

Üzleti kommunikáció, protokoll, rendezvény- és programszervezés idegen nyelven

1. Követelmények

- Szervezetten belüli rendezvényeket szervez (ünnepség, tárgyalás, értekezlet)
- Külső szakmai rendezvényeket szervez (protokollesemény, tanulmányút)
- Elkészíti a rendezvények forgatókönyvét
- Előkészíti a helyszínt és a környezetet a vendégek fogadásához
- Szolgáltatásokat rendel a rendezvényekhez
- Gondoskodik a rendezvény tárgyi feltételeinek biztosításáról
- Kezeli a protokoll adatbázist
- Megszervezi a reklámajándékozást
- Biztosítja és kezeli a reprezentációs kellékeket a vendégek fogadásához
- Projektköltségvetéshez adatokat szolgáltat
- Kezeli a reklámajándékozással, reprezentációval kapcsolatos dokumentumokat
- Koordinálja a rendezvény utómunkálatait
- Előkészíti vezetője szakmai programjait
- Előkészíti vezetője hivatalos útjait (szolgálati/cégautó biztosítása, szolgáltatások rendelése)
- Költségkalkulációt készít programokhoz
- Rendezvények, programok szervezésekor dokumentumokat készít
- Kapcsolatot tart a médiával
- Sajtó- és médiahirdetéseket szervez, bonyolít
- Sajtótájékoztatót szervez
- Céges arculatemekeket kezel, alkalmaz
- Cégről, termékről, szolgáltatásról prezentációs anyagot készít
- A szervezet egyszerűbb közvélemény- és piackutatási, felmérési feladataiban részt vesz; kérdőívet szerkeszt
- Multimédiás eszközöket használ
- Munkája során betartja a környezettudatosság szempontjait
- Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására
- Alkalmazza az üzleti nyelvi kultúra szabályait
- Tisztában van a beszédet kísérő közlésformák jelentőségével
- Ismeri a testbeszéd különböző szituációkban betöltött szerepét
- Kezeli tudja az interkulturális kommunikációból adódó különbségeket
- Ismeri az internetes kultúra és kommunikáció lényegét, jelentőségét
- Megismeri az ügyfél-elégedettség mérési technikákat
- Ismeri a hivatali, üzleti protokoll alapvető előírásait, a hétköznapi viselkedéstől eltérő követelményeit
- Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait
- Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali, üzleti életben
- Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető és beosztott közötti munkamegosztásból eredő alá-fölé rendeltségi viszonyokat és a kapcsolatukat meghatározó magatartási szabályokat
- Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében

- Részt vesz a szervezet tárgyalási rendezvényein
- Felhasználói szinten használja az internetes keresőprogramokat, navigációs programokat
- Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat

2. Szakmai ismeretek

- Az etikett és protokoll szabályai az üzleti életben
- A rendezvények, munkaprogramok fajtái
- A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai
- A vendéglátás protokollszabályai
- Az ajándékozás alkalmi, illemszabályai
- Kultúraközi kommunikáció
- A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai
- A briefing célja, tartalmi előírásai
- A programszervezés fázisai, dokumentumai
- Információs hálózati típusok, információs adattovábbítás
- Pénzügyi alaplételek
- A számlakiegyenlítés módjai
- A PR szerepe a gazdasági életben
- A PR célja, feladata a reklámajándékozással
- A PR célja, feladata a sajtóval való kapcsolattartásban
- A reklám funkciói
- A vállalati arculat elemei
- A cég bemutatásának módjai
- A sajtójog alapjai (etikai kódex, személyiségi jogok, adatvédelmi előírások)
- Média eszközei
- Közvélemény- és piackutatás
- Az üzleti kommunikáció fogalma, fajtái, célja
- A kapcsolattartás formái (közvetlen, közvetett, online)
- Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei
- Kommunikációs szűrők és működésük
- Marketingkommunikáció
- Az üzleti tárgyalás alapszabályai
- Tárgyalási technikák
- Közéleti megnyilvánulási formák
- Társalgási stílus
- Kérdezés- és érvelési technikák a hivatali, üzleti életben
- Interkulturális kommunikáció; eltérő kultúrákból adódó különbségek
- Üzleti nyelvi kultúra
- Digitális kultúra elemeinek használata, netes navigáció használata, információs szupersztráda
- A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei
- Hivatali, üzleti találkozók protokollja
- A munkahelyi viselkedés alapelemei (szerep, szerepelvárások, szerepfelfogás, megfelelés, társas befolyásolás, azonosulás)
- A titkári munkakör etikai szabályai (etikai kódex)
- A hivatali, üzleti magatartás és protokoll előírásai

- A munkahelyi kapcsolattartás szabályai (vezető, munkatársak, ügyfelek, vendégek stb.)
- Munkahelyi csoportok és jellemzőik; csoportkommunikáció
- Stressz- és konfliktuskezelés az irodában
- A nemzetközi protokoll sajátosságai
- Rangsorolás, ültetési szabályok
- Az öltözködés és megjelenés illemszabályai az üzleti, hivatali életben
- A vendéglátás protokollszabályai
- A hivatali, üzleti ajándékozás alkalmi, illemszabályai
- Ügyfél-elégedettség mérés technikái
- A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai
- A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázata