

Hatályos: 2016.09.01-től

***A 310. sorszámú Üzleti szolgáltatási munkatárs megnevezésű részszakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye***

**1. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK**

- 1.1. A szakképesítés azonosító száma: 54 340 01
- 1.2. Szakképesítés megnevezése: Üzleti szolgáltatási munkatárs
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 800-1000

**2. EGYÉB ADATOK**

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei: -
- 2.1.1. Iskolai előképzettség: érettségi
- 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: -
- 2.2. Szakmai előképzettség: -
- 2.3. Előírt gyakorlat: -
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: -
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: -
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 70%
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 30%
- 2.8. Szintvizsga: -
- 2.9. Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: -

**3. PÁLYATÜKÖR**

- 3.1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

	A	B	C
3.1.1.	<b>FEOR száma</b>	<b>FEOR megnevezése</b>	<b>A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)</b>
3.1.2.	3639	Egyéb, máshova nem sorolható üzleti jellegű szolgáltatás ügyintézője	Üzleti szolgáltatási munkatárs
3.1.3.	4121	Könyvelő (analitikus)	Analitikus könyvelő
3.1.4.			Analitikus nyilvántartó
3.1.5.			Anyagkönyvelő
3.1.6.			Banki könyvelő
3.1.7.			Díjkönyvelő
3.1.8.			Folyószámla könyvelő

Hatályos: 2016.09.01-től

3.1.9.			Forgalmi könyvelő
3.1.10.			Gépkönyvelő
3.1.11.			Készletkönyvelő
3.1.12.			Kontírozó könyvelő
3.1.13.			Könyvelői adminisztrátor
3.1.14.			Leíró könyvelő
3.1.15.			Kintlévőségek és tartozások könyvelése
3.1.16.			Beszállítói könyvelés, számlafizetési ügyintézés
3.1.17.	4123	Pénzügyi, statisztikai, biztosítási adminisztrátor	Vállalati pénztáros
3.1.18.			Pénzügyi nyilvántartó
3.1.19.			Számlázási ügyintéző
3.1.20.			Számviteli adminisztrátor
3.1.21.	4112	Általános irodai adminisztrátor	Irodai adminisztrátor
3.1.22.	4131	Készlet- és anyagnyilvántartó	Készlet- és anyagnyilvántartó
3.1.23.	4224	Ügyfél- (vevő)tájékoztató	Ügyfél-tájékoztató
3.1.24.	4225	Ügyfélszolgálati központ tájékoztatója	Telefonos ügyintéző
3.1.25.			Híváskoordinátor
3.1.26.	4136	Iratkezelő, irattáros	Iratkezelő
3.1.27.	4134	Humánpolitikai adminisztrátor	Beléptetési ügyintéző (munkaügyi)
3.1.28.			Személyi nyilvántartó
3.1.29.			Személyzeti adminisztrátor
3.1.30.			Munkaügyi nyilvántartó
3.1.31.			Munkaügyi ügyintéző
3.1.32.			Humánerőgazdálkodási ügyintéző
3.1.33.			Humánpolitikai ügyintéző

### 3.2. A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

Az üzleti szolgáltatási munkatárs alkalmas az üzleti szolgáltatások területén az ügyfélorientált szemléletű munkavégzésre. Alkalmas minőségi szolgáltatást nyújtani az ügyfél elégedettségének biztosításával. Minőségi szemléletmódot követ, mely az ügyfelet emeli a szolgáltatás középpontjába. Feladatát ügyfélorientáltan látja el, a problémákat hatékonyan kezeli. Rugalmas hozzáállással megteremti az ügyfélnek leginkább kedvező feltételeket, a személyre szabott szolgáltatás lehetőségét. Angol nyelven szakmai kommunikációt folytat írásban és szóban ügyfélre szabottan. A minőségi ügyfélkiszolgálás érdekében az infokommunikációs technológiát alkalmazza. Elláthat pénzügyi, beszerzési, ügyfélszolgálati, CRM, HR, vagy az IT és telekommunikáció szolgáltatások területén speciális szolgáltatási tevékenységet.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- kapcsolatépítésre és a kapcsolat fenntartására mind külső, mind belső ügyfelekkel a különböző ügyfélkapcsolati csatornák használatával
- az ügyfélpanaszok és problémák megoldására az ügyfél számára a legmegfelelőbb alternatíva felkínálásával
- kommunikációs forgatókönyveket magyar és angol nyelven aktívan használni
- a pénzügyi szolgáltatás, a beszerzési szolgáltatás, a CRM szolgáltatás, a HR szolgáltatás, IT szolgáltatás és a telekommunikáció területén
  - = ellátni az ügyfelekkel kapcsolatos operatív folyamatokat: információszolgáltatás, ügyintézés, megrendelés-kezelés, beszerzés, panasz vagy hibabejelentés fogadása, értékesítés, belső támogatási folyamatok

Hatályos: 2016.09.01-től

- = alkalmazni a konfliktusok kezelésének kommunikációs technikáit
- = az ügyfélkapcsolati operatív folyamatokat angol nyelven lebonyolítani
- irodai szoftvereket használni,
- összegyűjteni az adatokat további feldolgozás céljából,
- feladatai elvégzéséhez telefont, számítógépet, íróeszközöket, irodaszereket, naptárt, bélyegzőket, fénymásolót, scannert használni,
- munkaköréhez kapcsolódó hagyományos és digitális dokumentumokat készíteni és rendszerezni, iratkezelést végezni.

### 3.3. Kapcsolódó szakképesítések

	A	B	C
3.3.1.	<b>A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		
3.3.2.	<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>	<b>a kapcsolódás módja</b>
3.3.3.	54 344 04	Államháztartási ügyintéző	azonos ágazat
3.3.4.	54 343 01	Pénzügyi termékértékesítő (bank, befektetés, biztosítás)	azonos ágazat
3.3.5.	54 344 01	Pénzügyi-számviteli ügyintéző	azonos ágazat
3.3.6.	54 344 02	Vállalkozási és bérügyintéző	azonos ágazat
3.3.7.	54 344 03	Vám-, jövedéki- és termékadj. ügyintéző	azonos ágazat

## 4. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

	A	B
4.1.	<b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti</b>	
4.2.	<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>
4.3.	11504-16	Gazdálkodási alaptevékenység ellátása
4.4.	11881-16	Eredményes kommunikáció
4.5.	11882-16	Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban (angol nyelvi elemekkel)
4.6.	11883-16	Információ-kommunikáció technológia támogatás (IKT)
4.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)
4.8.	11499-12	Foglalkoztatás II.

## 5. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

### 5.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Iskolarendszeren kívüli szakképzésben: az 5.2. pontban előírt valamennyi modulzáró vizsga eredményes letétele.

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak - a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint - egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

Esettanulmány készítése és előírt határidőre történő leadása a képzéssel, vagy (amennyiben lehetséges) a képzés mellett eltöltött gyakorlati idő alatt megszerzett tapasztalat témakörében, melynek formai és tartalmi elemeit a szakképesítésért felelős miniszter által kiadott és a honlapján közzétett Útmutató tartalmazza.

### 5.2. A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele:

	A	B	C
--	---	---	---

Hatályos: 2016.09.01-től

5.2.1.	<b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak</b>		
5.2.2.	<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>	<b>a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége</b>
5.2.3.	11504-16	Gazdálkodási alaptevékenység ellátása	gyakorlati, írásbeli
5.2.4.	11881-16	Eredményes kommunikáció	szóbeli
5.2.5.	11882-16	Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban (angol nyelvi elemekkel)	írásbeli
5.2.6.	11883-16	Információ-kommunikáció technológia támogatás (IKT)	gyakorlati
5.2.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	írásbeli
5.2.8.	11499-12	Foglalkoztatás II.	írásbeli

A modulzáró vizsga csak akkor eredményes, ha valamennyi követelménymodulhoz rendelt modulzáró vizsgatevékenységet a jelölt külön-külön legalább 50%-os szinten teljesíti.

### 5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

#### 5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Eredményes kommunikáció az ügyfélkapcsolat üzleti szolgáltatásai területén  
A gyakorlati vizsgatevékenység lebonyolítása a szakképesítésért felelős miniszter által kiadott és honlapján közzétett Útmutató alapján történik.

A vizsgafeladat ismertetése: A központi gyakorlati, üzleti (ügyfélkezeléssel kapcsolatos) szituációkat tartalmazó helyzetekből a vizsgázó egyet kap, amely megfelel az Eredményes kommunikáció és Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban követelménymodulok megadott szakmai követelményeinek. A kapott szituációt az adott vizsganapra a vizsgabizottság választja ki a vizsga megkezdésekor, a rendelkezésre álló üzleti szituációkból.

A vizsgafeladat időtartama: 40 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 25 perc)

A vizsgafeladat aránya: 40%

#### 5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban

A vizsgafeladat ismertetése: a 4. Szakmai követelmények fejezetben megadott modulok közül a 11882-16 Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban követelménymodul szakmai ismereteinek bármelyikét tartalmazhatja.

A vizsgafeladat időtartama: 120 perc

A vizsgafeladat aránya: 35%

#### 5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

A vizsgafeladat ismertetése: Esettanulmány készítése a szakképesítésért felelős miniszter által kiadott és a honlapján közzétett Útmutató alapján.

A vizsgafeladat időtartama: 15 perc (a prezentáció utáni kérdésekkel együtt, felkészülési idő nincs)

A vizsgafeladat aránya: 10 %

B) A vizsgafeladat megnevezése: Csoportos problémamegoldás és döntéshozatal üzleti környezetben

A vizsgafeladat ismertetése: a csoportvita a szakképesítésért felelős miniszter által kiadott és a honlapján közzétett Útmutató alapján.

A vizsgafeladat időtartama: 25 perc (felkészülési idő 10 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat aránya: 15 %

### 5.4. A vizsgatevékenységek szervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra, a vizsgatevékenységek

Hatályos: 2016.09.01-től

vizsgatételeire, értékelési útmutatóira és egyéb dokumentumaira, a vizsgán használható segédeszközökre vonatkozó részletes szabályok:

A modulzáró vizsga vizsgatevékenységének szabályszerűségét a vizsgabizottság egy tagja utólag, de legfeljebb a komplex szakmai vizsga megkezdése előtti 5. napig ellenőrizheti.

A gyakorlati vizsgatevékenységet és a szóbeli vizsgatevékenységet egy vizsganapon kell lebonyolítani.

A szakképesítéssel kapcsolatos előírások a <http://nive.hu/> című weblapon érhetők el a Vizsgák menüpontban

5.5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai:

Az elkészített esettanulmány csak akkor eredményes, ha a vizsgázó legalább 50%-os szinten teljesíti.

A komplex szakmai vizsga egyes vizsgatevékenységeihez rendelt vizsgafeladatok érdemjegye az elért %-os teljesítmények alapján:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
70 - 79%	közepes (3)
60 - 69%	elégséges (2)
0 - 59%	elégtelen (1)

Felmentés esetén a beszámítás alapjául szolgáló dokumentumban az adott vizsgafeladathoz/vizsgafeladatrészhez, vizsgarészhez rendelt értékelési teljesítményt (érdemjegy, osztályzat, teljesítményszázalék) kell figyelembe venni.

## 6. ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

	A
6.1	<b>A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék</b>
6.2.	Számítógép
6.3.	Internet-hozzáférés
6.4.	Nyomtató
6.5.	Fénymásoló
6.6.	Scanner
6.7.	Telefon
6.8.	Irodaszervező eszközök: iratmegsemmisítő, hőkötő, lamináló, spirálozó
6.9.	Irodaszerek
6.10.	Nyomtatványok
6.11.	Bizonylatok
6.12.	Kép- és hangrögzítő eszköz
6.13.	CD-jogtár
6.14.	Projektor
6.15.	Szakkönyvek
6.16.	Módszertani segédeszközök pl. diasorozat
6.17.	Angol nyelvi kifejezés-gyűjtemény
6.18.	Kommunikációs forgatókönyvek
6.19.	Flipchart tábla és papírok

## 7. EGYEBEK

Hatályos: 2016.09.01-től

#### 7.1. A modulzáró vizsga kötelező tartalmi elemei:

A vizsgára bocsátás feltételeként meghatározott szakmai követelménymodulokhoz rendelt 11882-16 Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban, 11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) és 11499-12 Foglalkoztatás II. írásbeli, valamint az 11883-16 Információ-kommunikáció technológia támogatás (IKT) gyakorlati, az 11881-16 Eredményes kommunikáció szóbeli modulzáró vizsgatevékenység vizsgafeladatait a szakmai követelményekkel összhangban a szakmai képzést folytató intézmény állítja össze.

#### 11504-16 Gazdálkodási alaptevékenység ellátása

##### A) Ügyviteli feladatok ellátása

A vizsgafeladat ismertetése: A szakmai képzést folytató intézmény által összeállított gyakorlati feladatlap a következő követelménytartalmakkal: hivatalos dokumentumok számítógépen történő elkészítése, adatbáziskezelő-program és internet használata a szakképesítésért felelős miniszter által kiadott Útmutató alapján. Az útmutató tartalmazza, hogy milyen módon kell a vizsgázók vizsgafeladatainak megoldásait rögzíteni. A vizsgafeladat időtartama: 60 perc

##### B) Pénzügyi és adózáshoz kapcsolódó alapfeladatok ellátása

A vizsgafeladat ismertetése: Központi írásbeli feladatlap alapján, mely a pénzügyi és adózáshoz kapcsolódó alapfeladatok követelményei megadott témaköreinek mindegyikét tartalmazhatja.

A vizsgafeladat időtartama: 120 perc (60 perc + 60 perc)

##### C) Számviteli alapfeladatok ellátása

A vizsgafeladat ismertetése: Központi írásbeli feladatlap alapján, mely a számviteli alapfeladatok követelményei megadott témaköreinek mindegyikét tartalmazhatja.

A vizsgafeladat időtartama: 60 perc

#### 7.2. A modulzáró vizsgatevékenységek alóli felmentés feltételei:

Az a jelölt, aki a közgazdasági felsőoktatás alapképzési szakjainak képesítési követelményeiről szóló 4/1996. (I. 18.) Korm. rendelet szerinti végzettséggel, illetve záróvizsgával, vagy a felsőoktatási alap- és mesterképzésről, valamint a szakindítás eljárási rendjéről szóló 289/2005. (XII. 22.) Korm. rendelet szerinti gazdaságtudományok képzési területen szerzett végzettséggel, illetve záróvizsgával, vagy a közgazdasági felsőoktatásban folyó szakirányú továbbképzési szakok képesítési követelményeiről szóló 7/1999. (II. 1.) OM rendelet alapján szerzett szakirányú végzettséggel rendelkezik, felmentést kap a 11504-16 Gazdálkodási alaptevékenység ellátása modulzáró vizsga gyakorlati vizsgatevékenysége alól.

Az a jelölt, aki rendelkezik az Államháztartási ügyintéző szakképesítés, illetve az Adóügyintéző, Költségvetés-gazdálkodási ügyintéző részszzakképesítés bármelyikével felmentést kap a 11504-16 Gazdálkodási alaptevékenység ellátása modulzáró vizsga gyakorlati vizsgatevékenysége alól.

Az a jelölt, aki rendelkezik a Pályázati-támogatási asszisztens, Pénzügyi-számviteli ügyintéző, Vállalkozási és bérügyintéző szakképesítés, illetve Pénzügyi ügyintéző, Számviteli ügyintéző, Vállalkozási ügyintéző, Pénzügyi projektmenedzser-asszisztens részszzakképesítés bármelyikével felmentést kap a 11504-16 Gazdálkodási alaptevékenység ellátása modulzáró vizsga gyakorlati és írásbeli vizsgatevékenysége alól.

Az a jelölt, aki a modulzáró vizsgák valamelyikének korábbi teljesítését hitelt érdemlően igazolja, mentesül a modulzáró vizsga ismételt teljesítésének kötelezettsége alól.

#### 7.3. A komplex szakmai vizsga alól felmentés nem adható.

#### 7.4. A szakmai vizsgabizottságban való részvételre kijelölt szakmai szervezetek:

American Chamber of Commerce (Amerikai Kereskedelmi Kamara)

Magyar Kereskedelmi- és Iparkamara

Magyar Szolgáltatóipari és Outsourcing Szövetség (HOA), és annak üzleti szolgáltatások képzési módszertanára szakosodott alapítványa, a Szolgáltatástudományi Módszertani Központ Alapítvány (SZTMK).