

# IDEGEN NYELVI ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZAKÜGYINTÉZŐ SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI

## I. ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

1. A szakképesítés azonosító száma: 54 347 01
2. A szakképesítés megnevezése: Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
3. Szakképesítések köre:

3.1	Részszerkesztés	Nincs	
-----	-----------------	-------	--

3.2	Szakképesítés-elágazások		
		Azonosítószám:	54 347 01 0010 54 01
		Megnevezés:	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző
		Azonosítószám:	54 347 01 0010 54 02
		Megnevezés:	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző
		Azonosítószám:	54 347 01 0010 54 03
		Megnevezés:	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző
		Azonosítószám:	54 347 01 0010 54 04
		Megnevezés:	Üzleti kommunikációs szakügyintéző

3.3	Szakképesítés-ráépülés	Nincs	
-----	------------------------	-------	--

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3629
5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző	2	2000

## II. EGYÉB ADATOK

**SZAKKÉPESÍTÉS-ELÁGAZÁS  
MEGNEVEZÉSE:**

**Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati  
szakügyintéző**

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: szükségesek

2. Elmélet aránya: 30 %

3. Gyakorlat aránya: 70 %

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van

Időtartama (évben vagy félévben): 1 év

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

**SZAKKÉPESÍTÉS-ELÁGAZÁS  
MEGNEVEZÉSE:**

**IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző**

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. Elmélet aránya: 30 %

3. Gyakorlat aránya: 70 %

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van  
Időtartama (évben vagy félévben): 1 év

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető  
Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

**SZAKKÉPESÍTÉS-ELÁGAZÁS** **Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző**  
**MEGNEVEZÉSE:**

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. Elmélet aránya: 30 %

3. Gyakorlat aránya: 70 %

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van  
Időtartama (évben vagy félévben): 1 év

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető  
Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

**SZAKKÉPESÍTÉS-ELÁGAZÁS**                      **Üzleti kommunikációs szakügyintéző**  
**MEGNEVEZÉSE:**

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. Elmélet aránya: 30 %

3. Gyakorlat aránya: 70 %

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van

Időtartama (évben vagy félévben): 1 év

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

### III. MUNKATERÜLET

#### 1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3629	Egyéb kereskedelmi, áruforgalmi, értékesítési ügyintézők

#### 2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Iratokat, dokumentumokat kezel

Ügyvitel-technikai eszközöket, berendezéseket használ

Adatbeviteli feladatot végez

Kapcsolatot létesít az ügyféllel

Ügyintéző, szolgáltatást végez

Panaszt, reklamációt kezel

Call/Contact Center rendszert használ

Termékeket és szolgáltatásokat értékesít

Ügyfélkapcsolatokat aktivizál

Hidegenhívást kezdeményez

Az emberi erőforrás gazdálkodáshoz kapcsolódó szakfeladatokat lát el

A műszaki segítségnyújtás (IT, HelpDesk) szakfeladatokat lát el

A távközléshez kapcsolódó szakfeladatokat lát el

Az üzleti adminisztrációhoz kapcsolódó szakfeladatokat lát el

#### 3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

## IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

### A szakmai követelménymodulok felsorolása:

#### A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése**

#### A szakmai követelménymodul tartalma:

##### Feladatprofil:

- Kezeli a beérkező dokumentumokat a helyi szabályozás szerint
- Dokumentálja az iratkezelési folyamatot
- A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra
- Az iratkezeléshez szükséges eszközöket kezel
- Hatáskörének megfelelően leltároz
- Közreműködik az iratanyagok selejtezésében
- Ellenőrzi az általa használt eszközök, berendezések működőképességét
- Működésképtelenség esetén jelenti a hibaelhárítási igényt
- Kezeli a számítógépet és tartozékait
- Irodatechnikai eszközöket kezel (pl. fénymásoló, diktafon, projektor, iratmegsemmisítő)
- Kellékanyagokat biztosít
- Tisztán tartja a munkaterületét, munkaeszközeit

##### Tulajdonságprofil:

##### Szakmai kompetenciák:

###### *A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- B A dokumentumok rendszerezésének módjai
- B Az archiválás, irattározás, selejtezés szabályai
- B A biztonságos iratkezelés szabályai
- B Az ügyvitel-technikai gépek és berendezések fajtái
- B A telefonrendszerek, üzenetrögzítő, memóriás készülékek fajtái
- B Az egyéb irodatechnikai eszközök működési elve (iratmegsemmisítő, tűző-fűzőgép, spirálózó, bankjegyszámláló)

###### *A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Információforrások kezelése
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

Megbízhatóság  
Pontosság  
Monotóniatűrés  
Türelmesség  
Precizitás  
Kitartás  
Döntésképeség  
Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége  
Közérthetőség  
Fogalmazókészség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Gyakorlatias feladatértelmezés  
Helyzetfelismerés  
Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Áttekintő képesség  
Rendszerezőképesség  
Körültekintés, elővigyázatosság  
Figyelem-összpontosítás  
Módszeres munkavégzés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

Adatbeviteli feladatot végez  
Nyomtatott szövegről, kéziratról, javított, felülírt, szkennelt dokumentumról másol, iratot szerkeszt  
Hallott szöveget (pl. hangfelvételtől, telefonhívás) gépirással rögzít  
Dokumentumszerkesztési munkákat végez  
Táblázatba, adatbázisba adatokat tölt fel, frissít, korrigál  
Kimutatásokat, táblázatokat készít táblázatkezelő programmal  
Adatbázisokból adatokat lekérdez, egyszerűbb szűréseket végez

**Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- B A hivatalos levelek, iratok fogalmazásának nyelvi formái, általános szabályai
- B A stilisztika, a helyesírás és a nyelvhelyességi szabályok betartása
- B Az iratfajták szerkezete
- B Az adatbázisokból adatok lekérdezése, egyszerűbb szűrések műveletei
- B A kimutatások, táblázatok táblázatkezelő programmal történő készítésének műveletei

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 3 Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Pontosság
- Monotóniatűrés
- Türelmesség
- Precizitás
- Kitartás
- Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

- Tömör fogalmazás készsége
- Közérthetőség
- Nyelvhelyesség
- Fogalmazókészség
- Irányíthatóság

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Helyzetfelismerés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Áttekintő képesség
- Figyelem-összpontosítás
- Módszeres munkavégzés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

- Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line
- Tájékoztatja az ügyfelet
- Dokumentálja az ügyfélkontaktust
- Ügyintéző, szolgáltatást végez
- Felméri az ügyfél igényét



Tájékoztat az igénnyel kapcsolatos lehetőségekről  
 Ajánlja a kapcsolódó szolgáltatásokat  
 Elvégzi a kért szolgáltatást  
 Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról  
 Dokumentálja az elvégzett szolgáltatást  
 Az első szakmai idegen nyelven (angol) ügyintéző  
 Az első szakmai idegen nyelven (angol) adatbázisokat, technológiai rendszereket használ  
 A szakfeladatok ellátása érdekében az első szakmai idegen nyelven (angol) a telefonbeszélgetés során megbízhatóan, folyamatosan kommunikál  
 Az első szakmai idegen nyelven (angol) írásban ügyintézést végez  
 A második szakmai idegen nyelven (pl. német, portugál, spanyol, olasz, holland, francia, orosz) ügyintéző  
 A szakfeladatok ellátása érdekében a második szakmai idegen nyelven a telefonbeszélgetés során megbízhatóan, folyamatosan kommunikál  
 A második szakmai idegen nyelven írásban ügyintézést végez

### **Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- C A munkahelytől függő szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, tárgya az idegen nyelv figyelembevételével
- C A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei
- B A szóbeli kommunikáció fajtái
- B Az írásbeli kommunikáció fajtái
- B A telefonos kommunikáció fázisai
- C A metakommunikáció fajtái
- B A beszédtechnikai gyakorlatok fajtái, módjai
- B A nyelvművelés típusai
- A A kommunikációs zavarok fajtái
- C A szervezet mint kommunikátor
- A Az ügyfél-kommunikáció fajtái
- B Az üzleti magatartás és protokoll előírásai
- B Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 5 Telefonálás idegen nyelven

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Türelem
- Hallás
- Önfegyelem
- Rugalmasság
- Döntésképesség

Társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Segítőkészség
- Irányítási készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Interperszonális rugalmasság
- Hatékony kérdésés készsége
- Adekvát metakommunikáció
- Nyelvhelyesség
- Kommunikációs rugalmasság
- Fogalmazókészség

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Helyzetfelismerés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Áttekintő képesség
- Rendszerezőképesség
- Problémaelemzés, -feltárás
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Figyelem-összpontosítás
- Nyitott hozzáállás

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

- Aktívan figyel, megértést, segítőkészséget tanúsít, megnyugtatja az ügyfelet
- Azonosítja a probléma tárgyát
- Kompetenciájának megfelelően dönt a problémakezelésről
- Szükség esetén kompenzációt alkalmaz
- Tájékoztat az ügyintézés további menetéről
- Meggyőződik a megoldás elfogadásáról
- Dokumentálja az ügyfélpanasz megoldását

## **Tulajdonságprofil:**

### Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- A A klasszikus ügyfélszolgálati feladatok fajtái
- A A panaszügyek hatékony kezelésének módjai
- A Az ügyfeladatok gyűjtése, szegmentált ügyfélkezelés
- B Az ügyfél-kommunikációs stratégia, alapelvek
- B A működést támogató dokumentumok fajtái
- B A munkavégzést támogató eszközök
- B Az ügyfél, az ügyfélérték fogalma
- B Az ügyfelek tipizálása
- C A kulturális és etikai kérdések
- B A szolgáltatói attitűd, ügyfélközpontúság és szervezeti lojalitás
- A A fogyasztói magatartás. A vállalat és a termelői magatartás
- B A jogi, államjogi alapismeretek. A polgári jogviszony, tulajdonjog, kötelem, kártérítési felelősség
- A Az egyes szerződésfajták
- A A tisztességtelen piaci magatartás tilalma
- A A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény
- B A jogérvényesítés
- C A pénzügyi alapfogalmak

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 5 Információforrások kezelése

### Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Felelősségtudat
- Türelmesség
- Hallás
- Stressztűrő képesség

### Társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Irányítási készség
- Tolerancia
- Interperszonális rugalmasság
- Tömör fogalmazás készsége
- Közérthetőség

Konszenzuskészség  
Fogalmazókészség  
Konfliktusmegoldó készség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Gyakorlatias feladatértelmezés  
Helyzetfelismerés  
Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Áttekintő képesség  
Rendszerezőképesség  
Problémaelemzés, -feltárás  
Körültekintés, elővigyázatosság  
Figyelem-összpontosítás  
Nytott hozzáállás

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**2568-06 A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe  
Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket  
Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez  
A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ  
Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít  
Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

**Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- C A Call/Contact center fogalma, típusa, küldetése
- C Az iparági áttekintés, specifikáció
- C A CC felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel
- B A CC felépítése, működése, általános modell, a struktúra, a rendszerelemek és ezek kapcsolódása
- C Az egyes rendszerelemek (hardver és szoftver) áttekintő ismertetése
- B A CC szolgáltatások részletes bemutatása
- C A távközlési csatlakozások lehetőségei (ISDN, IP technológia)
- B A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások
- B A CC tevékenységi körök támogatása
- B A biztonsági kérdések

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 5 Idegen nyelvű géphasználati feliratok értelmezése, megértése
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Monotóniatűrés
- Türelmesség
- Rugalmasság

Társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság
- Visszacsatolási készség
- Irányítási készség
- Közérthetőség
- Adekvát metakommunikáció
- Motiválókészség

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Rendszerben való gondolkodás
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség
- Módszeres munkavégzés
- Figyelemmegosztás
- Eredményorientáltság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Információgyűjtés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

Promóciót, azaz értékesítés-előkészítést végez  
Értékesítési feladatának megfelelően ajánlatot tesz  
Dokumentálja az értékesítés eredményét  
Közreműködik marketingkutatások lebonyolításában  
Közreműködik a cég kintlévőségeinek behajtásában  
Proaktív, kapcsolatot erősítő ügyfélkontaktust létesít  
Felkészül a beszélgetésre  
Segédeszközöket használ  
Hívásokat kezdeményez, bonyolít  
Információkat, adatokat rögzít

**Tulajdonságprofil:**

**Szakmai kompetenciák:**

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- A A promóció, azaz az értékesítés előkészítése
- A Az értékesítés, ajánlat személyre szabása
- A A hideghívás
- B A telemarketing fogalma, célja, folyamata
- A A telemarketing kampányok
- A A scriptek és más támogató eszközök
- B A kintlévőség fogalma, célja, folyamata
- A A felszólítás, behajtás
- B Együttműködés más közreműködőkkel
- C A piac fogalma, értelmezése
- C A marketing kialakulása, a marketing – mix fogalma
- A A fogyasztói magatartás jellemzői, a vásárlási döntések, piacszegmensek
- B A piackutatás alapjai
- A A termékpolitika, márkázás
- B Az árpolitika, árképzés

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédkészség
- 3 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Idegen nyelvű géphasználati feliratok értelmezése, megértése

**Személyes kompetenciák:**

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Monotóniatűrő
- Türelmesség
- Rugalmasság
- Kitartás
- Stressztűrő képesség

**Társas kompetenciák:**

- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság
- Visszacsatolási készség
- Irányítási készség
- Tolerancia
- Határozottság
- Meggyőzőkészség
- Fogalmazókészség

**Módszerkompetenciák:**

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Rendszerben való gondolkodás
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség
- Módszeres munkavégzés
- Figyelemmegosztás
- Eredményorientáltság
- Kreativitás, ötletgazdagság
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Nyitott hozzáállás
- Körültekintés, elővigyázatosság

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1592-06 Az emberi erőforrás gazdálkodáshoz szakfeladatok ellátása**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

- A HR-rel, személyüggyel, munkaüggyel kapcsolatos nyilvántartást vezet
- A toborzáshoz kapcsolódó feladatokat lát el
- A kiválasztáshoz, szakmai alkalmassági vizsgálathoz kapcsolódó feladatokat végez
- A munkaviszony létesítéséhez kapcsolódó feladatokat végez
- A munkaidő nyilvántartásához kapcsolódó feladatokat végez

- A teljesítményértékeléshez kapcsolódó feladatokat végez
- A képzéshez kapcsolódó feladatokat végez
- A kilépéshez kapcsolódó feladatokat végez
- A bérezéshez, kompenzációhoz kapcsolódó feladatokat lát el
- A munkaviszonyhoz kapcsolódó feladatokat lát el

**Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- A A munkakörelemzés és -tervezés módjai
- A A személy- és munkaügyi adminisztráció
- A A toborzás célja, folyamata, módszerei és eszközei
- A A kiválasztás célja, folyamata, módszerei és eszközei
- A A betanítás, beillesztés és képzés célja, folyamata, módszerei és eszközei
- A A kilépés oka, folyamata, módszerei és eszközei
- A A munkaszerződés, bérezés és egyéb juttatások fajtái
- A A munkaidőrendszerek, munkaidő beosztás jellemzői
- A A munkaügyi szabályozás
- A A teljesítmény-értékelés módjai
- A Az értékelés módszerei, eszközei, ütemezése
- A A motiválás, bérezés, kompenzáció

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédkészség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Idegen nyelvű géphasználati feliratok értelmezése, megértése



**Személyes kompetenciák:**

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Monotóniatűrés
- Türelmesség
- Rugalmasság

**Társas kompetenciák:**

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdésés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság
- Visszacsatolási készség
- Irányítási készség
- Közérthetőség
- Adekvát metakommunikáció
- Motiválókészség

**Módszerkompetenciák:**

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Rendszerben való gondolkodás
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség
- Módszeres munkavégzés
- Figyelemmegosztás
- Eredményorientáltság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Információgyűjtés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1593-06 Műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk szakfeladatok ellátása**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

- Beazonosítja a hibát
- Saját hatáskörében megoldja a hibát
- Egyéb segítséget von be a hiba megoldásába
- Ellenőrzi a megoldást
- Lezárja az ügyet

## **Tulajdonságprofil:**

### Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- A A műszaki segítségnyújtás alapfogalmak
- A Alkalmazott számítástechnika
- A A hálózatépítés, vírusvédelem, tűzfal, levelezési rendszerek, adatbázis felügyelete, ITIL
- A A szolgáltatás aktiválása, tájékoztatás
- A A jogosultság adása, módosítása
- A A hibaelhárítás
- A A panaszügyek megoldása
- A A konkrét eszközháttér (infrastruktúra) feltérképezése
- A Az érintettek körének meghatározása
- A A probléma prioritásának-kritikusságának feltárása
- A A Továbbítás/Követés - Státuszinformáció kérése, sürgetés
- A A megoldás - Korrigálás (pl. hibajavítás, eredeti állapot visszaállítása), tanácsadás (pl. beállítások módosítása), beavatkozás (pl. gépátvétel, felhasználó kizárása), hozzáférés megadása

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédkészség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Idegen nyelvű géphasználati feliratok értelmezése, megértése

### Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Monotóniatűrés
- Türelmesség
- Rugalmasság

### Társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdésés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság

Visszacsatolási készség  
Irányítási készség  
Közérthetőség  
Adekvát metakommunikáció  
Motiválókészség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Helyzetfelismerés  
Rendszerben való gondolkodás  
Problémamegoldás, hibaelhárítás  
Rendszerezőképesség  
Módszeres munkavégzés  
Figyelemmegosztás  
Eredményorientáltság  
Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Információgyűjtés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1594-06 A távközlési szakfeladatok ellátása**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

Szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel  
Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet  
Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel  
Alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel  
Számlával kapcsolatos feladatokat lát el  
Tudakozószolgáltatást végez  
Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

**Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- A A vezetékes analóg és digitális technikák lényege, eszközei (telefonok és kiegészítők, faxok, modemek)
- A Az analóg szolgáltatások, hívásirányítás, bekopogtatás, hívószám kijelzés stb.
- A A digitális szolgáltatások - ISDN és változatai, ADSL és változatai, Fax G4, Cordless telefonok
- A A vezeték nélküli analóg és digitális technikák
- A A GSM rendszer lényege, működése
- A A GSM szolgáltatások
- A A szolgáltatói szerződést érintő módosítások
- A A szolgáltatást érintő módosítások
- A A számlával kapcsolatos feladatok
- A A tudakozószolgáltatás

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Idegen nyelvű géphasználati feliratok értelmezése, megértése

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Monotóniatűrés
- Türelem
- Rugalmasság

Társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság
- Visszacsatolási készség
- Irányítási készség
- Közérthetőség
- Adekvát metakommunikáció
- Motiválókészség

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Rendszerben való gondolkodás
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség
- Módszeres munkavégzés
- Figyelemmegosztás
- Eredményorientáltság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Információgyűjtés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

- Beszerzést bonyolít
- Rendezvényeket szervez
- Hivatalos utakat (pl. üzleti tárgyalás, tanulmányút, konferencia részvétel) szervez
- Hivatalos küldeményeket továbbít, postáz

**Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- A A beszerzés fogalma, célja, szabályozása, folyamata, szereplői
- A A beszerzés módszerei, eszközei, dokumentálása
- A A rendezvények típusai, jellemzői, tervezése, előkészítése
- A A rendezvény lebonyolítása
- A A rendezvény kommunikálása
- A Az üzleti, hivatalos utak típusai, jellemzői
- A Az utaztatási terv, szabályzat
- A Az utazásszervezés folyamata, módszerei, eszközei, dokumentálása
- A A hivatalos küldemény fogalma, típusai, előkészítése
- A A küldés módjának megválasztása

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Idegen nyelvű géphasználati feliratok értelmezése, megértése

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Monotóniatűrés
- Türelmesség
- Rugalmasság

Társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság
- Visszacsatolási készség
- Irányítási készség
- Közérthetőség
- Adekvát metakommunikáció
- Motiválókészség

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Rendszerben való gondolkodás
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség
- Módszeres munkavégzés
- Figyelemmegosztás
- Eredményorientáltság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Információgyűjtés

**Az 54 347 01 0010 54 01 azonosító számú, Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-elágazás szakmai követelménymoduljainak**

<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>
1604-06	Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
1606-06	Üzleti kommunikáció idegen nyelven
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
2568-06	A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
2569-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
1592-06	Az emberi erőforrás gazdálkodáshoz szakfeladatok ellátása

**Az 54 347 01 0010 54 02 azonosító számú, IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-elágazás szakmai követelménymoduljainak**

<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>
1604-06	Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
1606-06	Üzleti kommunikáció idegen nyelven
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
2568-06	A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
2569-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
1593-06	A műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk szakfeladatok ellátása

**Az 54 347 01 0010 54 03 azonosító számú, Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-elágazás szakmai követelménymoduljainak**

<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>
1604-06	Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
1606-06	Üzleti kommunikáció idegen nyelven
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
2568-06	A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
2569-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
1594-06	A távközlési szakfeladatok ellátása

**Az 54 347 01 0010 54 04 azonosító számú, Üzleti kommunikációs szakügyintéző  
megnevezésű szakképesítés-elágazás szakmai követelménymoduljainak**

<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>
1604-06	Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
1606-06	Üzleti kommunikáció idegen nyelven
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
2568-06	A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
2569-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
1595-06	Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása



## V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

### 1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Modulzáró vizsga eredményes letétele

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, amely egyenértékű a modulzáró vizsga eredményes letételével

### 2. A szakmai vizsga részei:

#### 1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A beérkező dokumentumok iktatása a megadott paraméterek alapján. Egy adott ügyirat szkennelése, sokszorosítás és iktatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyiratok archiválása, illetve egy adott dokumentum selejtezése a megadott paraméterek alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

#### **A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 60%

2. feladat 40%

#### 2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Hivatalos levél szerkesztése a megadott adatok alapján adatbevitellel és számítógépes szövegszerkesztéssel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Ügyfeladatok feltöltése adatbázisba

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Adatbázisból megadott szempontok szerint adatok lekérdezése, szűrése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 50%

2. feladat 20%

3. feladat 30%

### **3. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az üzleti magatartással és az ügyfél-kommunikációval kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél fogadása, kiszolgálása, az ügyfélszolgálat adminisztrációjának elkészítése első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 20%

2. feladat 50%

3. feladat 30%

#### **4. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

##### **1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az ügyfélpanasz kivizsgálása dokumentumainak összeállítása magyar vagy első szakmai idegen nyelven. A megoldásra vonatkozó dokumentum elkészítése magyar vagy első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az adott szempontrendszer szerinti ügyfelek szegmentálásával kapcsolatos dokumentumok elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

#### **A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- |            |     |
|------------|-----|
| 1. feladat | 50% |
| 2. feladat | 20% |
| 3. feladat | 30% |

#### **5. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

##### **2568-06 A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A CC technológia, rendszerismeret, szolgáltatások témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése második szakmai idegen nyelven számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyféltől e-mailen érkezett számlareklamáció megválaszolása második szakmai idegen nyelven a tudásbázis, ügyféltörténet felhasználásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A törzsüggyfél felé, promóciós céllal kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 25%

2. feladat 25%

3. feladat 50%

## **6. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven marketingkutatói céllal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az értékesítési ajánlat személyre szabása, beszélgetésvázlat összeállítása ügyféltörténet bejegyzései, termékismertető, ár- és kedvezménylista felhasználásával második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 40%

2. feladat 40%

3. feladat 20%

## **7. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### **1592-06 Az emberi erőforrás gazdálkodáshoz szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A munkaszerződés módosítása második szakmai idegen nyelven ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A teljesítményértékeléshez kapcsolódó ügyféltől beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Az emberierőforrás-gazdálkodás témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

### **A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 40%

2. feladat 40%

3. feladat 20%

## **8. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### **1593-06 Műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A szolgáltatás aktiválása, jogosultság adása, módosítása második szakmai idegen nyelven ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A diagnózis felállítása, konkrét eszközháttér (infrastruktúra) feltérképezése, hiba elhárítása ügyféltől beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A Műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 40%

2. feladat 40%

3. feladat 20%

## **9. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### **1594-06 A távközlési szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A távközlés témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A szolgáltatói szerződés módosítása második szakmai idegen nyelven ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A tudakozóba beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 20%

2. feladat 40%

3. feladat 40%

## **10. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### **1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A beszerzés lebonyolítása második szakmai idegen nyelven ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A rendezvény szervezésére vonatkozó, ügyféltől beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

### **A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- 1. feladat 40%
- 2. feladat 40%
- 3. feladat 20%

### **3. A szakmai vizsga értékelése %-osan:**

Az 54 347 01 0010 54 01 azonosító számú, Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-elágazáshoz rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 1. vizsgarész: 5
- 2. vizsgarész: 5
- 3. vizsgarész: 15
- 4. vizsgarész: 15
- 5. vizsgarész: 15
- 6. vizsgarész: 15
- 7. vizsgarész: 30

Az 54 347 01 0010 54 02 azonosító számú, IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-elágazáshoz rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

1. vizsgarész: 5
2. vizsgarész: 5
3. vizsgarész: 15
4. vizsgarész: 15
5. vizsgarész: 15
6. vizsgarész: 15
8. vizsgarész: 30

Az 54 347 01 0010 54 03 azonosító számú, Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-elágazáshoz rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

1. vizsgarész: 5
2. vizsgarész: 5
3. vizsgarész: 15
4. vizsgarész: 15
5. vizsgarész: 15
6. vizsgarész: 15
9. vizsgarész: 30

Az 54 347 01 0010 54 04 azonosító számú, Üzleti kommunikációs szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-elágazáshoz rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

1. vizsgarész: 5
2. vizsgarész: 5
3. vizsgarész: 15
3. vizsgarész: 15
5. vizsgarész: 15
6. vizsgarész: 15
10. vizsgarész: 30

**4. A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei**

A szakképesítéshez rendelt vizsgarészek valamelyikének korábbi teljesítése

**5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai**

-



**VI.  
ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK**

<b>A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma</b>	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Üzleti kommunikációs szakügyintéző
Call/Contact center rendszer	X	X	X	X
Vakok és gyengénlátók esetén képernyő felolvasó szoftver	X	X	X	X
Számítógép	X	X	X	X
Szkenner	X	X	X	X
Nyomtató	X	X	X	X
Fénymásoló	X	X	X	X
Telefon	X	X	X	X
Fax	X	X	X	X
Internet hozzáférés	X	X	X	X
Szoftverek	X	X	X	X
Irodaszerek	X	X	X	X
Nyomtatványok	X	X	X	X
Iratmegsemmisítő	X	X	X	X
Hangrögzítő	X	X	X	X
Szakkönyvek	X	X	X	X
CD-jogtár	X	X	X	X
Projektor	X	X	X	X

**VII.  
EGYEBEK**

Iskolai rendszerű képzéseknél az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: 90 óra