

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
0938-06/2 Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek;
marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete;
pénzügyi, jogi alapismeretek

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartam: 45 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 1617-1/2007. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT

P. Székely J. J.



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
Mátyus Mihály
főosztályvezető

2007

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2007. 09. 25-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma, megnevezése:

31 521 14 0100 31 02	Kereskedelmi és vendéglátóipari gépszerelő
31 521 14 0000 00 00	Kereskedelmi, háztartási és vendéglátóipari gépszerelő
31 521 14 0100 31 01	Háztartásigép-szerelő

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek vizsgafeladat jellemzői:

- A szóbeli tételket, ahol szükséges, a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagként felhasználható források (képek, idézetek, szemelvények) egészítsék ki!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

1. Ön a szerviz munkafelvéője. Az ügyfél visszahozza a megjavított vasalót azzal a kifogással, hogy a hiba újból jelentkezett. Önnek az a feladata, a reklamációt szabályszerűen és az ügyfél számára megnyugtató módon rendezze.

- Hogyan készül föl előzetesen a reklamációk kezelésére?
- Az ügyféllel való tárgyaláson milyen viselkedés, illetve kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- A kérdező tanárát ügyfélnek tekintve folytassa le a párbeszédet!
- Ha szükséges, vegyen fel új munkalapot!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

1. Ön a szerviz munkafelvévője. Az ügyfél visszahozza a megjavított vasalót azzal a kifogással, hogy a hiba újból jelentkezett. Önnek az a feladata, a reklamációt szabályszerűen és az ügyfél számára megnyugtató módon rendezze.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Tárgyalási ismeretek	Kommunikációs és tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	30	
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési alapismeretek	Gép vagy berendezés átvétele Munkalap kitöltése	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	20	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Meggyőzőkészség		2	
	Kapcsolatteremtő készség		2	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás		1	
	Ismeretek helyén való alkalmazása		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

2. Ön a szerviz munkafelvéője. Egy olyan megjavított vasalót kell átadnia az ügyfélnek, amelyik egy jogos reklamáció alapján került vissza a szervizbe. Önnek úgy kell az ügyféllel foglalkoznia, hogy az elégedetten, megnyugodva távozzon.

- Hogyan készül föl előzetesen a reklamációk kezelésére?
- Az ügyféllel való tárgyaláson milyen viselkedés, illetve kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- A kérdező tanárát ügyfélnek tekintve folytassa le a párbeszédet!
- Ha szükséges, készítsen számlát!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

2. Ön a szerviz munkafelvéője. Egy olyan megjavított vasalót kell átadnia az ügyfélnek, amelyik egy jogos reklamáció alapján került vissza a szervizbe. Önnek úgy kell az ügyféllel foglalkoznia, hogy az elégedetten, megnyugodva távozzon.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Tárgyalási ismeretek	Kommunikációs és tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	30	
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési alapismeretek	Gép vagy berendezés átadása Számla kitöltése	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	20	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Meggyőzőképesség		2	
	Kapcsolatteremtő készség		2	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás		1	
	Ismeretek helyén való alkalmazása		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

3. Az utóbbi időben csökken a szerviz forgalma. Azt a feladatot kapja, hogy olyan akciókat, megoldásokat találjon, melyekkel a forgalom csökkenését meg lehet állítani, sőt a tendenciák inkább forgalomnövekedést mutassanak.

- Milyen reklámtevékenységeket ismer?
- Milyen marketing tevékenységeket ismer?
- Az ügyféllel való tárgyaláson milyen marketing és kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- Készítsen (vázlatosan) egy figyelemfelhívó reklámot!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3. Az utóbbi időben csökken a szerviz forgalma. Azt a feladatot kapja, hogy olyan akciókat, megoldásokat találjon, melyekkel a forgalom csökkenését meg lehet állítani, sőt a tendenciák inkább forgalomnövekedést mutassanak.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Marketing és üzleti kommunikáció	Marketing lehetőségei, eszközei, jellemzői	30	
B	Viselkedésformák	Udvarias kommunikáció szabályai a reklámokban	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	15	
3	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	Az esettanulmányhoz kapcsolódó reklámszövegek fogalmazása	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Prezentációs készség		3	
	Nyelvhelyesség		3	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

4. Felettesétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot a szerviz külső kapcsolattartási (PR) formáinak megújítására.

- A PR hogyan, milyen eszközökkel befolyásolhat a cégről kialakult képet?
- A mellékelt fényképből/idézetből milyen következtetést, következtetéseket tud levonni?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

4. Felettesétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot a szerviz külső kapcsolattartási (PR) formáinak megújítására.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Marketing és üzleti kommunikáció	A PR befolyásoló eszközei	30	
B	Viselkedésformák	Udvarias kommunikáció szabályai a reklámokban	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	15	
3	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	15	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Prezentációs készség		3	
	Nyelvhelyesség		3	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

5. Ön a szerviz munkafelvévője. Az ügyfél behoz egy turmixgépet azzal a kifogással, hogy a gép nem indul el. Önnek az a feladata, hogy javításra felvegye a turmixgépet, és az ügyfél elégedetten távozzon.

- Hogyan készül föl előzetesen a munkafelvételre?
- Az ügyféllel való tárgyaláson milyen viselkedés, illetve kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- A kérdező tanárát ügyfélnek tekintve folytassa le a párbeszédet.
- Becsülje meg a javítás költségét, és vegyen fel munkalapot.

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

5. Ön a szerviz munkafelvévője. Az ügyfél behoz egy turmixgépet azzal a kifogással, hogy a gép nem indul el. Önnek az a feladata, hogy javításra felvegye a turmixgépet, és az ügyfél elégedetten távozzon.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Tárgyalási ismeretek	Kommunikációs és tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	30	
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési alapismeretek	Gép vagy berendezés átvétele Munkalap kitöltés	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	20	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Kézügyesség		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Hatékony kérdészés készsége		2	
	Kapcsolatteremtő készség		2	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás		1	
	Ismeretek helyén való alkalmazása		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

6. Ön a szerviz munkafelvéője. Az ügyfél a megjavított turmixgépért jött. Önnek úgy kell az ügyféllel foglalkoznia, hogy az elégedetten távozzon.

- Hogyan készül föl előzetesen az átadásra?
- Az ügyféllel való tárgyaláson milyen viselkedés, illetve kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- A kérdező tanárát ügyfélnek tekintve folytassa le a párbeszédet!
 - o első eset: a javítás nem készült el
 - o második eset: a javítási költség jelentősen túllépi a tervezettet
 - o harmadik eset: a javítás határidőre elkészül
- Készítse el a számlát!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

6. Ön a szerviz munkafelvevője. Az ügyfél a megjavított turmixgépért jött. Önnek úgy kell az ügyféllel foglalkoznia, hogy az elégedetten távozzon.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Tárgyalási ismeretek	Kommunikációs és tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	25	
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési alapismeretek	Gép vagy berendezés átadása Számla kitöltés	25	
B	Pénzügyi alapismeretek	Számla kitöltés	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	20	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Kézügyesség		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Hatékony kérdészés készsége		2	
	Kapcsolatteremtő készség		2	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás		1	
	Ismeretek helyén való alkalmazása		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

7. Ön a szerviz vezetője. Az egyik munkatársa rendszeresen késik, munkája miatt az ügyfelek gyakran reklamálnak. Kezdeményezze munkatársánál munkaviszonyának közös megegyezéssel történő megszüntetését! Győzze meg ennek a megoldásnak az előnyeiről!

- Hogyan készül föl előzetesen a megbeszélésre?
 - o Munkaszerződés
 - o Munkajog a munkaviszony megszüntetésének módjai és szabályai
- A munkatársával való tárgyaláson milyen viselkedés, illetve kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- A kérdező tanárát a munkatársának tekintve folytassa le a párbeszédet!
- Készítsen a párbeszéd eredményéről jegyzőkönyvet!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

7. Ön a szerviz vezetője. Az egyik munkatársa rendszeresen késik, munkája miatt az ügyfelek gyakran reklamálnak. Kezdeményezze munkatársánál munkaviszonyának közös megegyezéssel történő megszüntetését! Győzze meg ennek a megoldásnak az előnyeiről!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek	Viselkedési és kommunikációs stratégiák	30	
B	Jogi alapismeretek	Jogszabályokat értelmez és értelmeztet	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó szabályok értelmezése	20	
4	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	A jegyzőkönyv szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		1	
	Kapcsolatteremtő készség		2	
	Meggyőzőkészség		2	
Módszer	Problémaelemzés - feltárás		2	
	Kritikus gondolkodás		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

8. Ön a szerviz vezetője. Új munkatársat szeretne felvenni. A feladata az, hogy ismerje meg a jelentkezőt, és ha megfelel, alkalmazza.

- Hogyan készül föl előzetesen a megbeszélésre?
 - o Önéletrajz áttekintése
 - o Munkajog a munkaviszony létesítésének szabályai
- A munkatársával való tárgyaláson milyen viselkedés, kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- A kérdező tanárát a leendő munkatársának tekintve folytassa le a párbeszédet!
- Fogalmazza meg (töltse ki) a munkaszerződést!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

8. Ön a szerviz vezetője. Új munkatársat szeretne felvenni. A feladata az, hogy ismerje meg a jelentkezőt, és ha megfelel, alkalmazza.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek	Viselkedési és kommunikációs stratégiák	30	
B	Jogi alapismeretek	Jogszabályokat értelmez és értelmeztet	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	20	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség,	A munkaszerződés szakszerű megfogalmazása (kitöltése)	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		1	
	Kapcsolatteremtő készség		2	
	Meggyőzőképesség		2	
Módszer	Problémaelemzés - feltárás		2	
	Kritikus gondolkodás		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

9. Ön elvesztette a munkáját. Szeretné, ha egy szervizben dolgozhatna. Önéletrajzával menjen el egy állásinterjúra!

- Hogyan készül föl előzetesen a megbeszélésre?
 - o Önéletrajz készítése
 - o Munkajog a munkaviszonyra vonatkozó szabályok
- Az interjú során milyen viselkedés, illetve kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- A kérdező tanárát a leendő főnökének tekintve folytassa le az interjút!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

9. Ön elvesztette a munkáját. Szeretné, ha egy szervizben dolgozhatna. Önéletrajzával menjen el egy állásinterjúra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek	Viselkedési és kommunikációs stratégiák	30	
B	Jogi alapismeretek	Jogszabályokat értelmez és értelmeztet	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó szabályok értelmezése	20	
4	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Önéletrajz szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		1	
	Kapcsolatteremtő készség		2	
	Meggyőzőkészség		2	
Módszer	Problémaelemzés - feltárás		2	
	Kritikus gondolkozás		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

10. Ön a szakmáját vállalkozás keretében kívánja gyakorolni. Készítsen egy megvalósítási tervet az ötlettől a vállalkozás elindításáig! Folytasson tárgyalást az illetékes hivatalokkal!

- Milyen vállalkozási formát választ?
- Milyen hivatalokat kell felkeresnie a vállalkozás beindításához?
- Milyen nyomtatványokat kell kitöltenie a vállalkozás beindításához?
- Folytasson a kérdező tanárával hivatali párbeszédet!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

10. Ön a szakmáját vállalkozás keretében kívánja gyakorolni. Készítsen egy megvalósítási tervet az ötlettől a vállalkozás elindításáig! Folytasson tárgyalást az illetékes hivatalokkal!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Vállalkozási formák ismerete	Jogszabályokat értelmez	40	
B	Tárgyalási alapismeretek	Tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
3	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	Hivatali formanyomtatványok kitöltése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Konfliktusmegoldó készség		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

11. Ön a szakmáját vállalkozás keretében kívánja gyakorolni. A vállalkozás számviteli, pénzügyi feladatait könyvelővel kívánja ellátatni. Keressen a vállalkozási formának, elvárásainak megfelelő könyvelőt.

- Milyen szempontok szerint választ?
- Könyvelő, vagy könyvelő iroda?
- Folytasson a kérdező tanárával, mint leendő könyvelőjével párbeszédet!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

11. Ön a szakmáját vállalkozás keretében kívánja gyakorolni. A vállalkozás számviteli, pénzügyi feladatait könyvelővel kívánja ellátatni. Keressen a vállalkozási formának, elvárásainak megfelelő könyvelőt.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Vállalkozási formák ismerete	Jogszabályokat értelmez	20	
B	Pénzügyi alapismeretek	Könyvelési dokumentumokat értelmez	20	
B	Tárgyalási alapismeretek	Tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Hatékony kérdészés készsége		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Figyelem-összpontosítás		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

12. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. A vállalkozás pénzügyi feladatait könyvelő látja el. Az APEH ellenőrzésre jelentkezik be Önnél, de sajnós az adott időpontra már egy másik programja van. Kezdeményezze az időpont módosítását és készüljön fel a vizsgálatra!

- Hogyan készül fel a vizsgálatra?
- Milyen dokumentumokat készít elő?
- Folytassa le az időpont módosításáról szóló telefonbeszélgetést!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

12. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. A vállalkozás pénzügyi feladatait könyvelő látja el. Az APEH ellenőrzésre jelentkezik be Önnél, de sajnos az adott időpontra már egy másik programja van. Kezdeményezze az időpont módosítását és készüljön fel a vizsgálatra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Pénzügyi alapismeretek	Könyvelési dokumentumokat értelmez	30	
B	Tárgyalási alapismeretek	Tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Telefonbeszélgetés	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Hatékony kérdésés készsége		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Figyelem-összpontosítás		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

13. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. A forgalom növelése érdekében nemcsak a készülékek javításával kíván foglalkozni, hanem újakat árusítani is szeretne. Ehhez azonban nincs elég pénze. A banki hitel igényléséhez fogalmazza meg üzleti tervének alapvető céljait, azok megvalósításának eszközeit, lehetőségeit! Győzze meg a banki ügyintézőt, hogy miért jó adós Ön!

- Hogyan készül fel a hitel igénylésére?
- Milyen dokumentumokat készít elő?
- Készítse el az üzleti terv rövid vázlatát!
- Folytassa le a tárgyalást a banki ügyintézővel!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

13. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. A forgalom növelése érdekében nemcsak a készülékek javításával kíván foglalkozni, hanem újakat árusítani is szeretne. Ehhez azonban nincs elég pénze. A banki hitel igényléséhez fogalmazza meg üzleti tervének alapvető céljait, azok megvalósításának eszközeit, lehetőségeit! Győzze meg a banki ügyintézőt, hogy miért jó adós Ön!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Pénzügyi alapismeretek	Könyvelési dokumentumokat értelmez	15	
B	Tárgyalási alapismeretek	Tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	15	
B	Üzleti terv készítése	Üzleti terv főbb céljainak, módszereinek megfogalmazása	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Üzleti terv főbb céljainak, módszereinek megfogalmazása	20	
4	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Kapcsolatteremtő készség		2	
	Hatékony kérdészés készsége		2	
	Meggyőzőkészség		2	
Módszer	Figyelem-összpontosítás		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

14. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. A forgalom növelése érdekében nemcsak a készülékek javításával kíván foglalkozni, de újakat árusítani is szeretne. Folytasson tárgyalást egy nagykereskedés üzletkötőjével, és érjen el kedvező feltételeket mind az ár, mind a fizetési határidő tekintetében!

- Milyen szempontok alapján készül fel a tárgyalásra?
- Milyen dokumentumokat készít elő?
- Készítse el az üzleti terv rövid vázlatát!
- Folytassa le a tárgyalást az üzletkötővel!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. A forgalom növelése érdekében nemcsak a készülékek javításával kíván foglalkozni, de újakat árusítani is szeretne. Folytasson tárgyalást egy nagykereskedés üzletkötőjével, és érjen el kedvező feltételeket mind az ár, mind a fizetési határidő tekintetében!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Pénzügyi alapismeretek	Könyvelési dokumentumokat értelmez	20	
B	Tárgyalási alapismeretek	Tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	20	
B	Üzleti terv készítése	Üzleti terv rövid vázlatának elkészítése	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Üzleti terv rövid vázlatának elkészítése	20	
4	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Kapcsolatteremtő készség		2	
	Hatékony kérdészés készsége		2	
	Meggyőzőkészség		2	
Módszer	Figyelem-összpontosítás		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

15. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. Egy mosógépet kell megjavítania az ügyfél lakásán. Egyeztessen a kiszállásra időpontot! Olyan párbeszédet folytasson az ügyféllel, hogy a mosógép hibáját a lehető legjobban be tudja határolni!

- Folytassa le az egyeztetést az ügyféllel!
- Milyen szempontok alapján teszi fel a kérdéseit?
- Milyen dokumentumokat visz magával?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

15. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. Egy mosógépet kell megjavítania az ügyfél lakásán. Egyeztessen a kiszállásra időpontot! Olyan párbeszédet folytasson az ügyféllel, hogy a mosógép hibáját a lehető legjobban be tudja határolni!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek	Kérdésfeltevési szempontok	30	
B	Tárgyalási alapismeretek	Tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	Telefonbeszélgetés	20	
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Kapcsolatteremtő készség		2	
	Hatékony kérdészés képessége		2	
	Meggyőzőképesség		2	
Módszer	Figyelem-összpontosítás		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

16. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. Egy mosógépet javított az adott ügyfélnél néhány napja, aki reklamál, hogy a mosógépnek ismét ugyanaz a hibája, ami miatt már egyszer fizetett. Az ügyfél azzal fenyegetőzik, hogy feljeleníti Önt a Kamaránál kontárkodás miatt. Rendezze ezt a reklamációt a legrövidebb időn belül úgy, hogy az ügyfél legközelebb is Önt hívja javítani!

- Hogyan készül fel a kiszállásra?
- Milyen dokumentumokat visz magával?
- Hová fordulhat az Ügyfél panasszal?
- A kérdező tanár segítségével játssza el a reklamáció megoldását!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

16. Ön a szakmáját vállalkozás keretében gyakorolja. Egy mosógépet javított az adott ügyfélnél néhány napja, aki reklamál, hogy a mosógépnek ismét ugyanaz a hibája, ami miatt már egyszer fizetett. Az ügyfél azzal fenyegetőzik, hogy feljelenti Önt a Kamaránál kontárokadás miatt. Rendezze ezt a reklamációt a legrövidebb időn belül úgy, hogy az ügyfél legközelebb is Önt hívja javítani!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek	Kérdésfeltevési szempontok	30	
B	Tárgyalási alapismeretek	Tárgyalási stratégiák Viselkedési szabályok	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi beszédképesség	Telefonbeszélgetés	20	
4	Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó párbeszéd értelmezése	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Kapcsolatteremtő készség		2	
	Hatékony kérdészés készsége		2	
	Meggyőzőképesség		2	
Módszer	Figyelem-összpontosítás		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

17. Ön a szervizben egy hibás készülék javítása közben kisebb áramütést szenved. A balesetben szerzett sérülése nyolc napon belül gyógyul. A szerviz vezetője és a munkavédelmi felelős vizsgálatot indít a baleset okainak megállapítására. Az Ön feladata, hogy jogait érvényesítse.

- A munkavégzés szabályai
- Munkavédelmi oktatás
- Munkavédelmi érdekképviselő
- Baleseti jegyzőkönyv

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

17. Ön a szervizben egy hibás készülék javítása közben kisebb áramütést szenved. A balesetben szerzett sérülése nyolc napon belül gyógyul. A szerviz vezetője és a munkavédelmi felelős vizsgálatot indít a baleset okainak megállapítására. Az Ön feladata, hogy jogait érvényesítse.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Viselkedésformák	A munkavégzés szabályai	30	
B	Jogi alapismeretek	Munkavédelmi oktatás Munkavédelmi érdekképviselő Baleseti jegyzőkönyv	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Baleseti jegyzőkönyv	20	
4	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Munkavédelmi oktatás	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Prezentációs készség		2	
	Hatékony kérdésés készsége		2	
	Meggyőzőkészség		2	
Módszer	Figyelem-összpontosítás		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

18. Ön a szerviz vezetője. Egyik munkatársa egy hibás készülék javítása közben kisebb áramütést szenved. A balesetben szerzett sérülése nyolc napon belül gyógyul. Ön és a munkavédelmi felelős vizsgálatot indít a baleset okainak megállapítására. Az Ön feladata, a vizsgálat levezetése.

- A munkavégzés szabályai
- Munkavédelmi oktatás
- Munkavédelmi érdekképviselő
- Baleseti jegyzőkönyv

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

18. Ön a szerviz vezetője. Egyik munkatársa egy hibás készülék javítása közben kisebb áramütést szenved. A balesetben szerzett sérülése nyolc napon belül gyógyul. A Ön és a munkavédelmi felelős vizsgálatot indít a baleset okainak megállapítására. Az Ön feladata, a vizsgálat levezetése.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Viselkedésformák	A munkavégzés szabályai	30	
B	Jogi alapismeretek	Munkavédelmi oktatás Munkavédelmi érdekképviselő Baleseti jegyzőkönyv	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Baleseti jegyzőkönyv	20	
4	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	Munkavédelmi oktatás	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Prezentációs készség		2	
	Hatékony kérdésés készsége		2	
	Meggyőzőkészség		2	
Módszer	Figyelem-összpontosítás		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

19. Ön a szerviz vezetője. A 2006-os üzleti év zárása történik. A szerviz 2005-ben kezdte meg működését. A szerviz könyvelője a vagyonmérleg végleges összeállítása előtt, azt hiányosan átadja Önnek. Az Ön feladata, hogy pénzügyi ismereteinek felhasználásával kiegészítse és értelmezze a sorokat.

- Töltse ki a hiányzó adatokat!
- Értékelje a készletek értékének növekedését!
- Értékelje a cég vagyonának változását!

Mérleg 2005. december 31-én ezer Ft-ban

Eszközök		Források	
Befektetett eszközök	4 000	Saját tőke	4 000
Tárgyi eszközök	4 000	Jegyzett tőke	3 000
Forgóeszközök	1 000	Mérleg szerinti eredmény	1 000
Készletek	800	Kötelezettségek	1 000.
Követelések	100	Hosszú lejáratú kötelezettségek	700
Pénzeszközök	100	Rövidlejáratú kötelezettségek	300
Eszközök összesen	5 000	Források összesen	5 000

Mérleg 2006. december 31-én ezer Ft-ban

Eszközök		Források	
Befektetett eszközök	3 500	Saját tőke
Tárgyi eszközök	3 500	Jegyzett tőke	3 000
Forgóeszközök	Eredménytartalék
Készletek	1 200	Mérleg szerinti eredmény	0
Követelések	800	Kötelezettségek
Pénzeszközök	200	Hosszú lejáratú kötelezettségek	500
		Rövidlejáratú kötelezettségek	1200
Eszközök összesen	Források összesen

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

19. Ön a szerviz vezetője. A 2006-os üzleti év zárása történik. A szerviz 2005-ben kezdte meg működését. A szerviz könyvelője a vagyonszárművelés végleges összeállítására előkészítendő, azt hiányosan átadja Önnek. Az Ön feladata, hogy pénzügyi ismereteinek felhasználásával kiegészítse és értelmezze a sorokat.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Pénzügyi alapismeretek	Könyvelési dokumentumokat értelmez	50	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Mérleg adatainak kitöltése	20	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Mérleg értékelése	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Prezentációs készség		1	
	Hatékony kérdésés készsége		1	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás		2	
	Hibakeresés (diagnosztizálás)		2	
	Problémaelemzés -feltárás		2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

20. Ön a szerviz vezetője. A 2006-os üzleti év zárása történik. Az összköltség eljárással készített eredmény kimutatás kiemelt adatai szerepelnek az alábbi táblázatban. Az Ön feladata, hogy pénzügyi ismereteinek felhasználásával kiegészítse és értelmezze a sorokat.

- Számítsa ki az eredmény-kimutatás hiányzó adatait!
- Értelmezze az eredmény-kimutatás sorait és fogalmait!
- Értékelje a cég helyzetét, annak változását 2005. évhez képest!

Adatok eFt -ban

A tétel megnevezése	2005. év	2006. év
Értékesítés nettó árbevétele	60 000	58 500
Egyéb bevételek	0	1 000
Anyagjellegű ráfordítások	50 500	50 600
Személyi jellegű ráfordítások	5 450	5 850
Értékcsökkenési leírás	1 750	1 550
Egyéb ráfordítások	300	500
ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE		
PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE	200	
SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY		800
RENDKÍVÜLI EREDMÉNY	100	200
ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY	2 300	
Adófizetési kötelezettség		150
ADÓZOTT EREDMÉNY	2 000	
MÉRLEG SZERINTI EREDMÉNY	1 000	850

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0938-06 Szervizelés dokumentálása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

Ügyfélkapcsolati és vezetési ismeretek; tárgyalási ismeretek; marketing és üzleti kommunikációs ismeretek; vállalkozási formák ismerete; pénzügyi, jogi alapismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

20. Ön a szerviz vezetője. A 2006-os üzleti év zárása történik. Az összköltség eljárással készített eredmény kimutatás kiemelt adatai szerepelnek az alábbi táblázatban. Az Ön feladata, hogy pénzügyi ismereteinek felhasználásával kiegészítse és értelmezze a sorokat.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Pénzügyi alapismeretek	Könyvelési dokumentumokat értelmez	50	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Eredmény-kimutatás kitöltése	20	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Eredmény-kimutatás értékelése	20	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Prezentációs készség		1	
	Hatékony kérdészés készsége		1	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás		2	
	Hibakeresés (diagnosztizálás)		2	
	Problémaelemzés -feltárás		2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C