

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenysége

ÚTMUTATÓ

az 54 340 01 sz. Üzleti szolgáltatási munkatárs megnevezésű képzés szóbeli 'B' vizsgájának lebonyolításához

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

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 vizsgafeladatokat (csoportvita-helyzet, szerepek és feladat) ki kell nyomtatni minden vizsgázó részére egy példányban.

A 3 csoportvita-helyzet mindegyike csoportonként min. 4, max. 6 vizsgázó vizsgáztatására alkalmas. Ugyanaz a helyzet több, egymást követő vizsgacsoport részére is kiadható. (Részletesen ld. a 8. oldaltól.)

A második részben található a tanári példány, amely az értékelést segíti, és útmutatóként szolgál a csoporthelyzetben történő kompetenciaértékeléshez és a lebonyolítás módjához.

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. A lebonyolítás általános feltételei:

A csoporthelyzetben történő kompetenciaértékelés módszertanát és a lebonyolítás módját a honlapon közzétett, jelen 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 szóbeli vizsga 'B' részében 5 feladat, azaz csoportvita-helyzet szerepel, melyek mindegyike csoportonként min. 4, max. 6 vizsgázó vizsgáztatására alkalmas.

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

A feladat végrehajtásához szükséges információkat a vizsgatételsor feladatleírásai tartalmazzák. Minden feladathoz legalább hat húzótétel tartozik. (Amennyiben a húzótételek száma hatnál több az adott feladatban, nem minden húzótétel kerül kiosztásra.)

A vizsgázónak a feladatleíráson kívül a húzótételben foglaltakat is figyelembe szükséges vennie a vizsga során. Az egyes húzótételek azt az álláspontot tartalmazzák, amelyet a vizsgázónak a feladatban leírt lehetőségek közül a csoportvitán képviselnie kell. A vizsgázók a húzott szerepeket nem oszthatják meg egymással az egyéni felkészülésre adott idő (10 perc) alatt.

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.

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 felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

I. Módszertani leírás:

1. A csoportvita értékelése értékelő központ módszertannal

- 1.1. Értékelő központ sajátosságai és lebonyolítása
- 1.2. Kompetenciavizsgálat csoportos problémamegoldó gyakorlatokban
- 1.3. A csoportvitára alkalmas feladatok jellemzői
- 1.4. A vizsgafeladat lebonyolítása
- 1.5. A feladatban mért kompetenciák és értékelésük
- 1.6. Eszköz- és berendezésigény
- 1.7. Ültetési rend

1.1. Az értékelő központ sajátosságai és lebonyolítása

A kompetenciaalapú mérés célja:

- ne csupán a vizsgaanyag elsajátítását ellenőrizzük a vizsgafolyamatban, hanem
- a képzés során fejlesztett kompetenciák értékeléséhez megfelelő feladatokkal és helyzetekben feltárjuk azokat a várható viselkedéseket is, amelyek a végzősök jövőbeni munkakörnyezetében fontosak lesznek;
- a hallgatók is megismerjék azokat a helyzeteket, amelyekkel a munkaerőpiacra kerülve egyre gyakrabban találkozhatnak majd, és ezáltal az álláskeresésre történő felkészülésben is segítséget kapnak.

Az értékelő központ jellegű vizsgahelyzet sajátosságai:

A kompetenciamegfigyelések alapelve: egy kompetenciával akkor rendelkezik valaki magabiztosan, ha ismeretlen, váratlan, komfortzónán kívüli helyzetben is mutatja a kompetencia jeleit.

A résztvevők (vizsgázók) tényleges viselkedésének megfigyelésén alapul, a tapasztaltakat megfigyelés után az értékelők összevetik a megfigyelendő kompetenciákkal.

A résztvevők a valóságos élethelyzetekhez hasonló helyzeteket, feladatokat oldanak meg.

A résztvevők viselkedését több, előzetesen felkészült megfigyelő (vizsgáztató) figyelési és értékelési egységes szempontrendszer (kompetencialista és leírás) alapján. A kompetenciaértékelés vizsgázónként, közvetlenül a feladat lebonyolítása után történik.

A vita során a vizsgáztatók, értékelők általában 1-1 (de értékelőként max. 2) vizsgázót figyelnek meg.

A kompetenciák megfigyeléséhez és értékeléséhez alkalmas gyakorlatok minden esetben a résztvevők számára új, ismeretlen helyzeteket tartalmaznak.

A kompetenciák megfigyelhetősége és értékelhetősége nem függ a feladat konkrét tartalmától. Szakmai tudás egyik feladat elvégzéséhez sem szükséges.

A vitára történő felkészülés és annak lebonyolítása időnyomás alatt történik.

1.2. Kompetenciaértékelés csoportos problémamegoldó gyakorlatokban

A csoportos feladatok azt a célt szolgálják, hogy az értékelők a résztvevők kompetenciáit csapattag-szerepben, csoportos együttműködés formájában figyelhessék meg, közös döntést igénylő helyzetben.

A vizsgázók (a csoportvita résztvevői) közösen vitatják meg egy adott, szűk keresztmetszet (külföldi tanulmányút, költségkeret, jutalom, infrastruktúra stb.) elosztását több lehetőség/aspiráns között.

A vizsgázók a csoportos döntést igénylő helyzetről, a vállalatról, a problémáról és a lehetőségekről rövid leírást kapnak háttéranyagként, valamint húzótétel formájában egy-egy, vitában képviselendő szerepet is. A háttéranyagot a felkészülési idő alatt, egyénekenként olvassák el. A rendelkezésre álló idő rövid, azonban ahhoz elegendő, hogy a problémát megértsék.

A vizsgázók számára konzultációra, megbeszélésre – akár a vizsgáztatókkal, akár egymás között – a gyakorlatra felkészülési idő alatt nincs lehetőség. Amennyiben közös teremben készülnek fel, egy felügyelő jelenléte szükséges ennek ellenőrzésére.

A csoportmegbeszélésen nem választhatnak vezetőt, közösen kell döntést hozniuk. A kiadott feladatban lényeges instrukció az is, hogy nem alkalmazhatnak egyszerű szavazást sem a vita elején, a probléma megvitatása nélkül. (A vita végén azonban már nem tilos szavazással dönteni.)

A felkészülésre kiadott háttéranyag (nem teljes körű) leírást tartalmaz a helyzetről, a döntést igénylő problémáról és az egyes lehetőségekről, és tartalmazza a fenti instrukciókat is.

1.3. A csoportvitára alkalmas feladatok jellemzői:

- A feladat: szűkös erőforrások elosztása (ember, költség, idő, infrastruktúra stb.).
- Nincs egyértelműen jó vagy rossz megoldás, a „hogyan”-t figyeljük meg és értékeljük (a feladatban szereplő megoldási lehetőségek mellett új ötleteket, alternatívákat is állíthatnak a vitázók).
- A feladatban a vizsgázók rendelkezésére bocsátott információk – szándékosan – nehezen összehasonlíthatók, strukturálatlanok, olykor ellentmondásosak vagy hiányosak (a csoportos gyakorlatban megfigyelt és értékelt kompetenciák megléte és működtetése szükséges ahhoz, hogy a csoporttagok közös erővel megoldást találjanak).
- A feladatok az általános levezetési modellben (ld. 1.5. A) leírt lépések segítségével oldhatók meg sikeresen.
- Az egyes vizsgázók kompetenciái attól függetlenül is értékelhetők, hogy a teljes csoport a célt elérte-e.
- A felkészülési idő (az értékelő központ módszernek megfelelően) nem elegendő a teljes anyag elsajátításához, részleteinek memorizálásához – az alaphelyzet megértéséhez azonban igen, és a vita során minden, a kiadott feladatra vonatkozó és általuk írt jegyzetet is használhatnak a résztvevők. A részletek a vita során részben a feladatban leírt, másrészt az egymástól hallott információknak megfelelően bonthatók ki a közös döntési folyamatban. Ezáltal válnak megfigyelhetővé és értékelhetővé a kompetenciák és az azoknak megfelelő viselkedéselemek, azaz a viselkedés „hogyan”-jai – azok az elvárások, amelyeket az üzleti szférában a munkaadók igényelnek, és amelyek fejlesztésére a képzés szolgál.
- A szükséges eszközöket a vizsgáztatók elhelyezik, de azok használatára nem hívják fel külön a figyelmet (pl. a flipchart táblára azért nem, mert annak használata már bizonyos kompetenciák egyes elemeinek meglétére utal.).
- Minden egyes résztvevőnek (vizsgázónak) azonos esélyt szükséges adni, ami a rendelkezésre bocsátott időt, információkat és a lebonyolítást illeti.

1.4. A vizsgafeladat lebonyolítása:

Egy csoportvitan maximálisan 6, minimálisan 4 vizsgázó vehet részt. (Négynél kisebb létszámnál nem működik a csoportdinamika.)

A vizsgázók egyszerre kapják meg a szükséges háttéranyagot, melyre egyénileg készülnek fel. Felkészülési idő: 10 perc.

A szóbeli vizsgán használandó konkrét csoporthelyzetet öt, a vizsgatételsorokban felsorolt feladatból a vizsgabizottság választja ki legkésőbb egy órával a szóbeli vizsga kezdő időpontja előtt.

Minden feladathoz tartoznak húzótételek is, melyek közül a vizsgázók véletlenszerűen szerepet húznak. A szerep rövid leírása annak az álláspontnak, melyet a vizsgázónak (érveléssel, szempontokkal támogatva) a csoportvitában képviselnie kell.

A felkészülés alatt már a vitának megfelelő ültetési rendben helyezkednek el a vizsgázók. (Az ültetési rendet előre állítjuk fel, mert az értékelést végző vizsgáztatók előre döntenek el, ki kit figyel meg, és ez a vizsgáztatók ülésrendjét is befolyásolja, különösen, ha egy vizsgáztató két vizsgázót figyel meg.)

Egy vizsgáztató max. két vizsgázót figyelhet meg. (ld. teremrajz és ültetés.)

A vita során a vizsgázókat U alakban szükséges leültetni, (asztal-székek) úgy, hogy az értékelők jól láthassák az általuk megfigyelt vizsgázók nonverbális jeleit is.

A vita alatt az értékelők cca. 2 m-re helyezkednek el a vitázó csoporttól, és nem kommunikálnak sem egymással, sem a csoport tagjaival. A vita megkezdése előtt még egyszer felhívják a vizsgázók figyelmét arra, hogy az értékelők nincsenek jelen, azaz nem kommunikálhatnak lükv a vizsgázók a vita alatt. Az értékelők folyamatosan jegyzetelik az általuk megfigyelt és értékelendő vizsgázók által mondottakat, a vizsgázók viselkedését, verbális és nonverbális kommunikációját.

A leírt megfigyelések és a feladatban értékelendő kompetenciák összevetése (ld. alábbiakban) a gyakorlat lezárását követő értékelési időben (max. 30 perc) történik.

Amennyiben egy-egy vizsgázó „kibeszél a helyzetből”, azaz kérdést intéz a vizsgáztatókhoz (pl. „mennyi idő van még hátra?”), arra nem reagálnak a vizsgáztatók, kivéve, ha a kérdés a feladat lebonyolítását veszélyeztető körülményre vonatkozik.

Amennyiben a csoport a rendelkezésre álló időn belül befejezi a feladatot, minden csoporttag egyetértését szükséges ellenőrizni arra vonatkozóan, hogy valóban befejezettek tekintik-e a gyakorlatot.

A lebonyolítási idő (15 perc) leteltével, az időkeretet pontosan betartva, az egyik értékelő lezárja a gyakorlatot (az éppen elhangzó mondatot még befejezhetik, további időkeret nem adható) és összegyűjti az összes, a vizsgázóknál található dokumentumot, a háttéranyagot és

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

B) A vizsgafeladat megnevezése: Csoportos problémamegoldás és döntéshozatal üzleti környezetben az összes kézzel írott jegyzetet is. Nem maradhat vizsgafeladat vagy arra vonatkozó jegyzet a vizsgázóknál.

A vita lebonyolítása után a vizsgázók elhagyják a termet, és a jelenlévő értékelők haladék nélkül, azonnal értékelik a megfigyeltet a kompetenciák mentén. (ld. értékelőlap.) A vizsgázók ez alatt nem tartózkodhatnak a teremben.

1.5. A feladatokban mért kompetenciák és értékelésük

A) A csoportos problémamegoldás általános modellje (a sorrend egyben a sikeres megoldás feltétele):

- 1.1. Mi a cél? (A közvetlen célon” arról döntünk, hogy...” túlmutató cél meghatározása szükséges, azaz: mi a célunk azzal, hogy az adott kérdést (erőforrás elosztása) megoldjuk.
- 1.2. Melyek lesznek a célnak megfelelő döntési szempontok?
- 1.3. Milyen információk állnak rendelkezésre?
- 1.4. A szempontok alapján milyen információkat szükséges figyelembe venni?
- 1.5. A szempontok alapján hogyan értékelendők ezek az információk? (Előnyt vagy hátrányt jelentenek?)
- 1.6. Lehetséges megoldások és következményeik (ötletelés és az ötletek vizsgálata, összevetése a szempontokkal).
- 1.7. Döntés (az egyes döntési szempontokhoz tartozó előnyök-hátrányok, következmények mérlegelése alapján).

Amennyiben a vizsgázók már a vita kezdetén szavazással kívánják eldönteni a megoldást, vagy levezető elnököt kívánnak választani, a vizsgáztatók azonnal jelzik, hogy ez nem felel meg az egyes gyakorlatok elején szereplő instrukciónak.

B) A csoportos döntéshozatali vizsgahelyzetben értékelhető kompetenciák:

Társas kompetenciák:

Empatikus kapcsolatteremtés és konfliktuskezelés (nyitottság mások szempontjai, álláspontja iránt, mások befolyásolásának megoldáskereső, kompromisszumok iránt nyitott módja)

Meggyőzőkészség (érvelés, kapcsolódás mások érveire)

Közérthetőség (érthető nyelvezet, hangerő, tempó)

Hatékony kérdezés és meghallgatás készsége (kérdések használata, a másik válaszainak, közléseinek végighallgatása)

Módszerkompetenciák:

Áttekinthető és rendszerező képesség (a kapott információk átlátása, lényeglátás)

Problémamegoldás (a problémamegoldó folyamat lépéseinek logikus levezetése)

Személyes kompetenciák:

Önfegyelem és türelmesség (dominanciától, indulatoktól mentes viselkedés, érzések)

Rugalmasság (nyitottság új szempontok, megoldások iránt)

A kompetenciák értékelő skálája:

- 1: A kompetencia nem, vagy alacsony szinten figyelhető meg
- 2: A kompetencia esetlegesen, ritkán jelenik meg
- 3: Többségében megjelenik a kompetencia, azonban fontos hiányosságok is tapasztalhatók
- 4: Erősen jelenik meg a kompetencia, kisebb, kevésbé lényeges hiányosságokkal
- 5: Kiemelkedő szinten, magabiztosan jelenik meg a kompetencia.

A kompetenciák nem megfigyelhetők (azaz 1-esre értékelendők) abban az esetben, ha egy vizsgázó hozzászólás nélkül üli végig a csoportos vizsgahelyzetet. Ezért minden egyes csoportvita előtt rendkívül fontos felhívni a vizsgázók figyelmét arra, hogy amennyiben passzív szerepet játszanak a vita során, és nem szólnak hozzá, azzal veszélyeztetik a kompetenciák megfigyelését, saját eredményüket. Lényeges elmondani azt is, hogy számos megoldás létezik az adott problémára, az értékelők azt figyelik meg, hogyan jutnak el ezekhez a megoldásokhoz a résztvevők.

CSOPORTOS GYAKORLAT ÖSSZESÍTŐ LAP (PÉLDA)**Dátum/időpont:****Vizsgáló neve:****Értékelők:**

KOMPETENCIA	1	2	3	4	5	Megjegyzés
TÁRSAS KOMPETENCIÁK						
Empatikus kapcsolatteremtés, és konfliktuskezelés			X			
Meggyőzőkészség				X		
Közérthetőség				X		
Hatékony kérdezés és meghallgatás készsége			X			
EREDMÉNY			3			konkrét erősség/hiány megfogalmazása
MÓDSZERKOMPETENCIÁK						
Áttekintő és rendszerező képesség						
Problémamegoldás						
EREDMÉNY						
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK						
Önfegyelem és türelmesség						
Rugalmasság						
EREDMÉNY						
ÖSSZESÍTETT EREDMÉNY						

Eredmény visszajelzése a vizsgáló felé: az összes csoportvita lebonyolítása után, az értékelő lap alapján történik. Átadható annak írásos formája, vagy szóban is kiegészíthető. Amennyiben szóbeli visszajelzés is történik, az nem a gyakorlatban mutatott konkrét megoldásokra, hanem a kompetenciák elvárásaihoz képes megfigyeltekre vonatkozik (pl. ahelyett, hogy „Önnek ezt kellett volna mondania”, a helyes visszajelzés így szól: „Ön több javaslatot is tehetett volna, vagy: „Többet is kérdezhetne volna a többieket”, vagy: Érdemes lett volna visszakérdezéssel meggyőződni arról, hogy a többieknek mi a véleménye” stb.)

1.6. Eszköz-, berendezés-, és segédanyag igény:

- 6 ember elhelyezésére alkalmas asztal (lehetőleg négyzet alakú, mely lehetővé teszi az „U” alakú leültetést)
- 6 szék a vizsgázóknak, és az értékelőknek személyenként 1-1 szék
- 1 asztali óra, v. falióra (a vizsgázók által jól láthatóan)
- teremméret: min. 30 m².

Eszközök:

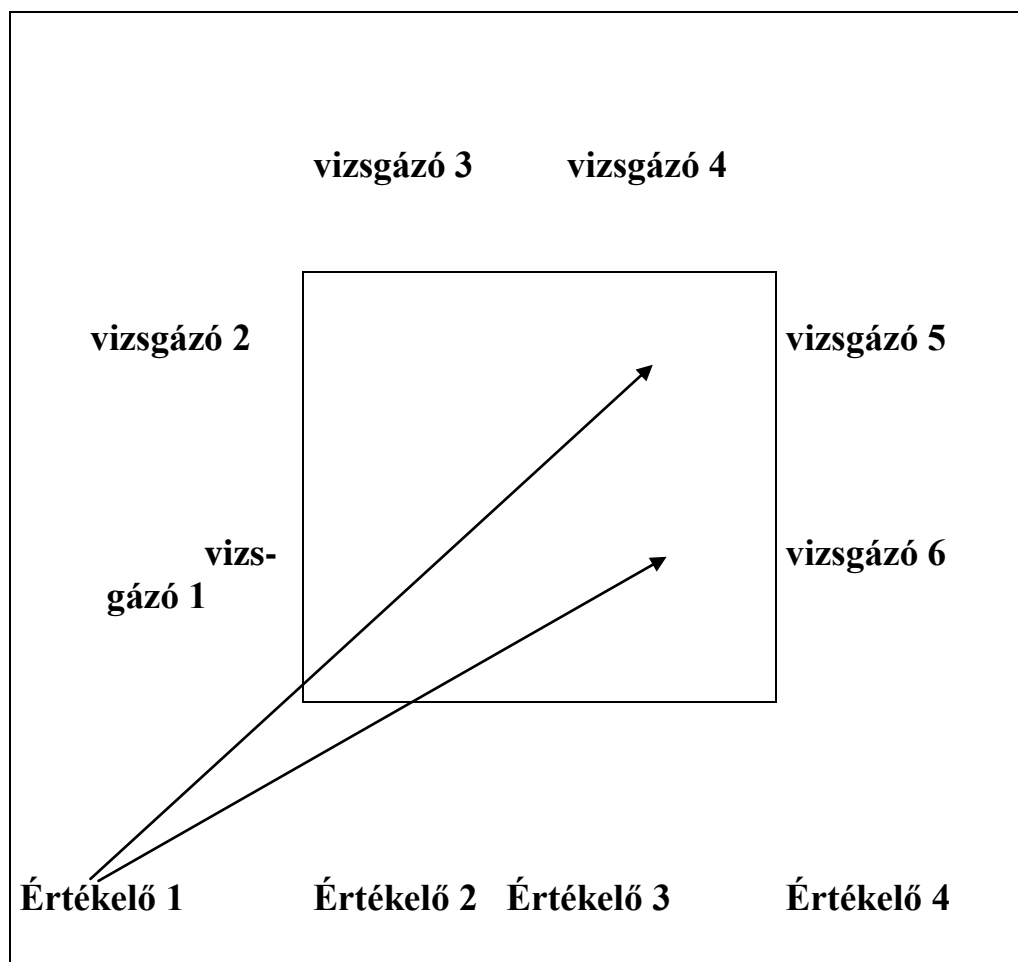
Flipchart tábla és papír

A vitázók asztalára elhelyezve: üres jegyzetlapok, tollak, fekete v. kék filctoll (2-3 db)

Segédanyag: a feladat leírása, minden vizsgázó számára külön példányban, valamint a feladathoz tartozó húzótételek egy-egy példányban.

1.7. Ültetési rend (minta):

TEREMRAJZ ÉS ÜLTETÉS



Keresztirányú megfigyelés 4 értékelő-vizsgáztató és 6 vizsgázó esetén:

Értékelő 1 (bal széléről átlós irányban): az 5. és a 6. vizsgázót,

Értékelő 2 (középen, szemből): a 3. vizsgázót,

Értékelő 3 középen, szemből): a 4. vizsgázót,

Értékelő 4 (jobb széléről, átlós irányban) az 1. és a 2. vizsgázót
figyeli meg és értékeli.

Négy vizsgázó esetében minden vizsgáztató egy vizsgázót figyel meg és értékeli, a fentiekhez hasonló ültetéssel. Öt vizsgázó esetében a négy vizsgáztató egyike két, a többi vizsgáztató egy-egy vizsgázót figyel meg és értékeli.

Fontos ügyelni arra is, hogy maga az elrendezés is egyenrangúságot tükrözzön, ezért az asztalfőre egy főt nem ajánlatos ültetni – a tapasztalatok szerint automatikusan felveszi a „levezető elnök” szerepét. (4 fő esetén 2 fő ültetendő szemben, és 1-1 a jobb, ill. a bal oldalon.)