olvasott szakmai szöveg megértése

Értő figyelem

Prezentációs készség

Forrás: SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV a(z) XXV. ÜGYVITEL ágazathoz tartozó IRODAI TITKÁR SZAKKÉPESÍTÉSHEZ (2016.09.01.)