

TANTÁRGYLAP

1. A program adatai

1.1 A felsőoktatási intézmény neve	Babeş–Bolyai Tudományegyetem
1.2 Kar	Politika-, Közigazgatás- és Kommunikációtudományi
1.3 Intézet / Tanszék	Közigazgatási és Közszolgálati Menedzsment Sepsiszentgyörgyi Tagozat
1.4 Tanulmányi terület	Közigazgatás
1.5 Tanulmányi ciklus	Felsőfokú alapképzés
1.6 Tanulmányi program / Végzettség	Közigazgatás

2. A tantárgy adatai

2.1 A tantárgy neve	Ügyfélfogadás és hivatalos levelezés						
2.2 Előadások címzetes előadója	Dr. Kozma Csaba						
2.3 Gyakorlatok címzetes előadója	Dr. Kozma Csaba						
2.4 Tanulmányi év	1	2.5 Szemeszter	2	2.6. Értékelés típusa	E	2.7 Tantárgy típusa	DS

3. Becsült időkeret (félévi óraszám)

3.1 Heti óraszám	4	3.2 Amiből előadás	2	3.3 Gyakorlat	2
3.4 Tantárgyi óraszám	56	3.5 Amiből előadás	28	3.6 Gyakorlat	28
Időalap elosztása:					óra
Tanulás tankönyvekből, jegyzetektől és könyvészet elolvasása					40
Könyvtári, világhálós kiegészítő olvasmányok, szakmai gyakorlat					30
Felkészülés a gyakorlatokra, zárthelyi dolgozatokra, dolgozatok elkészítése					22
Szakmai gondnokság / témavezetés					0
Vizsgák					2
Más oktatási tevékenységek:					0
3.7 Egyéni tanulás	92				
3.8 Félévi össz-óraszám	150				
3.9 A tantárgy kredit- értéke	4				

4. A tantárgy felvételének előzetes feltételei (adott esetben)

4.1 Tantervi előzetes felvételek	• Nincs, nem ebben az esetben
4.2 Ismeretek, készségek megléte	• Nincs, nem ebben az esetben

5. Feltételek (adott esetben)

5.1 Előadások	Az előadásokon való jelenlét nem kötelező, de ajánlott. A két zárthelyi dolgozaton való megjelenés kötelező.
5.2 Gyakorlatok	A szemináriumi gyakorlatokon való részvétel kötelező. Nem több mint 4 (négy) igazolt hiányzás elfogadott. A két dolgozat határidőre való leadása kötelező.

6. A tantárgyhoz köthető szakmai készségek

Elsajátított szakmai készségek	<p>Az előadások nyomán a diák képes lesz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - helyénvalóan meghatározni a közigazgatási kommunikáció alapfogalmait; - az előnyök és hátrányok figyelembe vételével tárgyalni a Romániában alkalmazott hivatalos kommunikációról; - kritikai megközelítéssel elemezni azon intézmények kommunikációs tevékenységeit, amelyekben nyilvános kommunikáció zajlik, meglátja a különbségeket az ideáltípusok és a valóság között.
Elsajátított általános készségek	<p>Az előadások nyomán a diák képes lesz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -felismerni és alkalmazni az intézményi rendezvényszervezés szabályait, előállítani a közigazgatásra jellemző dokumentumokat.

7. A tantárgy céljai (a fenti készség-rács alapján megfogalmazódott célok)

7.1 A tantárgy általános célja	Általános rálátás biztosítása a diákok számára egyes olyan tevékenységekre, melyek a közönségszolgálathoz kapcsolódnak. A diákoknak már most tudatosítaniuk kell, hogy a közigazgatásban – főként azokon a területeken, amelyek szoros kapcsolatban állnak a közönséggel – a tevékenységek azoknak és azokért szólnak, akikkel célsoporként érintkezünk. Másik cél a helyi hatóságok és a közösség potenciális félreértéseinek elkerülése a kommunikációs gétek kiküszöbölése által.
7.2 A tantárgy specifikus céljai	Azon készségek és jártasságok kialakítása, amelyekre elengedhetetlenül szükség van a helyi közigazgatás specifikus dokumentumainak elkészítéséhez; a különböző dokumentumtípusok ismerete, ezek intézményi útjai, iktatás és irattározás.

8. Tartalom

8.1 Előadások tartalma	Használt oktatási módszerek	Megjegyzések
<p>1. INTÉZMÉNYSZERVEZÉS ÉS KÖZÖNSÉGSZOLGÁLAT Szervezeti struktúra. Külső és belső személyes viszonyok. A külső és belső kommunikáció. Közönségszolgálat. Meghatározások. A közönség és a közszereplés. A reklám. Közügyek. A lobby. Gyűjtés. A marketing</p>	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
<p>2. A TITKÁRSÁG SZERVEZÉSE. A BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ ÉS AZ IRATKIBOCSÁTÁS Az iratkibocsátás általános szabályai. A hivatalos iratok formái és típusai. Az iratok ellenőrzése. Az iktató szervezése és szerepe. Az intézményi bélyegző használata. Hatóságokhoz küldött iratok. A kérés. A fellebbezés</p>	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
<p>3. HATÓSÁGOK ÁLTAL KIBOCSÁTOTT IRATOK Természetes személyek számára kibocsátott iratok. A meghívó. A bizonylat. A jóváhagyás. Az idézés. Az ajánlás. Egyszerű és szigorú számadásra kötelezett iratok. Jegyzőkönyvek. Szerződések. Árajánlatok. Általános ajánlatok. Reklámajánlat. Adásvételi szerződés. Számlák.</p>	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	

Nyugták. A számlák és a nyugták fizetése. Fizetési módozatok		
4. LEVÉLTÁRI ISMERETEK Az iratok megőrzése, levéltározása. Modellek. Iratfűzés	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
5. LEVELEK Meghatározások. A levelek típusai. Formai és tartalmi jellegzetességek. A levelezés szerepe a közigazgatásban. A levélírás általános szabályai	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
6. A PROTOKOLL Cél, szervezési módozatok. Viselkedésminták. Megszólítási, bemutatási, bemutatkozási formák, párbeszéd, viselkedési stílusok. Az öltözet. Bemutató. A bemutató fogalma, célja és eredménye. Fogadások. A fogadás típusai és céljai	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
7. SZERVEZETI IMÁZS ÉS ENNEK ALAKÍTÁSA Az imázs fogalma. A belső és külső imázs alakítása. Pozitív és negatív imázs. Célcsoportok. A célcsoportok típusai és jellemzői	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
8. ZÁRTHELYI DOLGOZAT A zárthelyi dolgozat eredményeinek ismertetése és elemzése		
9. KOMMUNIKÁCIÓS SIKEREK ÉS GÁTAK. MODELLEK. KÖZÖNSÉGSZOLGÁLAT A KÜLÖNBÖZŐ SZERVEZETEK-BEN. A kommunikáció általános modellje. A Roman Jakobson-féle modell. Kifejezési formák. A kommunikációs programok sikerességének feltételei. A „8C” modell. Kommunikációs gátak. A kommunikációs gátak típusai	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
10. SAJTÓKAPCSOLATOK A különböző médiatípusok előnyei és hátrányai. Mit várnak a sajtóképviselők a PR szakemberektől? Az írott sajtó. Az audiovizuális sajtó. Egy szerkesztőség felépítése. A sajtó szabadsága. A hír minősége	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
11. A SAJTÓIRODA SZERVEZÉSE Feladat és cél. Sajátos tevékenységek. A szervezeten belüli információk keresése és válogatása. A szervezetre vonatkozó alapokmányok megalkotása és frissítése. Az anyag előkészítése, a sajtó számára szóló rendezvényszervezés. Újságírókkal való egyéni kapcsolattartás. Külső információk keresése és válogatása. Helyválasztás. Felszerelés. A tagság számbeli kiválasztása és a tevékenységek elosztása. A sajtóhivatal tagjai. A sajtóhivatal tagjainak feladatai. A szervezet szóvivője. Sajtólapok. Sajtószemle. A sajtószemle típusai. Munkamódszerek	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
13. A SAJTÓKÖZLEMÉNY. SAJTÓTÁJÉKOZTATÓ Általános jellemzők. A sajtóközlemények osztályozása. A közlemény-meghívó. Az emlékeztető. A hirdető. A statisztika. Az információs közlemény. A politikai közlemény. A hivatalos közlemény. Az állásfoglaló közlemény. A helyesbítés. A rádiós- és televíziós közlemény. A videoközlemény. A közlemény összeállításának fázisai. A közlemény megalkotása. A cím. Az alcím. A szöveg. A közlemény stílusa. A közlemény bemutatása. A közlemény jóváhagyása. A közlemény szórása. Felmérés. A sajtótájékoztató előkészítése. Az időpont kiválasztása. A helyszín kiválasztása. A meghívottak rögzítése. A meghívók elkészítése és elküldése. A dokumentáció megalkotása. A segédanyagok előkészítése. A szónoklat előkészítése. Az interjú. A dokumentálódás. A szónoklat céljainak rögzítése. Anyagrendezés, a szöveg megírása. A szervezet	Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	

tagságának felkészítése. Nyilvánosság előtti megjelenés. Az újságírókkal való kommunikáció. Előkészületek és utolsó pillanatokban zajló ellenőrzések. A tájékoztató folyamata. Az újságírók fogadása. A sajtótájékoztató megnyitása. A szervezet képviselőjének szónoklata. Kérdések. Zárás. Informális beszélgetések. Felmérés			
8. ZÁRTHELYI DOLGOZAT A zárthelyi dolgozat eredményeinek ismertetése és elemzése			
Könyvészet			
Böloni György	<i>A PR és az önkormányzatok (Ajánlott)</i>	Egyetemi jegyzet, Kvár, 2001	
Coman, Cristina	<i>Relațiile publice și mass-media (Kötelező)</i>	Edit. Polirom, Iași, 2000	
Coman, Cristina	<i>Relațiile publice. Principii și strategii (Kötelező)</i>	Edit. Polirom, Iași, 2001	
Dâncu, Vasile	<i>Comunicarea în managementul instituțional (Ajánlott)</i>	Civitas, Cluj-N., 2000	
8.2 Gyakorlatok tartama		Használt oktatási módszerek	Megjegyzések
1. A kérelem. Az igazolás. A hivatalos levél. Írásbeli gyakorlatok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
2. A kérelem. Az igazolás. A hivatalos levél. Írásbeli gyakorlatok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
3. A közönség fogadása. Esetleges kommunikációs konfliktusok. Szerepjátékok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
4. A számla. A nyugta. Írásbeli gyakorlatok			
5. A számla. A nyugta. Írásbeli gyakorlatok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
6. A jegyzőkönyv. Írásbeli gyakorlatok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
7. A jegyzőkönyv. Írásbeli gyakorlatok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
8. Dolgozatok bemutatása / leadása. A dolgozatok értékelése.			
9. Szerződések. Írásbeli gyakorlatok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
10. Szerződések. Írásbeli gyakorlatok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	
11. Az imázsiroda felépítése és működése. Külső adatgyűjtés (Sepsiszentgyörgy Polgármesteri Hivatala)		Terepmunka	
12. Az imázsiroda felépítése és működése. Külső adatgyűjtés (Sepsiszentgyörgy Polgármesteri Hivatala)		Terepmunka	
13. Tanácshatározatok. Írásbeli gyakorlatok		Előadás, megbeszélés, problematizálás, vetített képes bemutató	

14. Dolgozatok bemutatása / leadása. A dolgozatok értékelése.		
Könyvészet		
Lochard, G. & Boyer, H.	<i>Comunicarea mediatică (Kötelező)</i>	Inst. European, Buc., 1998
Șerb, Stancu	<i>Relații publice și comunicare (Ajánlott)</i>	Ed. Teora, București, 1998
Wellemin, John	<i>Az ügyfél szolgálatában (Ajánlott)</i>	SHR Hungary, Bp., 1998

9. A tantárgy tartalmainak megfeleltetése a szakmai körök elvárásainak

<ul style="list-style-type: none"> Formális és informális találkozók a helyi közigazgatásban dolgozó szakemberekkel, terepmunkák.
--

10. Ismeretek / készségek felmérése

Tevékenység	10.1 Minősítési kritériumok	10.2 Minősítési módszer	10.3 Százalékos értéke a végső jegyből
10.4 Előadás	Zárthelyi dolgozaton való részvétel	9 nyílt és zárt kérdésből álló tesztlap kitöltése.	20%
	Zárthelyi dolgozaton való részvétel a kötelező könyvészet alapján	9 nyílt és zárt kérdésből álló tesztlap kitöltése.	20%
	Végső vizsga	18 nyílt és zárt kérdésből álló tesztlap kitöltése.	30%
10.5 Gyakorlat	Egy négy oldalas dolgozat bemutatása a tanultak alapján		15%
	Egy négy oldalas esszé (recenzió) megfogalmazása és leadása a kötelező / ajánlott könyvészet alapján		15%
10.6 Minimális teljesítményszint			
<ul style="list-style-type: none"> Egy zárthelyi dolgozaton való részvétel, (vagy két szemináriumi dolgozat leadása) és A végső vizsgán való részvétel. 			

Kitöltés dátuma
2017. január 25.

Az előadások címzetese
Dr. Kozma Csaba

A gyakorlatok címzetese
Dr. Kozma Csaba

Az intézeti elfogadás dátuma
2017. február 22

Intézet igazgatója
Dr. Neamțu Bogdana