# **Foglalkozási napló**

a 20\_\_\_ /20\_\_\_. tanévre

**Üzleti szolgáltatási munkatárs**

**14. évfolyam**

szakma gyakorlati oktatásához

(OKJ száma: 54 340 01)

## A napló vezetéséért felelős: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A napló megnyitásának dátuma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A napló lezárásának dátuma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Tanulók adatai és értékelése

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** |  | Szül. hely, idő: |  |
| Lakcím: |  | Telefon: |  |
| Képző intézmény neve: |  | Képző intézmény címe: |  |
| Gondviselő neve: |  | Telefon: |  |
| Lakcím: |  |
| Megjegyzések: |  |
| HÓ | IX. | X. | XI. | XII. | I. | Félév | II. | III. | IV. | V. | VI. | VII. | VIII | Javasolt záró érdemjegy |
| JEGY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanulói mulasztások** |
| Hó nap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Iga-zolt | Igazo-latlan | Aláírás |
| IX. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VIII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** |  | Szül. hely, idő: |  |
| Lakcím: |  | Telefon: |  |
| Képző intézmény neve: |  | Képző intézmény címe: |  |
| Gondviselő neve: |  | Telefon: |  |
| Lakcím: |  |
| Megjegyzések: |  |
| HÓ | IX. | X. | XI. | XII. | I. | Félévi érdemjegy | II. | III. | IV. | V. | VI. | VII. | VIII | Javasolt záró érdemjegy |
| JEGY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanulói mulasztások** |
| Hó nap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Iga-zolt | Igazo-latlan | Aláírás |
| IX. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VIII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** |  | Szül. hely, idő: |  |
| Lakcím: |  | Telefon: |  |
| Képző intézmény neve: |  | Képző intézmény címe: |  |
| Gondviselő neve: |  | Telefon: |  |
| Lakcím: |  |
| Megjegyzések: |  |
| HÓ | IX. | X. | XI. | XII. | I. | Félév | II. | III. | IV. | V. | VI. | VII. | VIII | Javasolt záró érdemjegy |
| JEGY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanulói mulasztások** |
| Hó nap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Iga-zolt | Igazo-latlan | Aláírás |
| IX. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VIII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** |  | Szül. hely, idő: |  |
| Lakcím: |  | Telefon: |  |
| Képző intézmény neve: |  | Képző intézmény címe: |  |
| Gondviselő neve: |  | Telefon: |  |
| Lakcím: |  |
| Megjegyzések: |  |
| HÓ | IX. | X. | XI. | XII. | I. | Félév | II. | III. | IV. | V. | VI. | VII. | VIII | Javasolt záró érdemjegy |
| JEGY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanulói mulasztások** |
| Hó nap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Iga-zolt | Igazo-latlan | Aláírás |
| IX. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VIII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### HALADÁSI NAPLÓ

| **Foglalkozás** | **Modul/Tantárgy megnevezése, tartalma** | **Jelen van (fő)** | **Hiány-****zik****(fő)** | **Aláírás** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hét** | **Dátum** | **Óra** |
|  | **108** | **11881-16****Eredményes kommunikáció** |  |
|  | 108 | Eredményes üzleti kommunikáció gyakorlat |  |
|  | 9 | A kommunikáció gyakorlata |  |
|  |  | 8 | A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolatlezárás módjai. A telefonos kommunikáció nyelvi megformálásának technikái. Az elektronikus kapcsolattartás alapvető szabályai (netikett). Beszédtechnika és retorika. A helyes hangképzés és beszéd technikája, a társalgási stílus. A kommunikációs zavarok fajtái és elhárításuk módjai. |  |  |  |
|  |  | 1 | Hitelesség és meggyőzés a kommunikációban: A kérdezés tudománya (kérdésfajták és használatuk). A hallgatás tudománya (aktív hallgatás és értő figyelem - a meghallgatás szintjei). A visszajelzés tudománya. |  |  |  |
|  | 9 | Az együttműködő kommunikáció gyakorlata |  |
|  |  | 7 | Az önérvényesítő viselkedés. Asszertív kommunikáció. Problémamegoldás és döntés csapatban. Az ötletelés folyamata és levezetése. |  |  |  |
|  |  | 2 | A virtuális csapatmunka jellegzetességei és nehézségei. |  |  |  |
|  | 31 | Üzleti kommunikáció - angol nyelven |  |
|  |  | 6 | Üzleti nyelvi kultúra. |  |  |  |
|  |  | 8 | Az üzleti nyelvezet használata. |  |  |  |
|  |  | 8 | A szervezet képviselete, bemutatásának módjai. |  |  |  |
|  |  | 8 | Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban. |  |  |  |
|  |  | 1 | Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban. |  |  |  |
|  | 17 | A prezentáció gyakorlata |  |
|  |  | 7 | A prezentációs technikák alkalmazása adott, vagy választott témák mentén, 4-5 dia felállításával és előadásával. |  |  |  |
|  |  | 8 | A prezentációs technikák alkalmazása adott, vagy választott témák mentén, 4-5 dia felállításával és előadásával. |  |  |  |
|  |  | 2 | A prezentációs technikák alkalmazása adott, vagy választott témák mentén, 4-5 dia felállításával és előadásával. |  |  |  |
|  | 17 | A hatékony értékesítési kommunikáció gyakorlata |  |
|  |  | 6 | Az ügyfélre szabott kommunikáció: Tárgyalás- és érveléstechnika gyakorlata. A tárgyalás, mint kommunikációs- és konfliktushelyzet (folyamat, irányítás, felkészülés). |  |  |  |
|  |  | 8 | Az érvelés művészete: érvelési technikák, az érvelés szintjei. Kifogáskezelés. A haszonérvelési technika alkalmazása. |  |  |  |
|  |  | 3 | Az árszendvics modellje. |  |  |  |
|  | 17 | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata |  |
|  |  | 5 | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata: A telefonbeszélgetés jellegzetességei, az értékesítést célzó telefonbeszélgetések lebonyolítása és buktatói. |  |  |  |
|  |  | 8 | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata: A telefonbeszélgetés jellegzetességei, az értékesítést célzó telefonbeszélgetések lebonyolítása és buktatói. |  |  |  |
|  |  | 4 | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata: A telefonbeszélgetés jellegzetességei, az értékesítést célzó telefonbeszélgetések lebonyolítása és buktatói. |  |  |  |
|  | 8 | Együttműködés más kultúrákkal: az interkulturális kommunikáció gyakorlata |  |
|  |  | 4 | A kommunikáció kultúrához illesztése, a kultúrák közötti különbségek felismerése, egyes országok kommunikációs eszközeinek jelentése és gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 4 | A kommunikáció kultúrához illesztése, a kultúrák közötti különbségek felismerése, egyes országok kommunikációs eszközeinek jelentése és gyakorlása. |  |  |  |
|  | **108,5** | **11882- 16****Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban****(angol nyelvi elemekkel)** |  |
|  | 31 | Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban gyakorlata |  |
|  | 4 | Az ügyfélkezelés gyakorlata - általános ismeretek |  |
|  |  | 4 | Panaszkezelési technikák gyakorlása, különböző helyzetekben, különböző típusú ügyfelekre vonatkoztatva. Nehéz ügyfelekkel folytatott kommunikáció reklamációs helyzetekben. Visszajelzések kérése és fogadása az ügyfelek elégedettségéről, a visszajelzések használata az elégedettség növelésére. |  |  |  |
|  | 9 | Telefonos ügyfélkezelés gyakorlata |  |
|  |  | 8 | Ügyfelekkel telefonon folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja). |  |  |  |
|  |  | 1 | Ügyfelekkel telefonon folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja). |  |  |  |
|  | 9 | A személyes ügyfélkezelés gyakorlata |  |
|  |  | 7 | Ügyfelekkel személyesen folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja.) |  |  |  |
|  |  | 2 | Ügyfelekkel személyesen folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja). |  |  |  |
|  | 9 | Ügyfelek írásbeli kezelésének gyakorlata |  |
|  |  | 6 | Ügyfelekkel folytatott levelezés (a panaszkezelést, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó levelezés gyakorlása). |  |  |  |
|  |  | 3 | Ügyfelekkel folytatott levelezés (a panaszkezelést, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó levelezés gyakorlása). |  |  |  |
|  | 77,5 | Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken angol nyelvű gyakorlata |  |
|  | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven - pénzügy |  |
|  |  | 5 | Pénzügyi szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | Pénzügyi szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 2,5 | Pénzügyi szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven - HR |  |
|  |  | 5,5 | HR szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | HR szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 2 | HR szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven - beszerzés |  |
|  |  | 6 | Beszerzési szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | Beszerzési szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 1,5 | Beszerzési szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven - IT |  |
|  |  | 6,5 | IT szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | IT szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 1 | IT szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven- telekom |  |
|  |  | 7 | Telekom szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | Telekom szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 0,5 | Telekom szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | **62** | **11883-16****Információ-kommunikáció technológia támogatás (IKT)** |  |
|  | 62 | Infókommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban gyakorlat |  |
|  | 18 | Az IKT eszközök (online kommunikációs eszközök és informatikai eszköztár) alkalmazása az ügyfélkapcsolati munkában |  |
|  |  | 7,5 | IKT/ online eszközök használatának gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | IKT/ online eszközök használatának gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 2,5 | IKT/ online eszközök használatának gyakorlása. |  |  |  |
|  | 18 | Projektmunka virtuális környezetben gyakorlat |  |
|  |  | 5,5 | A projektmunka eszközeinek gyakorlása, közös felületek használata. |  |  |  |
|  |  | 8 | A projektmunka eszközeinek gyakorlása, közös felületek használata. |  |  |  |
|  |  | 4,5 | A projektmunka eszközeinek gyakorlása, közös felületek használata. |  |  |  |
|  | 26 | Speciális infókommunikációs eszközök az értékesítésben, és az ügyfél-szolgálatban |  |
|  |  | 3,5 | A call-centerek működésének gyakorlása, a call-center működésének szimulációja. |  |  |  |
|  |  | 8 | A call-centerek működésének gyakorlása, a call-center működésének szimulációja. |  |  |  |
|  |  | 8 | Speciális ERP rendszerek: pénzügyi és HR modulok (SAP; Oracle, etc) gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 6,5 | Speciális ERP rendszerek: pénzügyi és HR modulok (SAP; Oracle, etc) gyakorlása. |  |  |  |