

**MARKETING- ÉS REKLÁMÜGYINTÉZŐ
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI**

**I.
ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK**

1. A szakképesítés azonosító száma: 52 342 01 0000 00 00
2. A szakképesítés megnevezése: Marketing- és reklámügyintéző
3. Szakképesítések köre:

3.1	Rész-szakképesítés		
		Azonosítószám:	52 342 01 0100 52 01
		Megnevezés:	Hirdetési ügyintéző

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

3.3	Ráépülés	Nincs	
-----	----------	-------	--

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3622
5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Marketing- és reklámügyintéző	1	1000

**II.
EGYÉB ADATOK**

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Marketing- és reklámügyintéző

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: Hirdetési 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. 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

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3622	Kiállítási és kereskedelmi propaganda ügyintéző

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Részt vesz a marketingmunkában, a stratégia kidolgozásában
Közreműködik az egységes vállalati/márka-arculat biztosításában
Reklamációs eseteket kezel
ATL kampányt koordinál
Koordinálja a POS anyagok fejlesztését
Promóciót szervez
PR tevékenységet koordinál
Közreműködik rendezvények - kongresszusok, konferenciák, árubemutatók, kiállítások, kvízzjátékok, vetélkedők, sportesemények, kirándulások, túrák, bálók, partyk, kiállítások, bemutatók, dedikálások, jótékonyági események, road-show-k, üzemlátogatások, jubileumi ünnepségek stb. - megszervezésében
DM és interaktív projekteket koordinál
Irodai, ügyviteli adminisztrációs feladatokat végez
Segíti a marketing/PR/reklámmenedzser munkáját
Irodatechnikai és multimédiás eszközöket kezel

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
52 341 04 0000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő

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 (hőköttő, 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
- Nyitott hozzáállás
- Eredményorientáltság

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0063-06 Ügyintézői feladatok a sajtókapcsolat, a rendezvényszervezés, a vállalati arculat-kialakítás és a reklámkampány-szervezés területén

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Sajtólistát összeállít, rendszeresen frissít
- Sajtófigyelést, elemzést végez
- Előkészíti a sajtómunkához szükséges dokumentációt, az információkat begyűjti és sajtóképessé alakítja

Gondoskodik a sajtó számára fotóanyagról, audiovizuális alapanyagokról
 Sajtótájékoztatót tervez, szervez
 Kiválasztja a rendezvény helyszínét, helyszíni szemlét tart
 Elkészíti a rendezvény költségvetését
 Elkészítteti a meghívókat, biztosítja kiküldésüket
 Megszervezi a programot, a rendezvény technikai, biztonsági hátterét
 Gondoskodik dekorációról, a rendezvényhez szükséges kellékekről
 Prezentációt készít a rendezvényekre
 Referencia anyagokat készít
 Információs anyagokat készít az ügyfelek tájékoztatására
 A rendezvényt dokumentálja
 Részt vesz a rendezvény értékelésében
 Képi dokumentumokat készít, pl. fényképezőgéppel, videokamerával
 Ügyfélelégedettség mérésében közreműködik (interjú, kérdőív)
 Javaslatokat, ötleteket gyűjt a vállalati/márka arculat kialakításának folyamatában
 Közreműködik a szervezet formai és színvilágának kialakításában vagy
 korrekciójában, cégjel és cégadatok megjelenítési formáinak kiválasztásában
 Közreműködik az arculati kézikönyv készítésében és annak gondozásában
 Gondoskodik az arculatnak megfelelő vállalati nyomtatványok beszerzéséről
 (névjegy, levélpapír, boríték, tájékoztató anyagok stb.)
 Beszerzi az arculatnak megfelelő reprezentációs eszközöket, reklámajándékokat
 Részt vesz a PR tervezési folyamatokban
 Részt vesz a kommunikációs és a marketingterv elkészítésében
 Részt vesz a szponzorációs stratégia megvalósításában
 Kapcsolatot koordinál a szponzorációs partnerekkel
 (Társ)szponzort keres
 Web-lapot aktualizál
 Információkat gyűjt a marketingterv kidolgozásához
 Kiválasztja a célcsoportokat, és annak megfelelően javaslatot tesz a megfelelő
 kommunikációs eszközökre, csatornákra
 Koordinálja a promóció kreatív anyagainak elkészítését, meghirdetését
 Reklám/kreatív és média ügynökséggel kapcsolatot tart
 Részt vesz a reklámkampány lebonyolításában
 Részt vesz a kampány értékelésében
 Közreműködik a szervezet válságkommunikációs terveinek összeállításában és
 lebonyolításában

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A PR funkciói, jellemzői, részterületei
- C A nyomtatott média főbb jellemzői
- C Az elektronikus média főbb jellemzői
- C A gyártástechnika (fotó, film, video) alapismeretei
- B Média-figyelési feladatok jellemzői

- B A sajtóanalízis készítésének folyamata
- D A rendezvény helyszínének kiválasztásánál figyelembe veendő szempontok
- C A meghívók formai és tartalmi követelményei
- D A rendezvény-dekoráció kialakításának szempontjai
- C A rendezvény értékelésének szempontjai
- C A prezentáció-készítés szabályai
- B Információs anyagok tartalmi és forgalmi követelményei
- C A vállalati arculat elemei
- C Az arculati kézikönyv szerepe, tartalma
- C A web-lapok szerepe, használata
- C A marketingterv tartalma
- B A reklám/értékesítési akciók szervezésének, értékelésének szempontjai
- C A szponzorálás szerepe

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógépes ismeretek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 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:

Felelősségtudat
Türelem
Pontosság
Szervezőkészség

Társas kompetenciák:

Udvariasság
Határozottság
Meggyőző készség
Konszenzus készség
Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

Információgyűjtés
Nyitott hozzáállás
Eredményorientáltság
Áttekintő képesség
Új ötletek, megoldások kipróbálása

Tervezés
Értékelés
Lényegfelismerés (lényeglátás)
Okok feltárása
Gyakorlatias feladatértelmezés

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 (hőköltő, 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:

0066-06 A marketing- és reklámtevékenység szervezése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

SWOT-analízisek készítéséhez információkat rendszerez
 Előkészíti a védjegyeztetéssel kapcsolatos dokumentumokat
 ATL kampánytervet készít
 ATL kampányelemekhez briefet ír
 ATL kampány előkészítése során ötletelést szervez
 ATL kampány során kreatív munkafolyamatot koordinál
 Koordinálja a produkcióval kapcsolatos archiválási munkákat
 ATL kampány során prezentációt ad elő
 Briefet ír a POS anyagok fejlesztéséhez a partnerek számára
 Egyeztet a POS paramétereket a kereskedelmi partnerekkel
 Koordinálja a POS anyagok gyártását, kihelyezését
 Ellenőrzi a kihelyezett POS anyagok minőségét
 Értékeli a POS kampányt (fotó, elérési adatok, stb.)
 A promóciós mixből összegyűjti a saját munkájához szükséges információkat
 Előkészíti az egyes promóciók feladatterveit, promóciós briefet
 Kidolgozza a promóció mechanizmusát
 Promóciós eseményeket, akciókat szervez
 Biztosítja az ajándékot /nyereményt a promóciós akcióhoz
 Előzetes jogi/etikai normakontrollt kér az adott promócióval kapcsolatban
 Koordinálja a jelentkezések feldolgozását
 Szükség esetén megszervezi a nyereménytárgyak csomagolását
 Megszervezi a nyereménysorsolást
 Gondoskodik a nyeremény átadásáról
 Értékeli a promóciót
 Koordinálja a promóció számítógépes háttérének működését (adatrögzítés, sorsolóprogram, adatbázis-tisztítás)
 Kereskedői ösztönző programot dolgoz ki
 Koordinálja hostesspromóció szervezését (válogatás-tréning stb.)
 Megfigyeléseket végez a versenytársak promóciójával kapcsolatosan
 Elvégzi a DM akcióval kapcsolatos előzetes etikai/jogi normakontroll adminisztrációját
 DM akciókat koordinál (mailing, telefon, email)
 Részt vesz a DM akciók eredményességének, hatékonyságának elemzésében
 Személyi asszisztensi feladatot lát el a menedzser mellett (pl. szűrés, programszervezés)

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A SWOT- elemzés lényege, módszerei
- D A védjegyeztetés menete, szabályai
- C Az ATL kampány tervezésének és lebonyolításának folyamata
- C A POS kampány tervezésének és lebonyolításának folyamata
- C A promóció tervezése, szervezése, értékelése
- C A DM akciók szervezésével kapcsolatos jogi, etikai szabályok

- C A DM akciók előkészítése, lebonyolítása, értékelése
- C A reklámozással kapcsolatos jogi és etikai szabályozások

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédkésztség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskésztség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi beszédkésztség
- 4 Diagram olvasása, értelmezése

Személyes kompetenciák:

- Elhivatottság, elkötelezettség
- Fejlődőképesség, önfejlesztés
- Rugalmasság
- Szervezőképesség

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Visszacsatolási készség
- Prezentációs készség

Módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Kreativitás, ötletgazdagság
- Új ötletek, megoldások kipróbálása
- Tervezés
- Értékelés
- Kontroll (ellenőrző képesség)
- Nyitott hozzáállás
- Eredményorientáltság

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, értékeli
 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 rendezzi 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
- Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Az 52 342 01 0000 00 00 azonosító számú, Marketing- és reklámügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
0061-06	Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek
0062-06	Marketing és PR alapismeretek
0063-06	Ügyintézői feladatok a sajtókapcsolat, a rendezvényszervezés, a vállalati arculat-kialakítás és a reklámkampány-szervezés területén
0066-06	A marketing és reklám-tevékenység szervezése

Az 52 342 01 0100 52 01 azonosító számú, Hirdetési ügyintéző megnevezésű rész-szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
0062-06	Marketing és PR alapismeretek
0065-06	Alapvető ügyviteli, irodatechnika-kezelési, kommunikációs feladatok az ügyintéző munkakörökben

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 meghatározott gyakorlati idő teljesítésének igazolása

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:

0063-06 Ügyintézői feladatok a sajtókapcsolat, a rendezvényszervezés, a vállalati arculat-kialakítás és a reklámkampány-szervezés területén

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A sajtókapcsolat, a vállalati arculat-kialakítás, a rendezvényszervezés és a reklámkampány-szervezés területén egy megadott ügyintézői feladat elvégzése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 120 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

4. 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%

5. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0066-06 A marketing- és reklámtévékenység szervezése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A marketing és reklámtévékenység szervezéséhez szükséges ismeretek alkalmazása.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

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

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

6. 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%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan

Az 52 342 01 0000 00 00 azonosító számú, Marketing- és reklámügyintéző megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 1. vizsgarész: 30
- 2. vizsgarész: 20
- 3. vizsgarész: 20
- 5. vizsgarész: 30

Az 52 342 01 0100 52 01 azonosító számú, Hirdetési ügyintéző megnevezésű részszakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 2. vizsgarész: 40
- 4. vizsgarész: 60

Az 52 342 01 0000 00 00 azonosító számú, Marketing- és reklámügyintéző megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében, amennyiben a vizsgázó az 52 342 01 0100 52 01 azonosító számú, Hirdetési ügyintéző megnevezésű részszakképesítéssel rendelkezik

- 3. vizsgarész: 25
- 5. vizsgarész: 50
- 6. vizsgarész: 25

4. A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei

A közgazdasági-marketing alapismeretek legalább középszinten teljesített érettségi

5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai

-

VI.
ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma	Marketing- és reklámügyintéző	Hirdetési ügyintéző
számítógép teljes konfigurációval	X	X
alapvető irodai eszközök (fax, fénymásoló, hőköttő, spirálozó, íratmegsemmisítő gépek)	X	X
telekommunikációs eszközök	X	X
íróasztal vagy recepció pult	X	X
nyomtatványok	X	X
szakmai kiadványok	X	X
prezentációs eszközök (vetítővászon, írásvetítő, videolejátszó, tv, projektor)	X	X