

LOGISZTIKAI ÜGYINTÉZŐ
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI

I.
ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

1. A szakképesítés azonosító száma: 54 345 02 0000 00 00

2. A szakképesítés megnevezése: Logisztikai ügyintéző

3. Szakképesítések köre:

3.1	Rész-szakképesítések		
		Azonosítószám:	54 345 02 0100 31 01
		Megnevezés:	Anyagbeszerző
		Azonosítószám:	54 345 02 0100 31 02
		Megnevezés:	Áruterítő
		Azonosítószám:	54 345 02 0100 31 03
		Megnevezés:	Veszélyesáru-ügyintéző

3.2	Elágazások	Nincs	
-----	------------	-------	--

3.3	Ráépülés		
		Azonosítószám:	54 345 02 0001 54 01
		Megnevezés:	Nemzetközi szállítmányozási ügyintéző

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3621

5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés/Ráépülés megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Logisztikai ügyintéző	2	2000
Nemzetközi szállítmányozási ügyintéző	-	600

II.
EGYÉB ADATOK

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Logisztikai ügyintéző

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. Elmélet aránya: 70 %
3. Gyakorlat aránya: 30 %
4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): -
Időtartama (évben vagy félévben): -
5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető
Ha szervezhető, mikor: -
6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

RÉSZ-SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Anyagbeszerző

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: nyolcadik évfolyam elvégzése

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. A képzés maximális időtartama:
Szakképzési évfolyamok száma: -
Óraszám: 400
3. Elmélet aránya: 70 %
4. Gyakorlat aránya: 30 %

5. Szakmai alapképzés időtartama (fogyatékkal élők esetében, iskolai rendszerben): -
6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

RÉSZ-SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Áruterítő

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: nyolcadik évfolyam elvégzése

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. A képzés maximális időtartama:

Szakképzési évfolyamok száma: -

Óraszám: 400

3. Elmélet aránya: 70 %

4. Gyakorlat aránya: 30 %

5. Szakmai alapképzés időtartama (fogyatékkal élők esetében, iskolai rendszerben): -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

RÉSZ-SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Veszélyesáru-ügyintéző

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: nyolcadik évfolyam elvégzése

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. A képzés maximális időtartama:
Szakképzési évfolyamok száma: -
Óraszám: 400
3. Elmélet aránya: 70 %
4. Gyakorlat aránya: 30 %
5. Szakmai alapképzés időtartama (fogyatékkal élők esetében, iskolai rendszerben): -
6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

RÁÉPÜLÉS MEGNEVEZÉSE: Nemzetközi szállítmányozási ügyintéző

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Szakmai előképzettség: Logisztikai ügyintéző

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek
2. Elmélet aránya: 70 %
3. Gyakorlat aránya: 30 %
4. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3621	Kereskedelmi ügyintéző

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Kapcsolatot tart a partnerekkel, ügyfelekkel
Döntéselőkészítéssel segíti a menedzsmentet
Kommunikációs, marketing és PR tevékenységet végez
Irodatechnikai és multimédiás eszközöket kezel
Közreműködik a rendelések, beszerzések, értékesítés (termék, szolgáltatás) lebonyolításában
Irodai, ügyviteli adminisztrációt végez
Reklamációs eseteket kezel
Nemzetközi szállítással, szállítmányozással kapcsolatos ügyintézői tevékenységet folytat
Nemzetközi szállítással kapcsolatos kiegészítő tevékenységet folytat

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
52 341 04 0000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző
52 342 01 0000 00 00	Marketing- és reklámügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző

IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A szakmai követelménymodulok felsorolása:

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Hagyományos és digitális dokumentumokat rendszerez
Regisztrálja és karbantartja a vevő-, ügyfélkapcsolatait
Hivatalos levelezést folytat hagyományos és elektronikus formában
Hivatalos okmányokat tölt ki
A munkaköréhez kapcsolódó hivatalos ügyeket intéz (hatóságoknál, közigazgatási szerveknél)
Napi/heti jelentést készít
Adatbázisokat kezel, iratkezelést végez
Készpénzzel és készpénzkímélő módon fizettet
Nyomon követi a számla kiegyenlítését
Szükség szerint a szerződést aláírásra előkészíti
Szerződést köt
Közreműködik a hitelügyintézésben
Hibás teljesítés esetén jegyzőkönyvet vesz fel
Árajánlatokat kér, ad, értékkel
A termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó kísérőokmányokat az illetékesekhez eljuttatja
Kezeli a számítógépet és tartozékait (CD, DVD, scanner, nyomtató)
Szöveget, táblázatot szerkeszt
Elektronikus levelezést folytat, internetet és intranetet használ
Telefont, faxot, fénymásológépet kezel
Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatait ellátja, az anyagokat archiválja
Dokumentumokat fénymásol
Audiovizuális, multimédiás eszközöket használ, pl. tv, video, projektor, írásvetítő
Használja az egyéb irodai eszközöket (hőköttő, spirálozó, iratmegsemmisítő)
Felméri az ügyfelek igényeit
Szakmai tanácsot ad ügyfeleknek, partnereknek
Termékeiről, szolgáltatásairól folyamatosan tájékoztatja az ügyfeleit, partnereit
Ügyfélszolgálati teendőket lát el
Az aktuális kedvezményeikről folyamatos tájékoztatást ad
Szakmai rendezvényeken vesz részt
Reklamációt fogad
Mérlegeli a kifogások jogosságát és mértékét
A reklamáció fajtájától és mértékétől függően dönt az ügyintézés menetéről
Javaslatot tesz az ellentételezésre, a reklamáció megoldására

Szükség szerint hatósági, szakértői eljárást kezdeményez
Az eljárás eredménye szerint rendezi a reklamációt
Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A levelezés (hagyományos és digitális) rendszerezésének, iktatásának menete, szabályai
- B A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai
- B A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályai, jellegzetes formái
- C A hivatalos okmányok használatának szabályai
- C A hatósági és igazgatási szervekkel folytatott levelezés jellemző levéltípusai
- B Az adatbázis-kezelés, az iratkezelés, az időszakos jelentések elkészítésének szabályai
- B A készpénzes, a készpénzkímélő, a készpénz nélküli pénzforgalom és a számlázás lebonyolításának szabályai
- C A szerződések alapvető tartalmi és formai követelményei, jellemző szerződésfajták
- C A hitelkérelem tartalma, a hitelezés menete, a hitelek fajtái
- C A jegyzőkönyvek tartalmi és formai követelményei
- C Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és adás szabályai
- C Az ajánlat értékelésének szempontjai
- C A termékek és szolgáltatások kísérő okmányainak szerepe, kezelése, jellemző típusai
- B A számítógép és tartozékainak (CD, DVD, scanner, nyomtató) kezelése
- C Az adatközlő táblázatok készítésének tartalmi és formai követelményei
- C Az elektronikus levelezés, az internet és az intranet használata
- C Telefon, fax, fénymásológép kezelésének szabályai
- B Elektronikus adatbázisok biztonsági mentésének, archiválásának módjai
- C Audiovizuális, multimédiás eszközök alkalmazásának szerepe, kezelése (pl. tv, video, projektor, írásvetítő)
- C Dokumentáláshoz kapcsolódó irodai eszközök kezelésének szabályai (hőkötető, spirálozó, iratmegsemmisítő)
- B A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése
- B A jegyzőkönyv készítésének szabályai
- C A hatósági, szakértői eljárás előkészítésének szabályai
- B Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai
- B A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során
- B A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken
- C A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 3 Telefonálás idegen nyelven

Személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
 Megbízhatóság
 Pontosság
 Precizitás
 Türelem

Társas kompetenciák:

Motiválhatóság
 Fogalmazó készség
 Nyelvhelyesség
 Udvariasság
 Konszenzuskészség
 Konfliktusmegoldó készség

Módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
 Rendszerező képesség
 Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0062-06 Marketing és PR alapismeretek

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Piackutatást végez
 Folyamatosan figyelemmel kíséri a piac alakulását
 Részt vesz a vevőktől, partnerektől, ügyfelektől, közéletből érkező visszacsatolások összegyűjtésében, rendszerezésében
 Közreműködik a reklámok, bemutatók, akciók szervezésében, az ahhoz kapcsolódó nyomdai munkálatok koordinálásában
 Protokoll-listát, illetve címlistát állít össze

Közreműködik a szervezet belső és külső kommunikációs rendszerének és kultúrájának kialakításában, működtetésében

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C A piac szereplői, a vállalati működés külső érintettjei
- C A piac elemei, a piac működési mechanizmusa
- C A piackutatás céljai, módszerei
- C A piacbefolyásolás céljai, alapvető módszerei
- C Reklámok, bemutatók, akciók szerepe, szervezésének folyamata
- C A PR alapvető eszközei, szabályai, funkciói

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Beszédkészség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 2 Diagram olvasása, értelmezése

Személyes kompetenciák:

Döntésképeség
Rugalmasság

Társas kompetenciák:

Meggyőző készség
Fogalmazó készség
Közérthetőség
Hatékony kérdésés készsége

Módszerkompetenciák:

Információgyűjtés
Nytott hozzáállás
Eredményorientáltság

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0065-06 Alapvető ügyviteli, irodatechnika-kezelési, kommunikációs feladatok az ügyintéző munkakörökben

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Hagyományos és digitális dokumentumokat rendszerez
Hivatalos okmányokat tölt ki
Napi / heti jelentést készít
Adatbázisokat kezel, iratkezelést végez

Készpénzzel és készpénzkímélő módon fizettet
 Nyomon követi a számla kiegyenlítését
 Kezeli a számítógépet és tartozékait (CD, DVD, scanner, nyomtató)
 Szöveget, táblázatot szerkeszt
 Elektronikus levelezést folytat, internetet és intranetet használ
 Telefont, faxot, fénymásológépet kezel
 Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatait ellátja, az anyagokat archiválja
 Dokumentumokat fénymásol
 Használja az egyéb irodai eszközöket (hőköttő, spirálozó, iratmegsemmisítő)
 Felméri az ügyfelek igényeit
 Szakmai tanácsot ad ügyfeleknek, partnereknek
 Termékeiről, szolgáltatásairól folyamatosan tájékoztatja az ügyfeleit, partnereit
 Az aktuális kedvezményekről folyamatos tájékoztatást ad
 Szakmai rendezvényeken vesz részt
 Reklamációt fogad
 Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A levelezés (hagyományos és elektronikus) rendszerezésének, iktatásának menete, szabályai
- C A hivatalos okmányok használatának szabályai
- B Az adatbázis-kezelés, az iratkezelés, az időszakos jelentések elkészítésének szabályai
- B A készpénzes, a készpénzkímélő, a készpénz nélküli pénzforgalom és a számlázás lebonyolításának szabályai
- B A számítógép és tartozékainak (CD, DVD, scanner, nyomtató) kezelése
- C Az adatközlő táblázatok készítésének tartalmi és formai követelményei
- C Az elektronikus levelezés, az internet és az intranet használata
- C Telefon, fax, fénymásológép kezelésének szabályai
- B Elektronikus adatbázisok biztonsági mentésének, archiválásának módjai
- C Audiovizuális, multimédiás eszközök alkalmazásának szerepe, kezelése (pl. tv, video, projektor, írásvetítő)
- C Dokumentáláshoz kapcsolódó irodai eszközök kezelésének szabályai (hőköttő, spirálozó, iratmegsemmisítő)
- B A jegyzőkönyv készítésének szabályai
- B Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai
- B A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken
- C A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

- 5 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 4 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 4 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 3 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 3 Hallott szakmai szöveg megértése

Személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Pontosság
- Precizitás

Társas kompetenciák:

- Motiválhatóság
- Fogalmazó készség
- Nyelvhelyesség

Módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Rendszerező képesség
- Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0115-06 Ügyféltájékoztatás, reklamáció-kezelés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Felméri az ügyfelek igényeit
- Szakmai tanácsot ad ügyfeleknek, partnereknek
- Termékeiről, szolgáltatásairól folyamatosan tájékoztatja az ügyfeleit, partnereit
- Ügyfélszolgálati teendőket lát el
- Az aktuális kedvezményekről folyamatos tájékoztatást ad
- Szakmai rendezvényeken vesz részt
- Reklamációt fogad
- Mérlegeli a kifogásolás jogosságát és mértékét
- A reklamáció fajtájától és mértékétől függően dönt az ügyintézés menetéről
- Javaslatot tesz az ellentételezésre, a reklamáció megoldására
- Szükség szerint hatósági, szakértői eljárást kezdeményez
- Az eljárás eredménye szerint rendezzi a reklamációt

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése
- B A jegyzőkönyv készítésének szabályai
- C A hatósági, szakértői eljárás előkészítésének szabályai
- B Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció, protokollszabályai
- B A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során
- B A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Beszédkészség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése

Személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
Türelmesség

Társas kompetenciák:

Udvariasság
Határozottság
Meggyőző készség
Konszenzus készség
Fogalmazó készség
Konfliktusmegoldó készség

Módszerkompetenciák:

Információgyűjtés
Nytott hozzáállás
Eredményorientáltság

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0116-06 Logisztika

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Véleményezi az új technológiák, termékek bevezetését
Adatokat szolgáltat a termelési tervek elkészítéséhez
Közreműködik a vállalati logisztikai rendszer tervezésében, kialakításában
Részt vesz az árutovábbítási technológiák kiválasztásában, alkalmazásában
Előkészíti a belföldi, nemzetközi szállításokat
Részt vesz az árképzési és díjszámítási feladatokban
Kiválasztja az áru továbbításához legalkalmasabb fuvarozási módot, szükség szerint megtervezi az útvonalat, szállítást

Részt vesz az árutovábbítás, szállítmányozás feladatainak szervezésében, irányításában

Kapcsolatot tart a pénzügyi és a termelésprogramozási részleggel

Összegzi a beszerzési igényeket

Közbeszerzés esetén alkalmazza a közbeszerzési szabályozást

Megtervezi az aktuális beszerzések időrendjét

Megrendelést továbbít a beszerzési részleg vagy a beszállító felé

Gondoskodik az áru szabályszerű átvételéről

Az áruátvétélhez kapcsolódó dokumentumokat kezeli és eljuttatja az illetékeshez

Betárolja és kitarolja az árut a raktárba ill. a raktárból, meghatározza a tárolóhelyet

Kapcsolatot tart a beszállítókkal, értékeli teljesítményüket

Ellenőrzi a bejövő megrendelés teljesítési feltételeit

Gondoskodik a kiszállítási terv alapján a megfelelő számú és felszereltségű járműről

Fuvarokmányt állít ki a szállítójárművek részére

Átrakással, árutovábbítással (cross-docking) kapcsolatos tevékenységeket végez

Gondoskodik az áru szabályszerű átadásáról

Részt vesz a veszélyes árukra vonatkozó árutovábbítási technológiák kiválasztásában, alkalmazásában

Elvégzi a veszélyes anyagok beszerzésével kapcsolatos speciális feladatokat

A veszélyes áru kísérő okmányait és az átvételéhez és kiszállításához kapcsolódó dokumentumokat kezeli és eljuttatja az illetékeshez

A környezetvédelmi és biztonsági előírásoknak megfelelően kezeli és felhasználja a veszélyes anyagokat

A biztonsági előírásoknak megfelelően betárolja és kitarolja a veszélyes árut a raktárba ill. a raktárból, meghatározza azok tárolóhelyét

Kiválasztja a veszélyes áru továbbításához legalkalmasabb fuvarozási módot, szükség szerint megtervezi az útvonalat, szállítást

Gondoskodik a veszélyes áru szállítására alkalmas járműről

Közreműködik a készletek és a tárolóhelyek nyilvántartásában

Kezeli a raktárgazdálkodás bizonylatait

Ellátja a minőségbiztosítási rendszerben rögzített feladatokat

Intézi a garanciális és szavatossági ügyeket

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B Logisztikai alapfogalmak
- C Optimális logisztikai rendszer kialakításának szempontjai
- C A logisztikai információáramlás módjai
- C Az anyagmozgatás eszközei, szabályai
- C Raktározási és anyagmozgatási technológiák
- C Raktártípusok
- C Az árutovábbítási technológiák jellemzői
- D Közlekedésföldrajzi ismeretek
- D Térképhasználat és térképolvasás

- C Útvonaltervező programok használata
- D Főbb szállítási csomópontok Európában
- D A közúti, a vasúti, a vízi, a légi és vezetékes szállítás fő vonalai
- C Az egyes áruszállítási módok jellemzői, előnyei-hátrányai
- C A szállítási tervek készítésénél figyelembe veendő szempontok
- B Az egyes áruk szakszerű szállításának követelményei az áru jellemzőinek figyelembevételével
- B Az áruszállításhoz kapcsolódó okmányok tartalmi, formai követelményei, kezelése
- C Az INCOTERMS-szokványok szerepe, lényege
- D A közbeszerzés folyamata

- C A nemzetközi egyezmények szerepe a fuvarozás megszervezésében, a vámeljáráásban

- C Az ár kalkuláció, a díjszámítás elvei
- C A szállítmányozás lényege, elemei
- C A centralizált és decentralizált beszerzés jellemzői
- B A megrendelés módjai
- C A gazdaságos rendelési tétel nagyság meghatározása
- B A rendelésfeldolgozás folyamata
- C Szállítóértékelési eljárások
- B Az áruátvétel menete, bizonylatolása
- C Az áruátvételnél használt eszközök működése, kezelése
- C A kiszolgálási színvonal mérésének módjai
- C A készletezés szerepe, a készletek csoportosításának szempontjai
- C A készletgazdálkodás főbb mutatói
- C A készletnyilvántartás módjai
- C A termelés tervezés és -irányítás elvei
- C Az anyagszükséglet-számítás lényege
- B A raktárgazdálkodás, készletnyilvántartás bizonylatai
- B Áruazonosító és nyilvántartó rendszerek jellemzői
- B Az egyes áruféleségek szakszerű tárolásának követelményei az áru jellemzőinek figyelembevételével
- B A csomagolás fajtái, szerepe, a csomagoláson lévő feliratok és jelképek értelmezése
- C A minőség fogalma, a minőség tanúsítás módjai
- B Szavatosság, jótállás, termékfelelősség
- B Minőségbiztosítási rendszerek szerepe, elemei
- B A veszélyes anyagok tulajdonságai
- B A veszélyes anyagokhoz kapcsolódó jelölések jelentősége, értelmezése
- A A veszélyes anyagok tárolási szabályai
- A A veszélyes anyagok szállításának követelményei
- B ADR-előírások
- B A veszélyes árukra vonatkozó árutovábbítási technológiák jellemzői
- B A veszélyes áruk biztonságos szállítási módjai
- B A veszélyes árukra vonatkozó szállítási tervek készítésénél figyelembe veendő szempontok

- B A veszélyes áruk szállításához kapcsolódó okmányok tartalmi, formai követelményei, kezelése

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi beszédképesség
- 3 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Jelképek értelmezése
- 2 Folyamatábrák értelmezése
- 1 Diagram olvasása, értelmezése
- 3 Tájékozódás
- 4 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

Szervezőképesség
Térbeli tájékozódás
Pontosság
Rugalmasság
Precizitás
Önállóság
Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség
Kapcsolatfenntartó készség
Határozottság
Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

Logikus gondolkodás
Értékelés
Áttekintő képesség
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Rendszerekben való gondolkodás
Tervezés
Információgyűjtés
Következtetési képesség

Eredményorientáltság
Gyakorlatias feladatértelmezés
Rendszerező képesség
Hibakeresés (diagnosztizálás)

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0117-06 Veszélyes áruk tárolásának, szállításának követelményei

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Részt vesz a veszélyes árukra vonatkozó árutovábbítási technológiák kiválasztásában, alkalmazásában
Elvégzi a veszélyes anyagok beszerzésével kapcsolatos speciális feladatokat
A veszélyes áru kísérő okmányait és az átvételéhez és kiszállításához kapcsolódó dokumentumokat kezeli és eljuttatja az illetékeshez
A környezetvédelmi és biztonsági előírásoknak megfelelően kezeli és felhasználja a veszélyes anyagokat
A biztonsági előírásoknak megfelelően betárolja és kitárolja a veszélyes árut a raktárba ill. a raktárból, meghatározza azok tárolóhelyét
Kiválasztja a veszélyes áru továbbításához legalkalmasabb fuvarozási módot, szükség szerint megtervezi az útvonalat, szállítást
Gondoskodik a veszélyes áru szállítására alkalmas járműről
Közreműködik a készletek és a tárolóhelyek nyilvántartásában

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A veszélyes anyagok tulajdonságai
- B A veszélyes anyagokhoz kapcsolódó jelölések jelentősége, értelmezése
- A A veszélyes anyagok tárolási szabályai
- A A veszélyes anyagok szállításának követelményei
- B ADR-előírások
- B A veszélyes árukra vonatkozó árutovábbítási technológiák jellemzői
- B A veszélyes áruk biztonságos szállítási módjai
- B A veszélyes árukra vonatkozó szállítási tervek készítésénél figyelembe veendő szempontok
- B A veszélyes áruk szállításához kapcsolódó okmányok tartalmi, formai követelményei, kezelése

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése

- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 4 Jelképek értelmezése
- 2 Folyamatábrák értelmezése
- 1 Diagram olvasása, értelmezése
- 3 Tájékozódás
- 4 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

Szervezőkészség
Térbeli tájékozódás
Pontosság
Rugalmasság
Precizitás
Önállóság
Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség
Kapcsolatfenntartó készség
Határozottság
Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

Logikus gondolkodás
Értékelés
Áttekintő képesség
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Rendszerekben való gondolkodás
Tervezés
Információgyűjtés
Következtetési képesség
Gyakorlatias feladatértelmezés
Rendszerező képesség
Hibakeresés (diagnosztizálás)

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0118-06 Áruterítés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Részt vesz az árutovábbítási technológiák kiválasztásában, alkalmazásában
Gondoskodik a kiszállítási terv alapján a megfelelő számú és felszereltségű járműről
Fuvarokmányt állít ki a szállítójárművek részére
Átrakással, árutovábbítással (cross-docking) kapcsolatos tevékenységeket végez
Gondoskodik az áru szabályszerű átadásáról

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C Az árutovábbítási technológiák jellemzői
- D Közlekedésföldrajzi ismeretek
- D Térképhasználat és térképolvasás
- C Útvonaltervező programok használata
- D Főbb szállítási csomópontok Európában
- D A közúti, a vasúti, a vízi, a légi és vezetékes szállítás fő vonalai
- C Az egyes áruszállítási módok jellemzői, előnyei-hátrányai
- C A szállítási tervek készítésénél figyelembe veendő szempontok
- B Az egyes áruk szakszerű szállításának követelményei az áru jellemzőinek figyelembevételével
- B Az áruszállításhoz kapcsolódó okmányok tartalmi, formai követelményei, kezelése
- B A csomagolás fajtái, szerepe, a csomagoláson lévő feliratok és jelképek értelmezése

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi beszédképesség
- 4 Jelképek értelmezése
- 3 Tájékozódás
- 4 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

- Szervezőképesség
- Térbeli tájékozódás
- Pontosság
- Rugalmasság
- Precizitás
- Önállóság
- Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Kapcsolatfenntartó készség
- Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Tervezés
Információgyűjtés
Eredményorientáltság
Gyakorlatias feladatértelmezés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0119-06 Az anyagbeszerző munkakör követelményei

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Összegezi a beszerzési igényeket
Megtervezi az aktuális beszerzések időrendjét
Megrendelést továbbít a beszerzési részleg vagy a beszállító felé
Gondoskodik az áru szabályszerű átvételéről
Az áruátvételhez kapcsolódó dokumentumokat kezeli és eljuttatja az illetékeshez
Kapcsolatot tart a beszállítókkal, értékeli teljesítményüket

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C Az anyagmozgatás eszközei, szabályai
- C Raktározási és anyagmozgatási technológiák
- C Raktártípusok
- C A centralizált és decentralizált beszerzés jellemzői
- B A megrendelés módjai
- C A gazdaságos rendelési tétel nagyság meghatározása
- B A rendelésfeldolgozás folyamata
- C Szállítóértékelési eljárások
- B Az áruátvétel menete, bizonylatolása
- C Az áruátvételnél használt eszközök működése, kezelése
- C A minőség fogalma, a minőségtanúsítás módjai
- B Szavatosság, jótállás, termékfelelősség
- B Minőségbiztosítási rendszerek szerepe, elemei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése

- 4 Szakmai nyelvi beszédképesség
- 4 Jelképek értelmezése
- 4 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

- Szervezőképesség
- Térbeli tájékozódás
- Pontosság
- Rugalmasság
- Precizitás
- Önállóság
- Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Kapcsolatfenntartó készség
- Határozottság
- Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

- Értékelés
- Áttekintő képesség
- Kontroll (ellenőrző képesség)
- Tervezés
- Információgyűjtés
- Következtetési képesség
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Rendszerező képesség

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0120-06 Nemzetközi szállítmányozás

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- A nemzetközi szállítmányozással kapcsolatos előkészítő, tervező feladatokat végez
- Részt vesz a nemzetközi árutovábbítási technológiák kidolgozásában
- Részt vesz a nemzetközi menetrend szerinti szállítási feladatok előkészítésében
- Részt vesz a nemzetközi különjáratok és különcélú menetrendszerinti szállítási feladatok előkészítésében
- Részt vesz a nemzetközi szállítás, szállítmányozás árképzési és díjszámítási feladataiban
- Közreműködik a megfelelő áruszállítási rendszer kiválasztásában
- FIATA-előírásokat alkalmaz
- FIATA-okmányokat tölt ki, alkalmaz
- Nemzetközi szállítmánybiztosítási ügyet intéz

Részt vesz a árutovábbítás, szállítmányozás feladatainak szervezésében, irányításában
 Részt vesz a járműfenntartás feladatainak ellátásában
 Ellátja a nemzetközi szállítás adminisztrációs és elemzési feladatait
 Irányítja a szállítmányozáshoz kapcsolódó okmányok elkészítését, kitöltését
 Részt vesz a forgalombiztonsági, áru- és utasbiztonsági feladatok ellátásában
 Intézi a nemzetközi szállítás rendkívüli eseményeinek ügyeit
 Részt vesz mentéssel kapcsolatos feladatok ellátásában
 Részt vesz a nemzetközi szállítással kapcsolatos oktatási feladatok ellátásában
 Az előírások szerint közreműködik az irányított dolgozók személyes ügyeivel kapcsolatos feladatok ellátásában

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C A nemzetközi közúti fuvarozás szabályozása (CMR)
- B A CMR fogalma, tartalma
- C Díjszámítás elemei a nemzetközi közúti fuvarozásban
- C A nemzetközi vasúti fuvarozás szabályozása
- B CIM-fuvarlevél tartalma
- B SZMGSZ-fuvarlevél tartalma
- C Díjszámítás elemei a nemzetközi vasúti fuvarozásban
- C A légi fuvarozás nemzetközi szabályozása
- C Díjszámítás elemei a nemzetközi légi fuvarozásban
- C A folyami fuvarozás nemzetközi szabályozása
- B A nemzetközi folyami fuvarozás okmányai
- C Díjszámítás elemei a nemzetközi folyami fuvarozásban
- C A tengeri fuvarozás nemzetközi szabályozása
- B A tengeri fuvarozás okmányai
- C Díjszámítás elemei a tengeri fuvarozásban
- C A kombinált fuvarozások szerepe, alkalmazása, fuvarokmányai
- C Szállítmányozói gyűjtőforgalom szerepe, megvalósítása
- C A nemzetközi szállítmánybiztosítások módjai
- B FIATA-okmányok alkalmazása, kitöltése

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi beszédképesség

- 4 Idegen nyelvű olvasott szöveg
- 4 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Idegen nyelvű beszédképesség
- 4 Telefonálás idegen nyelven
- 4 Jelképek értelmezése
- 2 Folyamatábrák értelmezése
- 1 Diagram olvasása, értelmezése
- 3 Tájékozódás
- 4 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

Szervezőképesség
Pontosság
Rugalmasság
Precizitás
Önállóság

Társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség
Kapcsolatfenntartó készség
Határozottság
Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

Értékelés
Áttekintő képesség
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Rendszerekben való gondolkodás
Tervezés
Információgyűjtés
Következtetési képesség
Rendszerező képesség

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Regisztrálja és karbantartja a vevő-, ügyfélkapcsolatait
Hivatalos levelezést folytat hagyományos és elektronikus formában
A munkaköréhez kapcsolódó hivatalos ügyeket intéz (hatóságoknál, közigazgatási szerveknél)
Szükség szerint a szerződést aláírásra előkészíti
Szerződést köt
Közreműködik a hitel-ügyintézésben

Hibás teljesítés esetén jegyzőkönyvet vesz fel

Árajánlatokat kér, ad, értékkel

A termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó kísérőokmányokat az illetékesekhez eljuttatja

Audiovizuális, multimédiás eszközöket használ, pl. tv, video, projektor, írásvetítő

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Mérlegeli a kifogások jogosságát és mértékét

A reklamáció fajtájától és mértékétől függően dönt az ügyintézés menetéről

Javaslatot tesz az ellentételezésre, a reklamáció megoldására

Szükség szerint hatósági, szakértői eljárást kezdeményez

Az eljárás eredménye szerint rendezi a reklamációt

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai
- B A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályai, jellegzetes formái
- C A hatósági és igazgatási szervekkel folytatott levelezés jellemző levéltípusai
- C A szerződések alapvető tartalmi és formai követelményei, jellemző szerződésfajták
- C A hitelkérelem tartalma, a hitelezés menete, a hitelek fajtái
- C A jegyzőkönyvek tartalmi és formai követelményei
- C Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és adás szabályai
- C Az ajánlat értékelésének szempontjai
- C A termékek és szolgáltatások kísérő okmányainak szerepe, kezelése, jellemző típusai
- B A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése
- C A hatósági, szakértői eljárás előkészítésének szabályai
- B A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 5 ECDL 4.m. Táblázatkezelés
- 4 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 4 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 3 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 3 Hallott szakmai szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 3 Telefonálás idegen nyelven

Személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
Megbízhatóság
Pontosság
Precizitás

Társas kompetenciák:

Motiválhatóság
Fogalmazó készség
Nyelvhelyesség

Módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Rendszerező képesség
Emlézőképesség (ismeretmegőrzés)

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0390-06 Kiegészítő marketing ismeretek az ügyintéző szakképesítésekhez részszakképesítés birtokában

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában
Piackutatást végez
Folyamatosan figyelemmel kíséri a piac alakulását
Részt vesz a vevőktől, partnerektől, ügyfelektől, közéletből érkező visszacsatolások összegyűjtésében, rendszerezésében
Közreműködik a reklámok, bemutatók, akciók szervezésében, az ahhoz kapcsolódó nyomdai munkálatok koordinálásában
Protokoll-listát, illetve címlistát állít össze
Közreműködik a szervezet belső és külső kommunikációs rendszerének és kultúrájának kialakításában, működtetésében

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei
- C A piac szereplői, a vállalati működés külső érintettjei
- C A piac elemei, a piac működési mechanizmusa
- C A piackutatás céljai, módszerei
- C A piacbefolyásolás céljai, alapvető módszerei
- C Reklámok, bemutatók, akciók szerepe, szervezésének folyamata
- C A PR alapvető eszközei, szabályai, funkciói

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Beszédkészség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése

Személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
Türelmesség

Társas kompetenciák:

Udvariasság
Határozottság
Konszenzus készség
Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

Információgyűjtés
Nytott hozzáállás
Eredményorientáltság

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0391-06 Kiegészítő ismeretek a Logisztikai ügyintéző szakképesítéshez rész-szakképesítés birtokában

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Véleményezi az új technológiák, termékek bevezetését
Adatokat szolgáltat a termelési tervek elkészítéséhez
Közreműködik a vállalati logisztikai rendszer tervezésében, kialakításában
Előkészíti a belföldi, nemzetközi szállításokat
Részt vesz az árképzési és díjszámítási feladatokban
Kiválasztja az áru továbbításához legalkalmasabb fuvarozási módot, szükség szerint megtervezi az útvonalat, szállítást
Részt vesz az árutovábbítás, szállítmányozás feladatainak szervezésében, irányításában
Kapcsolatot tart a pénzügyi és a termelésprogramozási részleggel
Közbeszerzés esetén alkalmazza a közbeszerzési szabályozást
Betárolja és kitárolja az árut a raktárba ill. a raktárból, meghatározza a tárolóhelyet
Ellenőrzi a bejövő megrendelés teljesítési feltételeit
Kezeli a raktárgazdálkodás bizonylatait
Ellátja a minőségbiztosítási rendszerben rögzített feladatokat
Intézi a garanciális és szavatossági ügyeket

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B Logisztikai alapfogalmak
- C Optimális logisztikai rendszer kialakításának szempontjai
- C A logisztikai információáramlás módjai
- D A közbeszerzés folyamata
- C A nemzetközi egyezmények szerepe a fuvarozás megszervezésében, a vámeljáráásban
- C Az áralkuláció, a díjszámítás elvei
- C A szállítmányozás lényege, elemei
- C A kiszolgálási színvonal mérésének módjai
- C A készletezés szerepe, a készletek csoportosításának szempontjai
- C A készletgazdálkodás főbb mutatói
- C A készletnyilvántartás módjai
- C A termelésstervezés és -irányítás elvei
- C Az anyagszükséglet-számítás lényege
- B A raktárgazdálkodás, készletnyilvántartás bizonylatai
- B Áruazonosító és nyilvántartó rendszerek jellemzői
- B Az egyes áruféleségek szakszerű tárolásának követelményei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi beszédképesség
- 4 Jelképek értelmezése
- 2 Folyamatábrák értelmezése
- 1 Diagram olvasása, értelmezése
- 3 Tájékozódás
- 4 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

- Szervezőképesség
- Pontosság
- Precizitás
- Önállóság
- Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő képesség

Kapcsolatfenntartó készség
Határozottság
Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

Logikus gondolkodás
Értékelés
Áttekintő képesség
Rendszerekben való gondolkodás
Tervezés
Információgyűjtés
Következtetési képesség
Eredményorientáltság
Gyakorlatias feladatértelmezés
Rendszerező képesség

Az 54 345 02 0000 00 00 azonosító számú, Logisztikai ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
0061-06	Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek
0062-06	Marketing és PR alapismeretek
0116-06	Logisztika

Az 54 345 02 0100 31 01 azonosító számú, Anyagbeszerző megnevezésű rész-szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
0065-06	Alapvető ügyviteli és irodatechnika-kezelési feladatok az ügyintéző munkakörökben
0115-06	Ügyféléltájékoztatás, reklamáció-kezelés
0119-06	Az anyagbeszerző munkakör követelményei

Az 54 345 02 0100 31 02 azonosító számú, Áruterítő megnevezésű rész-szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
0065-06	Alapvető ügyviteli és irodatechnika-kezelési feladatok az ügyintéző munkakörökben
0115-06	Ügyféléltájékoztatás, reklamáció-kezelés
0118-06	Áruterítés

Az 54 345 02 0100 31 03 azonosító számú, Veszélyesáru-ügyintéző megnevezésű rész-szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
0065-06	Alapvető ügyviteli és irodatechnika-kezelési feladatok az ügyintéző munkakörökben
0115-06	Ügyféléltájékoztatás, reklamáció-kezelés
0117-06	Veszélyes áruk tárolásának, szállításának követelményei

Az 54 345 02 0001 54 01 azonosító számú, Nemzetközi szállítmányozási ügyintéző megnevezésű ráépülés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
0061-06	Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek
0062-06	Marketing és PR alapismeretek
0116-06	Logisztika
0120-06	Nemzetközi szállítmányozás

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam elvégzését tanúsító bizonyítvány

Iskolarendszeren kívüli szakképzés esetén:

A képzési programban meghatározott modulzáró vizsga

A képzési programban előírt gyakorlat teljesítéséről szóló igazolás

2. A szakmai vizsga részei

1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Hivatalos dokumentumok számítógépen történő elkészítése. Adatbáziskezelő program és internet használata. Az ügyviteli, irodatechnikai eszközök használati módjainak bemutatása.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 120 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyviteli rend, a levelezés, a pénzforgalom, a számlázás és az okmánykezelés előírásai. Magyar és idegennyelvű okmányok tartalmának értelmezése.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 25%

3. feladat 25%

2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0062-06 Marketing és PR alapismeretek

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A marketing és PR alapismeretek alkalmazása.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

3. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0065-06 Alapvető ügyviteli, irodatechnika-kezelési, kommunikációs feladatok az ügyintéző munkakörökben

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Hivatalos dokumentumok számítógépen történő elkészítése. Adatbáziskezelő program és internet használata. Az ügyviteli, irodatechnikai eszközök használati módjainak bemutatása.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 90 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyviteli rend, a levelezés, a pénzforgalom, a számlázás és az okmánykezelés alapvető előírásai.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kommunikáció, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 30%

3. feladat 20%

4. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

5. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0116-06 Logisztika

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A vállalati logisztikai rendszer működése. A logisztikai munkakörben használt magyar és idegen nyelvű dokumentumok kitöltése, tartalmának értelmezése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

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

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Esettanulmány: Megrendelés fogadása-visszaigazolása, díjszámítás, fuvarozási mód kiválasztása, útvonaltervezés, fuvarokmány kiállítása, a pénzügyi rendezés előkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 120 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 40%

2. feladat 60%

6. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0117-06 Veszélyes áruk tárolásának, szállításának követelményei

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A veszélyesáruk kezelésének, szállításának, tárolásának szabályai. A veszélyesáru-ügyintéző munkakörében használt magyar és idegen nyelvű dokumentumok értelmezése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Esettanulmány készítése: Veszélyesáru megrendelés fogadása-visszaigazolása, díjszámítás, fuvarozási mód kiválasztása, útvonaltervezés, fuvarokmány kiállítása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 40%

2. feladat 60%

7. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0118-06 Áruiterítés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A kiszállítással, árutovábbítással, átrakással, átadással kapcsolatos feladatok. A feladatok ellátásához kapcsolódó magyar és idegen nyelvű dokumentumok értelmezése.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Esettanulmány készítése: Fuvarozási mód kiválasztása, útvonaltervezés, fuvarokmány kiállítása, az áruátadás bizonylatainak kezelése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 40%

2. feladat 60%

8. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0119-06 Az anyagbeszerző munkakör követelményei

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az anyagbeszerzés egyes mozzanatainak bemutatása, az anyagbeszerző munkakörében használt magyar és idegen nyelvű dokumentumok értelmezése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Esettanulmány készítése: A beszerzési igények összesítése, a megrendelés és az áruátvétel lebonyolítása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- 1. feladat 40%
- 2. feladat 60%

9. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0120-06 Nemzetközi szállítmányozás

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A nemzetközi szállítással, szállítmányozással kapcsolatos feladatoknak, a fuvarozást szabályozó nemzetközi egyezmények alapvető elemeinek bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- 1. feladat 100%

10. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Hivatalos dokumentumok (üzleti levelek, ajánlatok, szerződéstervezetek) számítógépen történő elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 90 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Magyar és idegennyelvű dokumentumok tartalmának értelmezése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, a reklamáció kezelése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- 1. feladat 50%

2. feladat 25%
3. feladat 25%

11. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0390-06 Kiegészítő marketing ismeretek az ügyintéző szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Marketing és PR alapismeretek alkalmazása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

12. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0391-06 Kiegészítő ismeretek a Logisztikai ügyintéző szakképesítéshez rész-szakképesítés birtokában

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A vállalati logisztikai rendszer működésének alapelvei, alapelemei

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Esettanulmány: teendők a megrendelés fogadásától a pénzügyi rendezés előkészítéséig

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 90 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 40%
2. feladat 60%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan

Az 54 345 02 0000 00 00 azonosító számú, Logisztikai ügyintéző megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

1. vizsgarész: 25
2. vizsgarész: 15
5. vizsgarész: 60

Az 54 345 02 0100 31 01 azonosító számú, Anyagbeszerző megnevezésű rész-szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 3. vizsgarész: 25
- 4. vizsgarész: 15
- 8. vizsgarész: 60

Az 54 345 02 0100 31 02 azonosító számú, Áruterítő megnevezésű rész-szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 3. vizsgarész: 25
- 4. vizsgarész: 15
- 7. vizsgarész: 60

Az 54 345 02 0100 31 03 azonosító számú, Veszélyesáru-ügyintéző megnevezésű rész-szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 3. vizsgarész: 25
- 4. vizsgarész: 15
- 6. vizsgarész: 60

Az 54 345 02 0001 54 01 azonosító számú, Nemzetközi szállítmányozási ügyintéző megnevezésű ráépüléshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 9. vizsgarész: 100

Az 54 345 02 0000 00 00 azonosító számú, Logisztikai ügyintéző megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében, amennyiben a vizsgázó az 54 345 02 0100 31 01 azonosító számú, Anyagbeszerző megnevezésű rész-szakképesítéssel rendelkezik

- 6. vizsgarész: 20
- 7. vizsgarész: 20
- 10. vizsgarész: 20
- 11. vizsgarész: 20
- 12. vizsgarész: 20

Az 54 345 02 0000 00 00 azonosító számú, Logisztikai ügyintéző megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében, amennyiben a vizsgázó az 54 345 02 0100 31 02 azonosító számú, Áruterítő megnevezésű rész-szakképesítéssel rendelkezik

- 6. vizsgarész: 20
- 8. vizsgarész: 20
- 10. vizsgarész: 20
- 11. vizsgarész: 20
- 12. vizsgarész: 20

Az 54 345 02 0000 00 00 azonosító számú, Logisztikai ügyintéző megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében, amennyiben a vizsgázó az 54 345 02 0100 31 03 azonosítószámú, Veszélyesáru-ügyintéző megnevezésű rész-szakképesítéssel rendelkezik

- 7. vizsgarész: 20
- 8. vizsgarész: 20
- 10. vizsgarész: 20
- 11. vizsgarész: 20
- 12. vizsgarész: 20

4. A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei

A közgazdasági-marketing alapismeretek legalább középszinten teljesített érettségi vizsgája esetén a 0062-06 számú követelménymodulhoz tartozó vizsgarész teljesítése 100%-osnak tekintendő.

5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai

-

VI.
ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma	Logisztikai ügyintéző	Anyagbeszerző	Áruterítő	Veszélyesáru-ügyintéző	Nemzetközi szállítmányozási ügyintéző
autó	X	X			
telefon, fax	X	X		X	X
számítógép internet csatlakozással	X	X		X	X
bélyegzők	X	X	X	X	X
irodai eszközök	X	X	X	X	X
mérőeszközök (mérőszalag, tolómérő)	X	X			
szállítási rögzítők (hevederek, stb.)	X	X			
térkép	X	X			
munkavédelmi kesztyű	X	X			
gépjármű	X		X		
védőruházat	X		X		
védőfelszerelések	X		X		
anyagmozgatási eszközök (villás kéziemelő)	X		X		
rakományrögzítő eszközök (gurtai, rögzítőszalag)	X		X		
mentőláda	X		X		
tűzoltókészülék	X		X		
irodaszerek	X		X		
számológép	X		X		
mobiltelefon	X		X		
takarítóeszközök	X		X		
pénzkazetta	X		X		
elakadásjelző	X		X		
fényvisszaverő mellény	X		X		