

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenysége

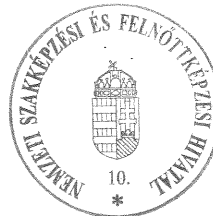
B) A vizsgafeladat megnevezése: Csoportos problémamegoldás és döntéshozatal üzleti környezetben

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

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 15%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 000727/2018-5520 számon kiadom.

Jóváhagyta:



MÁSOLAT
Az eredeti okirattal mindenben
megegyező hiteles másolat.

2018

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL

Érvényes: 2018. 03.29-től

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

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

A vizsgafeladat ismertetése:

B) A csoportvita a szakképesítésért felelős miniszter által kiadott és a honlapján közzétett Útmutató alapján

A feladat végrehajtásához szükséges segédeszközöket és az erre vonatkozó információkat a feladatléírás tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A szóbeli vizsga 'B' részében 5 feladat, azaz csoportvita-helyzet szerepel, melyek mindegyike csoportonként min. 4, max. 6 vizsgázó vizsgáztatására alkalmas.

Minden egyes feladathoz tartoznak húzótételek, melyek azt az álláspontot tartalmazzák, amelyet a vizsgázónak a feladatban leírt lehetőségek közül a csoportvitán képviselnie kell.

A vizsgabizottság legkésőbb a szóbeli vizsga megkezdése előtt 1 órával állapotodik meg abban, mely feladatot oldják meg a vizsgázók.

Ugyanaz a helyzet több, egymást követő vizsgacsoport részére is kiadható. A vizsgafeladatokat (csoportvita-helyzet, feladat és szerep) ki kell nyomtatni minden vizsgázó részére egy példányban, mely a vizsgázó által véletlenszerűen húzott szereppel egészül ki. A vizsgázók a húzott szerepeket nem oszthatják meg egymással a felkészülési idő alatt.

A csoporthelyzetben történő kompetenciaértékelés módszertanát és a lebonyolítás módját a honlapon közzétett Útmutató tartalmazza.

A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított csoportos feladatai a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül a 11881-16 Eredményes kommunikáció és a 11882-16 Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban modulok témaköreit tartalmazza.

A tételsor a 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

I. Feladatsor csoportos problémamegoldó helyzethez

1. FELADAT: KIÉ LEGYEN AZ ÚJ FURGON?

Információ a vizsgázók részére

A csoportos megbeszélés minden résztvevője ugyanazokkal az információkkal rendelkezik. A felkészülésre 10 perc áll rendelkezésre. Ezalatt egyéni munkát végez: olvassa végig az információkat és alakítsa ki előzetes álláspontját! Jegyzeteket is készíthet magának, melyeket a vita végén a vizsgáztatók elkérnek.

Amennyiben úgy ítélik meg, hogy bizonyos információk hiányoznak vagy bizonytalanok, úgy a vita alatt a csoport dönthet arról, hogy mi az, amit figyelembe vehet a mérlegelés során.

Amikor letelt az információk tanulmányozására rendelkezésre álló 10 perc, a csoportnak 15 perce van arra, hogy meghozza a közös döntést. A vita során nem választhatnak vezetőt, minden csoporttag egyenrangú. A vita elején nem alkalmazhatnak szavazást a döntéshez. A vita végén közösen hozzanak döntést, amely egymás meggyőzésén alapul.

A vita indítását az egyik vizsgáztató jelzi majd.

Feladat

Ön egy megyei gázszerelő és gázkészülék-javító vállalat központi műhelyének egyik műszakvezetője. A műhelyben hét szerelő dolgozik, akik a vállalat által rendelkezésükre bocsátott furgonokon járnak saját körzetüket. Feladatuk a diszpécstől kapott címekre elmenni és elvégezni mindennemű gázzal, folyékony és szilárd tüzelőanyaggal működő készülék (kályha, kazán, tűzhely stb.) garanciális és garancián túli javítását.

Furgonjuk egyúttal miniműhely és készleleti alkatrészraktár, valamint a helyszínen nem javítható készülékeket is vele kell a műhelybe szállítaniuk és vissza. Ön korábban szintén a megyét járó műszerész volt, ismeri a munka minden szépségét és nehézségét.

A műhely általában évente kap egy új furgont valamelyik régi helyett. Ilyenkor az Önök feladata, hogy eldöntsék, kié legyen az új furgon. Most ismét dönteniük kell, mert tegnap szóltak a központból, hogy vásároltak egy vadonatúj Volkswagen furgont, amit használója a jövő héten átvehet.

Azt az információt is kapták, hogy a jövőben a régi furgonok közül többet is le lehet cserélni, ugyanis egy előnyös szerződés van kilátásban egy autókereskedő céggel, így lehetséges, hogy néhány hónapos időközönként kaphatnak egy-egy új furgont.

A furgoncseré mindig nagy érzelmi viharokat vált ki, minden szerelő úgy érzi, neki járna az új. Az új furgon egy kicsit a munkavégzés minőségének, illetve a vállalatnál eltöltött időnek az elismerése is szokott lenni.

Az alábbiakban a hét műszerészről és furgonjukról talál leírást. Egyúttal egy szerepet is húz, mely azt tartalmazza, Ön melyik műszerésznek adna elsőbbséget a mostani csere során. Amikor befejezte a felkészülést, folytassa le a vitát a központi műhely többi műszakvezetőjével!

Nagy József

Furgonja elég régi, de ami nagyobb baj: tavaly nem sikerült eredeti alkatrészeket szerezni a generálózáshoz. Ezért egy csomó barkácsolt darab van benne, úgyhogy folyton baj van vele. Kiválóan ért a vezetéshez, és csak egy koccanása volt, amikor tolatás közben nekiment Karsai ajtajának a garázsban.

Berviczki Kálmán

Ő megy a legtöbbet a furgonjával, mert körzete a megye legtávolabbi részében van, ráadásul a hegyre fel, hegyről le utak az átlagosnál jobban lestrapálják a kocsit. Furgonja elég régi, és sok kilométer van benne.

Karsai István

Furgonjában a fűtés nem működik megfelelően. Amióta egyszer Nagy nekitolatott a járgány ajtajának, azóta nem sikerült rendesen megjavítani. Az ajtó beengedi a hideg levegőt, és Karsai ennek tulajdonítja gyakori megfázásait. Mivel igen sokat jár a külterületen, falvakban és tanyákon, ahol hidegebb van, mint a városban, szeretné, ha a legközelebbi csere alkalmával kapna egy meleg, jól fűthető furgont.

Tábori Béla

A legrégebben dolgozik a cégnél. Jelenlegi furgonját utálja és ennek gyakran hangot is ad. Úgy érzi, őt illetné meg az új kocsi.

Szalmás Tamás

Kocsija elég régi. Úgy gondolja, hogy mivel Tábori, a rangidős szinte új furgonnal jár, rajta van a sor. Jelenlegi kocsiját különös gonddal ápolja, tartja karban, így az szinte újnak néz ki. Szeretné, ha a vállalat elismerné végre, ha valaki úgy bánik a kocsijával, mint ő.

Halmosi Mihály

Az egyik legújabb dolgozó. Furgonjával sok a gond, emiatt munkáját nem mindig tudja időben elvégezni, sokat túlórázik. Ezért ő nem szól, bár igazságtalannak érzi ezt a helyzetet, ahogyan barátai jelezték.

Incze László munkatárs

Nincsen saját körzete, ha valakinek sok a munkája, besegít, illetve a hiányzók teljes munkáját elvégzi. Ha kocsija éppen rossz, ami gyakran előfordul, kénytelen máshoz csatlakozni, ezáltal kitérőre, alkalmazkodásra készítetve a kollégát, vagy a hiányzó kolléga furgonját használja, amiből szintén adódnak feszültségek. Szeretne saját körzetet, mert a munkamegosztás miatt is sok feszültsége van a kollegáival (ki menjen „jobb címre”, ki vállalja a könnyebb munkát, stb.). Nagyon lelkiismeretes.

A hét műszerész főbb adatai:

| Név | Körzet | A vállalatnál töltött évek | A furgon típusa és kora |
|------------------|--|----------------------------|-------------------------|
| Nagy József | Egy város és két nagyközség | 2 | 6 éves Volkswagen |
| Berviczki Kálmán | A megye hegyvidéki részei | 5 | 4 éves Skoda |
| Karsai István | A megye tanyavidéke | 4 | 3 éves Skoda |
| Tábori Béla | Megyeszékhely, központ | 12 | 2 éves Skoda |
| Szalmás Tamás | Megyeszékhely, lakótelepek | 7 | 6 éves Barkas |
| Halmosi Mihály | Apró falvak a központtól 10 km-es körzetben | 0,5 | 10 éves Nissan |
| Incze László | Nincs saját körzete, besegít, helyettesít bárkit | 0,5 | 9 éves Volkswagen |

A feladathoz tartozó húzótételek:

1. Ön a vitában Nagy József mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget az ő érdekeinek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában egyik műszerész autóját sem lehet lecserélni.
2. Ön a vitában Berviczki Kálmán mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget az ő érdekeinek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában egyik műszerész autóját sem lehet lecserélni.
3. Ön a vitában Karsai István mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget az ő érdekeinek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában egyik műszerész autóját sem lehet lecserélni.
4. Ön a vitában Tábori Béla mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget az ő érdekeinek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában egyik műszerész autóját sem lehet lecserélni.

5. Ön a vitában Szalmás Tamás mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget az ő érdekeinek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában egyik műszerész autóját sem lehet lecserelni.
6. Ön a vitában Halmosi Mihály mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget az ő érdekeinek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában egyik műszerész autóját sem lehet lecserelni.
7. Ön a vitában Incze László mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget az ő érdekeinek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában egyik műszerész autóját sem lehet lecserelni.

2. FELADAT: ÖNKORMÁNYZATI DÖNTÉS

Információ a vizsgázók részére

A csoportos megbeszélés minden résztvevője ugyanazokkal az információkkal rendelkezik. A felkészülésre 10 perc áll rendelkezésére. Ezalatt egyéni munkát végez: olvassa végig az információkat és alakítsa ki előzetes álláspontját! Jegyzeteket is készíthet magának, melyeket a vita végén a vizsgáztatók elkérnek.

Amennyiben úgy ítélik meg, hogy bizonyos információk hiányoznak vagy bizonytalanok, úgy a vita alatt a csoport dönthet arról, hogy mi az, amit figyelembe vehet a mérlegelés során.

Amikor letelt az információk tanulmányozására rendelkezésre álló 10 perc, a csoportnak 15 perce van arra, hogy meghozza a közös döntést. A vita során nem választhatnak vezetőt, minden csoporttag egyenrangú. A vita elején nem alkalmazhatnak szavazást a döntéshez. A vita végén közösen hozzanak döntést, amely egymás meggyőzésén alapul.

A vita indítását az egyik vizsgáztató jelzi majd.

Feladat

Ön egy vidéki város önkormányzati testületének a tagja. November van, közeledik az év vége. Mindig ilyenkor kell dönteni az aktuális évben megmaradt összegek felhasználásáról. Most 10 millió forint maradt fenn, amit gyakorlatilag az önkormányzati testület döntése alapján fognak odaitélni, illetve felhasználni. A testületi ülés holnap lesz, Ön előzetesen kézhez kapta a felhasználásra javasoltak listáját. Alakítsa ki álláspontját, hogy ki, vagy mely intézmény kapja a rendelkezésre álló pénzt! Az összeget nem lehet megosztani, és a végleges döntés a testület tagjainak véleménye alapján fog megszületni. Sajnos egyéb elfoglaltsága miatt csak 10 perc áll rendelkezésére ahhoz, hogy a megbeszélésre felkészüljön.

Az alábbiakban a pénz szétosztásának konkrét lehetőségeiről talál leírást. Egyúttal egy szerepet is húz, mely azt tartalmazza, Ön melyik lehetőségnek adna elsőbbséget a pénz éves elköltése során. Amikor befejezte a felkészülést, folytassa le a vitát a többi képviselővel!

Lehetőségek a 10 millió Ft szétosztására

1. A város játszóterének felújítása. Régóta húzódik már, a különböző eszközök elavultak, előregedtek. Legjobb lenne bezárni, de a játszótér körbekerítésére eddig nem volt mód. Sajnos történtek már kisebb balesetek is, csak a szerencsén múlt, hogy egyetlen gyermek sem szenvedett súlyosabb sérülést. Ebből az összegből egy korszerű, több korosztály számára is megfelelő, biztonságos, ügyességet fejlesztő és megfelelő teret biztosító korszerű, körbekerített játszóteret lehetne létesíteni.
2. A város közútjainak állapota katasztrofális. Sajnos már az előző tél során számos kátyú, gödör keletkezett, melyeket nem sikerült kijavítani. A nyári nagyobb forgalom csak rontotta a helyzetet. A helyi idegenforgalmi hivataltól érkezett jelzések szerint a külföldi turisták sokat panaszkodtak az utak állapotára. Az összegből a város három fő útvonalát rendbe lehetne hozni.

3. A Városi Művelődési Ház és Könyvtár évek óta nem tud új eszközöket és könyveket vásárolni. Számítógépes parkja (3 db) elavult, gyakorlatilag csak szövegszerkesztőként használható. A fennálló keretből egy nagyobb fejlesztést tudnának megvalósítani, mely fellenlőtené a város közművelődését.
4. A Polgármesteri Hivatal épülete nem áll messze attól, hogy szinte már használhatatlanná váljon. Kívül hullik a vakolat, a gépészeti rendszer állandóan meghibásodik. Az itt dolgozók közül sokan megbetegszenek, mert a fűtés nem megfelelő, s ez sok táppénzes órát jelent. Ettől persze a hivatal működése is zökkenővel megy. A fűtési rendszer javítása haszthatatlan!
5. A helyi Bárdos Lajos Zeneiskola évek óta nem tud új hangszereket venni. Ebből a pénzből lehetősége lenne egy új zongorát és számos fúvós hangszert venni, ami a zeneiskolai tanulók számának növekedését tenné lehetővé.
6. Egy helyi vállalkozó varrodát kíván nyitni városunkban. Vállalkozásának minél hamarabbi beindításához nagy segítség lenne számára a fennálló összeg mint vissza nem térítendő kölcsön. A varroda, ha megnyílik, 50 fő (5 adminisztratív, 20 betanított munkás) számára biztosít munkahelyet, megélhetést.
7. A város közterületei elhanyagoltak, a sok építkezés miatt rengeteg fa kipusztult, amit sajnos nem pótolnak az építetők. Több park is elhanyagolt, ennek következtében már inkább csak a hajléktalanok tanyája. Az adott összegből a parkokat rendbe lehetne hozni, fásítani, padokat, szemetesedényeket lehetne elhelyezni a közterületeken. Ezzel a város központja visszanyerné „régii fényét”.
8. A várost keresztűszelő 5687-es főút mellett, még a város határában régóta áll, illetve igen lassan halad a XIXO cég építkezése. Egy bevásárlóközpont készül, melyben háromtermes mozi, egy kisebb jégpálya és számos vendéglátó egység is helyet kap majd. Városunk kis-kereskedői szintén lehetőséget kapnak arra, hogy üzletet nyissanak a szórakoztató központban. Ha elkészűl, óriási vonzerőt jelenthet majd a városnak, hiszen a környékbeli kis-telepűlések, apró falvak lakosságának nem kell a sokkal távolabb fekvő megyeközpontba járniuk. Az összeg ellenszolgáltatásaként 3 helyiségből álló iroda használati jogát lehetne megkapni, 5 évre.

A feladathoz tartozó húzótételek:

1. Ön a vitában a **város játszóterének felújítása mellett** érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget ennek a lehetőségnek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában a pénzt ezévben már nem lehet elkölteni.
2. Ön a vitában **város közútjainak rendbehozatala** mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget ennek a lehetőségnek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában a pénzt ezévben már nem lehet elkölteni.
3. Ön a vitában **Városi Művelődési Ház és Könyvtár támogatása** mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget ennek a lehetőségnek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában a pénzt ezévben már nem lehet elkölteni.
4. Ön a vitában a **Polgármesteri Hivatal fűtési rendszere** mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget ennek a lehetőségnek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában a pénzt ezévben már nem lehet elkölteni.
5. Ön a vitában a **Bárdos Lajos Zeneiskola** mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget ennek a lehetőségnek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában a pénzt ezévben már nem lehet elkölteni.
6. Ön a vitában a **varroda támogatása** mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget ennek a lehetőségnek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában a pénzt ezévben már nem lehet elkölteni.
7. Ön a vitában a **parkok rendbehozatala** mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget ennek a lehetőségnek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában a pénzt ezévben már nem lehet elkölteni.
8. Ön a vitában a **bevásárlóközpont támogatása** mellett érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adna elsőbbséget ennek a lehetőségnek. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában a pénzt ezévben már nem lehet elkölteni.

3. FELADAT: JUTALOMOSZTÁS

Információ a vizsgázók részére

A csoportos megbeszélés minden résztvevője ugyanazokkal az információkkal rendelkezik. A felkészülésre 10 perc áll rendelkezésére. Ezalatt egyéni munkát végez: olvassa végig az információkat és alakítsa ki előzetes álláspontját! Jegyzeteket is készíthet magának, melyeket a vita végén a vizsgáztatók elkérnek.

Amennyiben úgy ítélik meg, hogy bizonyos információk hiányoznak, vagy bizonytalanok, úgy a vita alatt a csoport dönthet arról, hogy mi az, amit figyelembe vehet a mérlegelés során.

Amikor letelt az információk tanulmányozására rendelkezésre álló 10 perc, a csoportnak 15 perce van arra, hogy meghozza a közös döntést. A vita során nem választhatnak vezetőt, minden csoporttag egyenrangú. A vita elején nem alkalmazhatnak szavazást a döntéshez. A vita végén közösen hozzanak döntést, amely egymás meggyőzésén alapul.

A vita indítását az egyik vizsgáztató jelzi majd.

Feladat

Ön egy holland cég magyarországi képviselőjén dolgozik. A cég hőszigeteléssel kapcsolatos anyagokat, szerelvényeket forgalmaz. Jól felkészült területi képviselői műszaki tanácsadással is segítik ügyfeleiket, vevőiket. Ön a területi képviselők egyik vezetője.

A munkatársai között most, mivel a cég éves eredménye igen jó volt, jelentős jutalmat tud szétosztani. A pontos összeget még nem tudja, ezért mint csoportvezetőt, arra kéri, hogy rangsorolja beosztottjait és ezt a rangsorolást terjessze fel. Számítson arra is, hogy a végső összeg tekintetében akár tízszeres különbség is lehet az első és az utolsó helyen rangsorolt munkatárs között. Ez a jutalom nem csak az egyéni teljesítmények elismerésére szolgál, hiszen azt a jutalékos rendszer pontosan szabályozza. Ezzel a plusz pénzzel a céghez való lojalitást, a csapatmunkában való részvételt, új ötleteket stb. is lehet díjazni.

A kiosztandó jutalmak listáját a vezetés még ma várja Önöktől. A mostani megbeszélésen vezetőtársaival együtt döntenek a listáról, a jutalmazandók sorrendjéről.

Az alábbiakban a jutalmazható munkatársakról talál leírást. Egyúttal egy szerepet is húz, mely azt tartalmazza, Ön kinek adna elsőbbséget a jutalom kiosztása során. Amikor befejezte a felkészülést, folytassa le a vitát a többi képviselővel!

Az üzletkötők

ÁKOS: Aktív, szorgalmas. Bármilyen plusz munkával megbízod, szó nélkül elvégzi. Nemegyszer tesz apróbb szívességeket anélkül, hogy kérnéd. A csoportod tagjai szerint okos, jó képességű. Eredményei átlagosak, nem is érteni, hogy ennyi munkával miért viszi többre.

BALÁZS: Fiatal munkatárs, fél éve van a cégnél. Mindig hozta a havi tervet. Igazi társasági lény, nagyon vonzó, jó megjelenésű. Bár szellemi képességeit nem szokták dicsérni, mindenki szereti.

CSABA: Életének középpontjában a munka áll. Teljesítménye hosszú távon magas. A rábízott feladatokat fegyelmezetten elvégzi. Új munkatárs betanítását nem lehet rábízni, titkolózik előttük. Kollégáival nem nagyon barátkozik, igazi magányos farkas. Fejlett fantázia és ötletesség nem igazán jellemző rá.

DEZSŐ: Többször megtalálható az irodában. Nem túlságosan precíz, de mindig kitalál valami újat, jó ötletei vannak. Gyakran készít igen jó prezentációs anyagokat, táblázatokat, ezeket a csoportban közreadja. A csoportban szeretik, de más csoportok tagjai zárkózottnak, nagyképűnek tartják. Főnökeinek mindig megmondja a véleményét, még ha nem is szívesen fogadják azt.

ERVIN: Állandóan nyüzsög, mindig és mindenkinek segít, néha saját munkája rovására is. Ezért is és kedvességéért is nagyon szeretik őt kollégái. Képességei átlagosak. Tavaly egy fejtámasz cég majdnem elcsábította egy konkurenshez, ez akkor kiderült és hosszú ideig beszédtema volt.

FERENC: A legjobb képességű üzletkötő, de szertelen, pontatlan. Nem is igyekszik népszerű lenni, ezért kevesen szeretik. Nem kedveli az apró munkát, de az igazán rázós helyzetekben a sírból is képes visszahozni elveszettnek látszó jelentős üzleteket. A cégnél legrégebben dolgozó munkatárs.

GÁBOR: Jó eszű, jó képességű munkatárs. Csípős megjegyzéseivel gyakran felingerli kollégáit, de mindig kiengeszteli őket, tartósan senki nem haragszik rá. Önálló, nehezen tűri a kötöttségeket, de jól dolgozik, teljesítménye az átlagosnál magasabb. Korábban hasonló területen dolgozott, a szakmáról sokszor lesújtó véleményt mond.

A feladathoz tartozó húzótételek:

1. Ön a vitában **ÁKOS mellett** érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adná neki a legnagyobb jutalmat. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg másra használja fel a vállalat ezt a keretet.
2. Ön a vitában **BALÁZS mellett** érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adná neki a legnagyobb jutalmat. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg másra használja fel a vállalat ezt a keretet.
3. Ön a vitában **CSABA mellett** érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adná neki a legnagyobb jutalmat. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg másra használja fel a vállalat ezt a keretet.
4. Ön a vitában **DEZSŐ mellett** érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adná neki a legnagyobb jutalmat. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg másra használja fel a vállalat ezt a keretet.
5. Ön a vitában **ERVIN mellett** érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adná neki a legnagyobb jutalmat. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg másra használja fel a vállalat ezt a keretet.
6. Ön a vitában **FERENC mellett** érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adná neki a legnagyobb jutalmat. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg másra használja fel a vállalat ezt a keretet.
7. Ön a vitában **GÁBOR mellett** érvel. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján adná neki a legnagyobb jutalmat. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg másra használja fel a vállalat ezt a keretet.

4. FELADAT: KIT KÜLDJÜNK EL?

Információ a vizsgázók részére

A csoportos megbeszélés minden résztvevője ugyanazokkal az információkkal rendelkezik. A felkészülésre 10 perc áll rendelkezésre. Ezalatt egyéni munkát végez: olvassa végig az információkat és alakítsa ki előzetes álláspontját! Jegyzeteket is készíthet magának, melyeket a vita végén a vizsgáztatók elkérnek.

Amennyiben úgy ítélik meg, hogy bizonyos információk hiányoznak vagy bizonytalanok, úgy a vita alatt a csoport dönthet arról, hogy mi az, amit figyelembe vehet a mérlegelés során.

Amikor letelt az információk tanulmányozására rendelkezésre álló 10 perc, a csoportnak 15 perce van arra, hogy meghozza a közös döntést. A vita során nem választhatnak vezetőt, minden csoporttag egyenrangú. A vita elején nem alkalmazhatnak szavazást a döntéshez. A vita végén közösen hozzanak döntést, amely egymás meggyőzésén alapul.

A vita indítását az egyik vizsgáztató jelzi majd.

Feladat

Ön egy élelmiszeripari termékeket gyártó és forgalmazó nagyvállalat egyik értékesítési csoportvezetője. A vállalat korábban magyar állami tulajdonban volt, később megvette egy külföldi befektető, aki modernizációs programot hajtott végre. A vállalat termékei Közép-Európában ismertek és népszerűek, emellett egyre sikeresebb a terjeszkedés Nyugat-Európában is. A magyar piacon jelenleg 15% a vállalat részesedése. Mostani célja két versenytárs visszaszorítása és pozíciója védelme kisebb – bár konkrét fenyegetést még nem jelentő – konkurensokkal szemben. A vállalat létszáma 500 fő, ebből 70 értékesítőként dolgozik, az Értékesítési Igazgatóság több csoportjában. Az értékesítők munkaidejük felét házon kívül, potenciális vevők felkutatásával töltik, a másik felében pedig az értékesítéssel összefüggő elő- és utómunkálatokat látják el, melyeket – biztonsági okokból – tilos hazavinni. Bár a cég stratégiai célkitűzése a növekedés, a forgalom visszaesett az elmúlt évben. Kiemelt feladat a minőség javítása is. Sajnálatos módon a vállalat jelenleg nem tud megbirkózni a csökkent bevétel következményeivel, ezért munkatársakat kell elküldeniük minden részlegről. Az Ön igazgatóságában más csoportvezetők is dolgoznak, akikkel közösen el kell dönteniük, kit küldjenek el egy, a vállalatnál meghirdetett leépítési program keretében. A költségkeretek 3 ember elküldését kívánják meg.

Az alábbiakban az elbocsátás kapcsán szóba jöhető munkatársakról talál leírást. Egyúttal egy szerepet is húz, mely azt tartalmazza, Ön kit szeretne mindenképpen látni az elküldendőkhöz. Amikor befejezte a felkészülést, folytassa le a vitát a többi képviselővel!

Az előzetes egyeztetések után szóba jöhető munkatársak:

1. LACI: 5 évvel a nyugdíj előtt álló férfi kolléga. Kiegett, alulmotivált. Rosszindulatú, a csapatmorált romboló ember. Szakmailag azonban nem megoldott az utánpótlása, a fontosabb ügyfélterületeket ő viszi.
2. VERA: 35 éves, 3 gyermekes anyuka. Gyermekai miatt, akik állandóan betegek, rengeteget hiányzik. Kedves, lelkiismeretes munkaerő, amikor bent van munkahelyén. Az ügyfelekkel stabil kapcsolatot alakított ki, és szabadidejében is, vagy amikor gyermekei betegek, fogadja az ügyfélhívásokat, vagy ő keresi meg az ügyfeleket. Azonban gyakran elmarad a bent végzendő feladatokkal.
3. TÓNI: 38 éves, kiváló szakember, melynek tudatában is van. Szinte minden reggel késik, a feladatokkal soha nem végez időben, de amit megcsinál, az mindig zseniális. Állítólag azért is késik reggelente, mert éjszakánként maszekol, citerázik egy zenekarban.
4. TÜNDE: 47 éves, elvált asszony, aki egyedül él. Szorgalmas, lelkiismeretes, de tutyimutyi kolléga. Az informatikai eszközökhöz nem ért, a netet is nehezen tudja használni, de remek kávéfőző. A cég iránt igazán elkötelezett személy. Egy ritka betegségben szenved, így fizetése nagy részét gyógyszerekre költi.
5. TAMÁS: 22 éves, fiatal, pályakezdő titán. Okoskodó, tudálékos kolléga, aki nem tiszteli idősebb munkatársait. Saját munkaterületén tehetséges, ambiciózus, folyamatosan új eljárásokat, technikákat keres. Ugyanakkor szociálisan érzéketlen ember.
6. GÉZA: 42 éves, jó munkaerő, feladatait precízen elvégzi. Megjelenése azonban nagy kívánnivalót maga után. Állandóan izzadságszaga van, haja zsíros, körmei piszkosak, öltönyei igénytelenek. Gyakran képviseli a céget külföldi partnerekkel történő tárgyalások során, akik már többször panaszkodtak Géza igénytelen megjelenésére.
7. DZSENIKER: 25 éves, jó alakú, a férfi kollégák és ügyfelek kedvence. Mindenkiel kedves, plusz feladatokat is elvállal, a határidőket betartja. Szabadidejében rúdtáncolni jár. Viszonya van a nő Tónival, de Géza is vonzódik hozzá, ezért állandó a feszültség a részlegen.
8. PÉTER: 35 éves, magas IQ-val rendelkező, de a való életre alkalmatlan munkatárs. Szabadidejében a „Tábla nélkül fejben sakkozók” szakkör alapító tagja. Dzszeniker volt férje. A társai csodabogárnak tartják, IT területen nincs nála jobb, de társas együttlétre alkalmatlan.

9. ÁGNES: 36 éves, tehetséges munkaerő. 12 éve dolgozik a cégnél, minden, a konkrét értékesítésen túlmenő feladatot is rá lehet bízni. Az elmúlt időszakban sokat hiányzik, mivel lombikbébi programban vesz részt. Ha a program sikerül, azonnal abbahagyja a munkát.

10. KATALIN: 45 éves, a vezérigazgató rokona. Szakmai végzettséggel nem rendelkezik az adott munkakörhöz. Feladatait nem megfelelően látja el, rengeteget hibázik. Magas szintű kapcsolatait hangoztatva folyamatosan sakkban tartja, szinte zsarolja a kollégákat, ha valami nem úgy történik, ahogy ő akarja. Hatalmi helyzetének köszönhetően nála vannak azok az ügyfélterületek, amelyeken jó eredményt lehet elérni.

A feladathoz tartozó húzótételek:

1. Ön a vitában azt képviseli, hogy **LACI** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.
2. Ön a vitában azt képviseli, hogy **VERA** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.
3. Ön a vitában azt képviseli, hogy **TÓNI** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.
4. Ön a vitában azt képviseli, hogy **TÜNDE** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.
5. Ön a vitában azt képviseli, hogy **TAMÁS** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.
6. Ön a vitában azt képviseli, hogy **GÉZA** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.

7. Ön a vitában azt képviseli, hogy **DZSENI FER** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.
8. Ön a vitában azt képviseli, hogy **PÉTER** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.
9. Ön a vitában azt képviseli, hogy **ÁGNES** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.
10. Ön a vitában azt képviseli, hogy **KATALIN** mindenképpen kerüljön rá az elbocsátandók három fős listájára. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg mások döntenek majd erről, és ez könnyen oda vezethet, hogy háromnál is több munkatársat kell majd elküldeni.

5. FELADAT: KIT KÜLDJÜNK TANULMÁNYÚTRA?

Információ a vizsgázók részére

A csoportos megbeszélés minden résztvevője ugyanazokkal az információkkal rendelkezik. A felkészülésre 10 perc áll rendelkezésre. Ezalatt egyéni munkát végez: olvassa végig az információkat és alakítsa ki előzetes álláspontját! Jegyzeteket is készíthet magának, melyeket a vita végén a vizsgáztatók elkérnek.

Amennyiben úgy ítélik meg, hogy bizonyos információk hiányoznak vagy bizonytalanok, úgy a vita alatt a csoport dönthet arról, hogy mi az, amit figyelembe vehet a mérlegelés során.

Amikor letelt az információk tanulmányozására rendelkezésre álló 10 perc, a csoportnak 15 perce van arra, hogy meghozza a közös döntést. A vita során nem választhatnak vezetőt, minden csoporttag egyenrangú. A vita elején nem alkalmazhatnak szavazást a döntéshez. A vita végén közösen hozzanak döntést, amely egymás meggyőzésén alapul.

A vita indítását az egyik vizsgáztató jelzi majd.

Feladat

Ön egy, a telekommunikációban működő multinacionális nagyvállalat budapesti régióközpontjának egyik csoportvezetőjeként közreműködik egy közös döntés meghozatalában. A döntés során Ön, csoportvezető társaival együtt, több esélyes szakember közül közösen választ ki egyet egy 2 hónapos londoni tanulmányútra. Olyan körtekintő döntést vár el Önöktől az anyavállalat, amely mind a kiválasztott szakember, mind a vállalat érdekei szempontjából optimális.

Az anyavállalat Londonban, a kelet-közép-európai régióközpont Budapesten található. Itt működik a központosított ügyfélszolgálat, a pénzügyek, sőt a termékfejlesztés és a minőségellenőrzés is, a teljes közép-kelet-európai régióra vonatkozóan.

A londoni irodából számos ötlet, innovatív megoldás érkezik. Emellett elismertek a magyarországi központ kezdeményezései is, ezért a londoniak szívesen fogadnak Budapestről évente kétszer, 3-3 hónapra egy-egy magyar vagy közép-kelet-európai kollégát, akiknek munkamódszereiket átadják. Megismertetik őket az Angliában már bevezetett újdonságokkal és változásokkal is, amelyeket előbb-utóbb a közép-kelet-európai régióban is meghonosítanak majd. Azoknak a kollégáknak, akik Londonban vesznek részt felkészítésen és a kinti munkában, várhatóan több esélyük lesz az új, később nyíló külföldi irodákban – esetleg magasabb pozícióban – dolgozni.

A kiküldendő személyére vonatkozó döntést a budapesti irodában kell meghozni. A döntést legkésőbb holnap a nyertessel is közölni kell. A kiválasztott szakember egy-két héten belül már indul is Angliába.

Az alábbiakban Ön a kiküldésre esélyes munkatársakról talál egy leírást. Egyúttal egy szerepet is húz, mely azt tartalmazza, Ön melyiküknek adna elsőbbséget. Amikor befejezte a felkészülést, folytassa le a vitát a központi műhely többi műszakvezetőjével!

A londoni tanulmányútra jelölhető 6 ügyfélszolgálati munkatárs:

1. sz. Kiss Boglárka – 25 éves

A cég budapesti megalakulásakor csatlakozott a csapathoz. Lelkesen kezdett, mindenről tudott, ami körülötte történt, még akkor is, ha az nem a saját területét érintette. Számos javaslatot tett a kezdeti problémák, zökkenők megoldására. Az ügyfelekkel kapcsolatban még sosem érkezett rá panasz. Lojális, elkötelezett kolléga, bár az utóbbi időszakban úgy tűnik, kissé belefáradt, rutinszerűen végzi a munkáját. Tudjuk, hogy ennél többre is képes, az első évben jelentősen magasabb teljesítményt nyújtott. Éppen ezért szeretnénk megtartani, értékes munkaerő, jellemes, segítőkész kolléga. Ugyanakkor egyik munkatársa jelezte, hogy mostanában elképzelhető, hogy állásinterjúkra jár, mert többször is kért engedélyt arra, hogy később érkezzen, előbb távozzon vagy napközben elmehessen.

2. sz. Nagy Ilona – 23 éves

Két hónapja dolgozik az ügyfélszolgálaton. Tudjuk róla, hogy nagyon szeretett volna állást kapni a vállalatnál, többször is pályázott, és amikor nem őt vették fel, ismételten próbálkozott, végül a harmadik alkalommal, amikor felvétel volt, bejutott. Nagyon szorgalmas és kötelességtudó. Láthatóan gyorsan tanul, azonban még nem sikerült mindent elsajátítania, és gyakran kér segítséget vezetőjétől és kollégáitól. Ambiciózus tervei vannak, a budapesti régióközpontban szeretne előbbre jutni egy-két éven belül. Olykor kissé türelmetlen, különösen, amikor gyors tempóját mások kevésbé képesek követni. Az is előfordult, hogy az ügyfelekkel szemben nem a megfelelő hangot használta.

3. sz. Grazsina Mihalkova – 28 éves

Egy éve tagja a szervezetnek, anyanyelve lengyel. Rendkívül precíz, pontos munkatárs, minden határidejét betartja, még sosem késett el egyetlen feladattal sem. A hiányzó információkat – akár túlórában – mindig beszerzi, utánamegy az ügyeknek. A reklamációkat nyomon követi, nem hagyja lezáratlanul. Sokan kissé „robotszerűnek” értékelik munkavégzési stílusát, több egyéni szint, lelkesebb kommunikációt várnának el tőle. Bár mindent, amit rábíznak, lelkiismeretesen teljesít, sőt, ha kell, túlórákat is vállal a feladatok tökéletes elvégzése érdekében, nincsenek újító ötletei, elgondolásai, pedig valószínűleg képes lenne rá.

4. sz. Tóth Hajnalka – 35 éves

Másfél éve került a szervezethez, a pénzügyi részlegen kezdett, majd a próbaidő letelte után közösen megállapodtunk abban, hogy inkább az ügyfélszolgálat a neki való munka. Lelkes, lelkiismeretes kollégaként tartják számon munkatársai. Mivel óvodás a kislánya, egy-egy hirtelen jött helyzetben olykor nehéz megoldania, ki hozza el a kicsit az óvodából. Ha előre tudja, hogy tovább kell maradnia, természetesen megszervezi a családdal, és vállalja a túlórákat is. Azokban a feladatokban nyújtja a legjobb teljesítményt, amelyekben projekteket vezethet, és egy-egy probléma megoldása céljából a budapesti szervezet különböző részlegeivel, területeivel működhet együtt.

5. sz. Karolina Pinkava – 26 éves

A prágai irodából érkezett a budapesti ügyfélszolgálati központba egy éve. Prágában az ottani iroda megalakulásától számítva 3 hónapot dolgozott. Budapesten gyorsan beilleszkedett, és a nyelvi problémák ellenére megtalálta a helyét. Szeretne továbbtanulni a prágai egyetemen. Távközpontban képezné magát marketingszakon. Ez munkaidő után, hét közben vagy hétvégén történő tanulással jár, és ezen felül negyedévente elutazik majd vizsgázni. Ez év őszén kezdődik a képzés. Távlati (3-4 év múlva időszerű) tervei között szerepel, hogy később a vállalat egyik ázsiai irodájában dolgozhasson, a jelenleginél magasabb pozícióban.

6. sz. Horváth Rita – 32 éves

Féléve a csapat tagja. Rendkívül kreatív, innovatív elme, naponta továbbít új ötleteket kollégáinak, vezetőinek. Mivel ötletei megvalósítása iránt a budapesti irodában kicsi a fogadókészség, egyre keserűbbnek tűnik. Amikor problémákat old meg, megesik, hogy a szabályokat kevésbé veszi figyelembe, de az ügyeket mindig elintézi. A határidőket sem minden esetben tartja be, kimutatásai olykor hiányosak, néha hibásak is. Pontatlansága munkatársainak is, vezetőjének is gondot okoz. Az ügyfelekkel kiválóan bánik, a legdühösebb panasztevőket is kiválóan szereli le. Számos pluszszolgáltatást is értékesít. Ha új programcsomagot állít össze a fejlesztés, először mindig őt kérdezik meg: Hogyan adná el? Mivel érvelne? Megesik, hogy túlságosan „telítődik” a munka során, beteget jelent, és pár napig nem jön be, sőt telefonon sem érhető el. Azonban utána újult erővel, teljes lendülettel dolgozik tovább.

A feladathoz tartozó húzótételek:

1. Ön a vitában azt képviseli, hogy **Kiss Boglárka** legyen a most kiküldendő munkatárs. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg elvész ez a lehetőség, és legközelebb talán csak jövőre élhet ismét ezzel a budapesti iroda.
2. Ön a vitában azt képviseli, hogy **Nagy Ilona** legyen a most kiküldendő munkatárs. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg elvész ez a lehetőség, és legközelebb talán csak jövőre élhet ismét ezzel a budapesti iroda.
3. Ön a vitában azt képviseli, hogy **Grazsina Mihalkova** legyen a most kiküldendő munkatárs. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg elvész ez a lehetőség, és legközelebb talán csak jövőre élhet ismét ezzel a budapesti iroda.
4. Ön a vitában azt képviseli, hogy **Tóth Hajnalka** legyen a most kiküldendő munkatárs. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg elvész ez a lehetőség, és legközelebb talán csak jövőre élhet ismét ezzel a budapesti iroda.
5. Ön a vitában azt képviseli, hogy **Karolina Pinkava** legyen a most kiküldendő munkatárs. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg elvész ez a lehetőség, és legközelebb talán csak jövőre élhet ismét ezzel a budapesti iroda.
6. Ön a vitában azt képviseli, hogy **Horváth Rita** legyen a most kiküldendő munkatárs. Kérjük, hogy a felkészülési idő alatt gyűjtse össze, mely szempontok alapján tartja fontosnak erről meggyőzni a többieket. Azt is tartsa szem előtt, hogy megegyezés hiányában esetleg elvész ez a lehetőség, és legközelebb talán csak jövőre élhet ismét ezzel a budapesti iroda.

Rézszzakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbéli vizsgatevékenység

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

ÉRTÉKELÉS

| Sorszám | Név | Feladat sorszáma | Osztályzat |
|---------|-----|------------------|------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

.....

dátum

.....

aláírás

