

# ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

## Ügyvitel ágazat

### 10. évfolyam

**Időtartam:** 140 óra

Az összefüggő nyári gyakorlat egészére vonatkozik a meghatározott óraszám, amelynek keretében az összes felsorolt elemet kötelezően oktatni kell az óraszámok részletezése nélkül, a tanulók egyéni kompetenciafejlesztése érdekében.

#### **A 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 formák tartalmi, 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 beszédkészség Köznyelvi beszédkészség Olvasott szakmai szöveg megértése Értő figyelem Prezentációs készség

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