

# **SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM**

**Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:**

**2657-06 Informatikai és gazdasági szakmai idegen nyelv használata**

**Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:**

**2657-06/3 Interjú és tárgyalás egy adott szituációban idegen nyelven**

## **Szóbeli vizsgatevékenység**

**Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc**

**A 19/2008. (XII. 4.) SZMM rendelet 19. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tétteleit a 2042/2009. számon kiadom.**

**Jóváhagyta:**

**Mátyus Mihály  
főosztályvezető**

**2009**

**NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET**

Érvényes: 2009. 10. 06-tól

**1/A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)**

**1/B Ön, mint a Tschibo cég képviselője, folytasson telefonbeszélgetést a vizsgabizottság egyik tagjával, aki a cég egyik megrendelőjét képviseli! Kérje meg, hogy rendezze fennálló tartozását! A számla összege 56430 €, esedékessége: múlt hónap 2-a.**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A rendezendő számla adatainak ismertetése
- A fizetési haladék írásban való kérvényezésének fontossága
- Felhívás a részletfizetés lehetőségére

**2/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**2/B Ön, mint az AVON képviselője, vadonatúj kozmetikai termékeket forgalmaz. Keresse meg ügyfelét személyesen, és mutassa be az új kollekciót!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Az új termékek bemutatása, a minőség jellemzése
- Az új termék bevezetésének szükségessége (lépéstartás a konkurens cégekkel)
- Az árpolitika ismertetése (bevezető ár, kedvezmények, részletfizetés, hitellehetőségek, speciális akciók)

**3/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**3/B Ön, mint a COOP üzletlánc képviselője, szeretne részt venni egy nemzetközi vásáron. Folytasson telefonos beszélgetést a vásár ügyintézőjével!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A stand bérlésének időpontja és célja, a stand helye
- A stand felszereltségére vonatkozó igények (pl. reklámeszközök) ismertetése
- A bérleti díj fizetési feltételeinek tisztázása

**4/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**4/B Ön, mint a Szabó és Tsa képviselője, fogadja külföldi üzleti partnere reklamációját telefonon! Magyarázza meg, miért nem szállították le időre a kért műszaki árukat!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A késedelem okainak felsorolása
- Az ügy jelenlegi állásának ismertetése
- A hiánypótlásra tett javaslatok

**5/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**5/B Ön, mint a Trend Kft. Konferenciaszervezője, külföldi vendéget fogad, aki az Önök által szervezett 3 napos konferencián vesz részt Budapesten. Tájékoztassa vendégét!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A vendég fogadása, köszöntése, a szállással kapcsolatos tudnivalók
- A 3 napos konferencia programjának ismertetése
- A szabadidős program megszervezése

**6/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**6/B Ön, mint a Bútor és Lakberendezési Áruház munkatársa, az áruátvételkor sérüléseket fedezett fel a legutóbbi bútorszállítmányban. Hívja fel a gyártót, és beszéljék meg a problémát!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Az áruátvételkor észlelt sérülések megemlítése
- Árendmény vagy egyéb megoldás az ügy rendezésére
- A csomagolóanyagok és a csomagolás minőségi követelményeinek betartása

**7/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**7/B Ön textíliákat forgalmazó nagykereskedő képviselője, és kifogásolja a legutóbbi szállítmányt. Hívja fel a gyártót, és mondja el részletesen panaszát!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A textília-szállítmány minőségi hibáinak felsorolása (gyűrődik, összemegy, nem színtartó)
- A szerződés bizonyos pontjaira történő utalások
- Pótszállítmány és új használati utasítás kérése

**8/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**8/B Ön, mint egy cipőgyártó cég munkatársa, tavalyi modelleket szeretne eladni ügyfeleinek. Kínálja a kollekciónak jutányos áron!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Az írásban küldött nem kötelező érvényű ajánlat rövid ismertetése
- Az áru pozitív tulajdonságainak kiemelése
- Utalás a nyári kollekciónak katalógusának megküldésére

**9/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**9/B Ön, mint egy elektrotechnikai üzlet képviselője, telefonhívást kap külföldi partnerétől, mert nem vette át időben az árut a légitársaság raktárából. Magyarázza meg a késedelmet és próbálja meg kedvezően rendezni az ügyet!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Az áruátvétel elmulasztásának okai
- A raktározási költség rendezésére vonatkozó javaslatok
- Az árverés veszélyének elhárítása

**10/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**10/B Ön, mint végzős szakmenedzser, megpályázott egy állást marketing és kommunikációs munkakörben egy multinacionális cégnél. Ön részt vesz egy állásinterjún a cég humán-erőforrás vezetőjével.**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Eddigi tanulmányai és gyakorlati tapasztalatai ismertetése
- Néhány, a munkakörben fontos képesség megemlítése
- A munkakörre, munkahelyi hierarchiára, munkaidőre és esetleges juttatásokra vonatkozó kérdések

**11/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**11/B Ön, mint a *Tourinform* munkatársa, fogadja az irodában külföldi ügyfelét, aki 4-5 napos magyarországi körutazásokról érdeklődik Önnél. Tegyen ajánlatot számára!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Két körút, lehetőleg egy dunántúli és egy kelet-magyarországi ismertetése
- Az „all inclusive” tartalma
- Utas- és poggyászbiztosítási lehetőségek

**12/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**12/B Ön, mint az *IBUSZ* munkatársa, fogadja egy külföldi érdeklődő telefonhívását, aki a magyarországi termálfürdőkről szeretne információt kapni. Ismertesse a lehetőségeket!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Néhány fürdőhely megemlítése a helységek pontos megjelölésével (pl. Dunántúl, Észak-Magyarország, közeli nagyvárosok)
- Az adott fürdőkomplexumok gyógyászati lehetőségei
- Egy akciós utazási csomag ismertetése, amely még korlátolt számban lefoglalható

**13/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**13/B Ön, mint egy multinacionális cég irodavezetője, olyan megbízást kap főnökétől, hogy szervezzen hétvégi szabadidős sportprogramot a jelenleg Budapesten tartózkodó külföldi partnerek számára. Beszélje meg kollégájával a részleteket!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A delegáció összetétele (kor, érdeklődés, nem, stb.)
- Gyalogtúra és egy kellemes vacsora megtervezése a budai hegyekben, alternatív program rossz idő esetére
- Internetről letölthető térképek és információs anyagok elkészítésének megvitatása

**14/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**14/B Ön, mint egy nemrégiben felújított parasztház tulajdonosa, tárgyaljon egy utazásszervezővel, és kínálja fel a házat idegenforgalmi célokra!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A ház és környezetének bemutatása (pl. minifarm háziállatokkal, biokert)
- A faluban található skanzen fontossága (interaktív foglalkozások lehetősége)
- Étkezési lehetőségek a házban és a környéken

**15/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**15/B Ön, mint egy közepes nagyságú cég irodavezetője, 2 napos csapatépítő kirándulást szervez a munkatársak részére a hétvégére. Tegyen javaslatot a főnökének a részletekre!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A tréning lefolytatására alkalmas 2-3 lehetséges helyszín
- Az utazás körülményei, költségei
- A csapatépítő tréning programjai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2657-06 Informatikai és gazdasági szakmai idegen nyelv használata

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Interjú és tárgyalás egy adott szituációban idegen nyelven

**16/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**16/B Ön egy nagyváros négycsillagos szállodájának recepcióján dolgozik. Egy potenciális vendég telefonál külföldről, aki a hotel iránt érdeklődik. Tájékoztassa őt szállodájukról!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A szálloda fekvése, megközelíthetősége
- Egy kétágyas szoba bemutatása
- Vendéglátó-ipari egységek és egyéb szolgáltatások a szálloda területén

**17/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**17/B Ön egy szálloda alkalmazottja, amely nemrégiben bővítette szolgáltatásait egy wellness-központtal. Tájékoztassa a tulajdonos-vezérigazgatót, milyen módon lehetne szélesebb körben reklámozni az új szolgáltatásokat!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A reklámkampány hosszának és költségvetésének megtervezése
- A célcsoport meghatározása és a reklám üzenetének megfogalmazása
- Lehetséges reklámhordozók és eszközök alkalmazása

**18/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**18/B Ön, mint egy patinás, régi magyar szálloda munkatársa, mutassa be a szállodát egy külföldi utazási iroda vezetőjének! Célja az, hogy a külföldi cég minél több csoportot küldjön szállodájukba.**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Tájékoztató a szálloda teljes körű felújításáról (akadálymentesítés a szálloda egész területén)
- A szálloda helyiségei és szolgáltatásai (szobák, étterem, relaxációs központ)
- A folyamatban lévő munkálatok (konferenciatermek kialakítása, sportolási lehetőségek bővítése)

**19/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**19/B Ön konferenciaszervező egy nagyvárosi szállodában. Egy külföldi cég munkatársa felhívja Önt telefonon, és érdeklődik az elszállásolási lehetőségek és a konferenciatermek technikai felszereltsége iránt. Adjon tájékoztatást szolgáltatásaikról!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- A szálloda és környezete bemutatása
- A konferenciatermek jellemzői (befogadóképesség, technikai felszereltség, tolmácsolás, bérleti díjak)
- A konferencia ideje alatt nyújtott szolgáltatások

**20/A A vizsgáztató irányításával folytasson beszélgetést szakmai háttéréről (tanulmányok, szakmai gyakorlat, munkatapasztalatok, álláslehetőségek, jövőbeni tervek stb.)!**

**20/B Ön, mint egy vegyes vállalat munkatársa, meghívta külföldi partnerét vacsorára. Az étlap ugyan több nyelven olvasható, vendége mégsem ismeri ki magát a magyar ételek és italok között. Adjon neki felvilágosítást!**

Információtartalom vázlata

- Interjú (információtartalom, interakció, nyelvi struktúrák, lexika)
- Javaslat előételre vagy levesre
- Az egyik főétel (lehetőleg magyar specialitás) ismertetése
- Megfelelő bor, illetve desszert kiválasztása