

Munkatábla a fogalmazói vizsgafeladatok kidolgozásához

5. számú melléklet

Feladat/Tevékenység	Követelmény	Ismeret	Készség, képesség	Attitűd	Súlyszám (fontosság alapján) 1 = fontos	Írásbeli	Szóbeli
Büntetőügyekben jegyzőkönyvet vezet	Képes a tárgyalási eseményeket a tárgyalás tempójában a jegyzőkönyvvezetés tartalmi és formai követelményeinek megfelelően rögzíteni.	Jegyzőkönyvvel szemben támasztott tartalmi, formai követelmények, jegyzőkönyv helye, szerepe	Lényeglátás és a lényegi információk tartalmi, formai követelményeknek megfelelő rögzítése: Összefüggéstelen, kusza szóbeli közlés lényegét képes kiszűrni, rögzíteni	figyelem, probléma érzékenység	1	Jegyzőkönyvvel kapcsolatos tartalmi, formai követelmények ismertetése. Összefüggéstelen kusza szövegből (hangzóanyag) jegyzőkönyvet készít.	
Ügyfelfogadási időben ügyfeleket fogad	Tudja, képes azonosítani az ügyfél által adott információk alapján, hogy mely ügyek, problémák tartoznak a bíróság hatáskörébe.	Bíróság hatáskörére vonatkozó szabályok Tipikus ügyfélszolgálati esetek, helyzetek	Szóbeli közlés alapján jogi helyzetet azonosít, dönt arról, hogy a probléma a bíróság hatáskörébe tartozik-e	Határozottság	2	Felsorol legalább öt olyan tipikus ügyet, amely ügyfélszolgálati helyzetben előfordul. Ezekhez megfogalmazza a teendőket.	
Panasznapot tart	Időnyomás alatt elkeseredett, indulatos emberekkel tényszerűen, empatikusan kommunikál, egyértelmű útmutatást ad. Ügyfélszolgálati tevékenységét dokumentálja	Ügyfélszolgálati tevékenység dokumentációs, adminisztrációs szabályai	Indulatos ügyfelet képes kezelni. Érzelmileg kitett helyzetben problémákat azonosít. Azonosított probléma alapján útmutatást ad	Beleérző képesés, határozottság	2		Szituációs gyakorlat: Nehéz ügyfél kezelése, probléma azonosítása, intézkedés megfogalmazása
Határozatot szerkeszt	Kifejti a jogi indoklást; kitér a bizonyítás során felmerült ellentmondásokra, kitér a bizonyítékok elfogadására, logikus következtetéseit bemutatja	Anyagi és eljárási jogi ismeretek	Meggyőző-készség	Logikusság	2	Anyagi jogi és eljárási jogi alapismeretekről teszt formában történő beszámolás	Logikus érvelés, meggyőzőkészség
Előkészíti az ügyet tárgyalásra	Felismeri a bizonyítás nehézségeit, felismeri a jogkérdéseket	Ismeri és alkalmazza az anyagi és eljárási jogi szabályokat	Intézkedést igénylő problémákat megoldja (Például az előzetes letartóztatást fenn kell-e tartani a vádirat benyújtása után, vagy szabadlábra helyezésre kerülhet sor.)	Pontosság	3		