

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
1581-06/2 A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 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 MÁSOLAT

*Rudolf J. J. J.*



Jóváhagyta:

*Mátyus Mihály*  
főosztályvezető



2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 09. 12-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**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 és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:**

52 347 01 0000 00 00	Ellenőrzési és minőségbiztosítási munkatárs	Ellenőrzési és minőségbiztosítási munkatárs
----------------------	---	---

**Idegen nyelvi kompetenciák felmérése:**

**Az egyes feladatok mellé segédanyagként annak tartalmához kötődő mintegy 400-500 karakternyi idegen nyelvű szöveg(ek)et kell elhelyezni. A szöveg(ek)et a tételrészhez úgy kell hozzárendelni, hogy egy ilyen szöveg értelmezése, felhasználása mindenképpen része legyen a tételrész feladata megoldásának, illetve a szakmai megbeszélésnek.**

**Vagy az idegen nyelv tanára rövid párbeszédet / „telefonos beszélgetést” folytat a vizsgázóval az egyes tételekben meghatározott témakörökkel kapcsolatban a tanult idegen nyelven.**

**A vizsgázó részére - kérésére - át kell adni a tételhez tartozó idegen nyelvű szöveg magyar fordítását. Ebben az esetben az idegennyelv-használattal kapcsolatos kompetenciákra 0 pontot kell adni.**

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **1. Mi célt szolgál a belső képzési program (belső képzési terv)! Melyek a belső képzési program tartalmi elemei?**

Információtartalom vázlata

- rögzítés és figyelemmel kísérés
- a szervezet mely munkatársai mikor, milyen képzésben részesülnek
- a szervezet megnevezése
- a tervezett időszak
- a képzésben résztvevők
- a tervezett képzés megnevezése
- a képzés célja
- a jelenlegi tudás-, készségszint
- elvárásszint
- a képzés tervezett időpontja
- a program készítése
- a program vezetői jóváhagyása
- a megvalósulás időpontja
- az elért eredmény (vagy hiánya)
- értékelés, intézkedések
- az egyes képzési tételek lezárása
- az egész képzési program lezárása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**1. Mi célt szolgál a belső képzési program (belső képzési terv)? Melyek a belső képzési program tartalmi elemei?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Részt vesz az éves képzési program készítésében	<ul style="list-style-type: none"><li>- rögzítés és figyelemmel kísérése a</li><li>- a szervezet</li><li>- mely munkatársai</li><li>- mikor</li><li>- milyen képzésben részesülnek</li><li>- a szervezet megnevezése</li><li>- a tervezett időszak</li><li>- a képzésben résztvevők</li><li>- a tervezett képzés megnevezése</li><li>- a képzés célja</li><li>- a jelenlegi tudás-, készségszint</li><li>- elvárásszint</li><li>- a képzés tervezett időpontja</li><li>- a program készítése</li><li>- a program vezetői jóváhagyása</li><li>- a megvalósulás időpontja</li><li>- az elért eredmény (vagy hiánya)</li><li>- értékelés, intézkedések</li><li>- az egyes képzési tételek lezárása</li><li>- az egész képzési program lezárása</li></ul>	4 4	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű halott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű beszédképesség		2	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	2	
		Szervezőképesség	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	2	
		Rendszerezőképesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **2. Milyen információk, erőforrások lehetnek szükségesek a belső képzés megszervezéséhez, lebonyolításához és a kiértékeléshez! Milyen dokumentumokat kell mindehhez készíteni?**

Információtartalom vázlat

- a szükséges képzettségek felmérése
- a szükséges követelmények
- további, speciális ismeretanyag
- a képzési követelmények
- a felső vezetés támogatása
- pénzeszközök
- megfelelően képzett munkatársak
- külső szakelőadó
- kidolgozott oktatási tematika
- vizsgáztatási módszer
- osztályozási rendszer
- képzési ütemterv
- tételsor, kérdésjegyzék
- tesztlapok
- megoldókulcsok
- vizsgalap
- igazolás, bizonyítvány

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**2. Milyen információk, erőforrások lehetnek szükségesek a belső képzés megszervezéséhez, lebonyolításához és a kiértékeléshez! Milyen dokumentumokat kell mindehhez készíteni?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Közreműködik az oktatás lebonyolításában  Elkészíti a kapcsolódó feljegyzéseket	- a szükséges képzettségek felmérése - a szükséges követelmények - további, speciális ismeretanyag - a képzési követelmények - a felső vezetés támogatása - pénzeszközök - megfelelően képzett munkatársak - külső szakelőadó - kidolgozott oktatási tematika - vizsgáztatási módszer - osztályozási rendszer - képzési ütemterv - tételsor, kérdésjegyzék - tesztlapok - megoldókulcsok - vizsgalap - igazolás, bizonyítvány	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Információforrások kezelése		2	
4	Folyamatábrák olvasása, kezelése		2	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	2	
		Szervezőképesség	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	2	
		Rendszerezőképesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

### **3. Mely szempontokat kell figyelembe venni a képzendő munkatársak kijelölésekor? Sorolja fel, melyek a belső oktatások, képzések eredményességének értékelési szempontjai! Melyek a legfontosabb értékelési módszerek?**

Információtartalom vázlata

- a munkatárs
  - tapasztalata
  - kinyilvánított és látens tudása
  - készsége
  - kulturális és szociális magatartása
  - kreativitása és innovatív készsége
  - egyéb, a szervezet számára hasznosítható ismeretei
- az oklevél, bizonyítvány megléte
- a kapott érdemjegy
- a képzettség hasznossága, szükségessége
- vizsga
  - írásbeli vagy szóbeli beszámoló
- személyes tapasztalatok
- vevői észrevételek
- vezetőségi és belső átvizsgálások
- a munkatársak (kollégák) jelzései
- a belső megbeszélések tapasztalatai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**3. Mely szempontokat kell figyelembe venni a képzendő munkatársak kijelölésekor? Sorolja fel, melyek a belső oktatások, képzések eredményességének értékelési szempontjai! Melyek a legfontosabb értékelési módszerek?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlatja alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Rögzíti az oktatási eredményeket	a munkatárs - tapasztalata - kinyilvánított és látens tudása - készsége - kulturális és szociális magatartása - kreativitása és innovatív készsége - egyéb, a szervezet számára hasznosítható ismeretei	5 5 5 5 5 5	
	Ismerteti a dolgozók számára a felsővezetők elvárásait, célkitűzéseit	- az oklevél, bizonyítvány megléte - a kapott érdemjegy - a képzettség hasznossága, szükségessége - vizsga - írásbeli vagy szóbeli beszámoló - személyes tapasztalatok - vevői észrevételek - vezetőségi és belső átvizsgálások - a munkatársak (kollégák) jelzései - a belső megbeszélések tapasztalatai	5 5 5 5 5 5 5 5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	2	
		Szervezőképesség	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	2	
		Rendszerezőképesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**4. Önnek az a feladata, hogy készítsen vizsgajegyzőkönyv formanyomtatványt a munkahelyén szervezendő belső oktatás eredményeit felmérő szóbeli vizsgáztatáshoz. Melyek a vizsgajegyzőkönyv tartalmi követelményei? Mi a teendő a kitöltött vizsgajegyzőkönyvvel?**

Információtartalom vázlata

- megnevezés (vizsgajegyzőkönyv)
- a formanyomtatvány azonosító jele
- a szervezet neve, címe
- a vizsga tárgya
- a vizsga időpontja
- a vizsga helyszíne
- a vizsgabizottság tagjainak, a vizsgabiztos (elnök) neve
- a vizsgázók névsora
- az egyes vizsgázók eredményei
- keltezés
- az elnök aláírása
- a bélyegző helye
- biztonságos archiválás
- megsemmisítés az archiválási határidő lejárta után

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**4. Önnek az a feladata, hogy készítsen vizsgajegyzőkönyv formanyomtatványt a munkahelyén szervezendő belső oktatás eredményeit felmérő szóbeli vizsgáztatáshoz. Melyek a vizsgajegyzőkönyv tartalmi követelményei? Mi a teendő a kitöltött vizsgajegyzőkönyvvel?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Elkészíti a kapcsolódó feljegyzéseket	<ul style="list-style-type: none"> <li>- megnevezés (vizsgajegyzőkönyv)</li> <li>- a formanyomtatvány azonosító jele</li> <li>- a szervezet neve, címe</li> <li>- a vizsga tárgya</li> <li>- a vizsga időpontja</li> <li>- a vizsga helyszíne</li> <li>- a vizsgabizottság tagjainak, a vizsgabiztos (elnök) neve</li> <li>- a vizsgázók névsora</li> <li>- az egyes vizsgázók eredményei</li> <li>- keltezés</li> <li>- az elnök aláírása</li> <li>- a bélyegző helye</li> <li>- biztonságos archiválás</li> <li>- megsemmisítés az archiválási határidő lejárta után</li> </ul>	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		4	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		4	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		4	
4	Idegen nyelvű beszédképesség		3	
<b>Összesen</b>			<b>85</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>15</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**5. Írásbeli vizsgatesztek esetén mi az összefüggés a megadott válaszok száma (n) és az elfogadási határ (q) között? Két, három, négy, illetve öt válaszos tesztlap esetén hány százaléknál állapítaná meg az elfogadási határt, ha csak egy helyes válasz adható, és az elégséges tudás arányát (e) a tananyag ismeretének felénél állapítjuk meg?**

Információtartalom vázlata

- tippeléssel adott helyes válaszok valószínűsége  $1/n$
- a megmaradó kérdések számaránya az összesre vetítve  $1-1/n$
- a valódi (a tippelésen felüli) helyes válaszok elvárt aránya  $(1-1/n)e$
- elfogadási arány  $q = (1-1/n)e + 1/n$
- két válaszos tesztekre: 75%
- három válaszos tesztekre: 66,7%
- négy válaszos tesztekre: 62,5%
- öt válaszos tesztekre: 60%

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**5. Írásbeli vizsgatesztek esetén mi az összefüggés a megadott válaszok száma (n) és az elfogadási határ (q) között? Két, három, négy, illetve öt válaszos tesztlap esetén hány százaléknál állapítaná meg az elfogadási határt, ha csak egy helyes válasz adható, és az elégséges tudás arányát (e) a tananyag ismeretének felénél állapítjuk meg?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Közreműködik az oktatás lebonyolításban	- tippeléssel adott helyes válaszok valószínűsége $1/n$ - a megmaradó kérdések számaránya az összesre vetítve $1-1/n$ - a valódi (a tippelésen felüli) helyes válaszok elvárt aránya $(1-1/n)e$ - elfogadási arány $q = (1-1/n)e + 1/n$ - két válaszos tesztekre: 75% - három válaszos tesztekre: 66,7% - négy válaszos tesztekre: 62,5% - öt válaszos tesztekre: 60%	10 10 10 10 10 10 10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése		3	
5	Köznyelvi beszédképesség		2	
4	Mennyiségérzék		2	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	2	
		Szervezőképesség	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	2	
		Rendszerezőképesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**6. Hogyan lehet a minőségpolitikai nyilatkozatot a szervezet munkatársai és az ügyfelek számára közzétenni? Mely esetekben szükséges a minőségpolitikai nyilatkozatot frissíteni? Melyek a minőségpolitikai nyilatkozatok jellemző hibái?**

Információtartalom vázlata

Nyilvánosságra hozatal lehetőségei

- kifüggesztés a szervezet helyiségeiben
- intraneten való terjesztés
- ajánlat, szerződés mellékleteként
- prospektusokban, tájékoztatókban
- a szervezet honlapján

Frissítés szükséges ha

- változott a szervezet neve, címe
- változott a szervezet tevékenysége
- változott a vevőkör, ügyfélkör
- változott a cégvezetés, a tulajdonos
- változott a feltételrendszer
- változtak a követelmények
- változott a piaci részesedés
- változott a követelményszabvány

Hibák

- semmitmondó, sablonos szöveg
- általánosságok rögzítése
- nem tükrözi a sajátosságokat
- üres jelmondatok használata

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**6. Hogyan lehet a minőségpolitikai nyilatkozatot a szervezet munkatársai és az ügyfelek számára közzétenni? Mely esetekben szükséges a minőségpolitikai nyilatkozatot frissíteni? Melyek a minőségpolitikai nyilatkozatok jellemző hibái?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Összeköttetést teremt a szervezetek között	Nyilvánosságra hozatal lehetőségei - kifüggesztés a szervezet helyiségeiben - intraneten való terjesztés - ajánlat, szerződés mellékleteként - prospektusokban, tájékoztatókban - a szervezet honlapján	4 4 4 4 4	
-	Kapcsolatot tart a tanúsító cégekkel és szakhatóságokkal	Frissítés szükséges ha - változott a szervezet neve, címe - változott a szervezet tevékenysége - változott a vevőkör, ügyfélkör - változott a cégvezetés, a tulajdonos - változott a feltételrendszer - változtak a követelmények - változott a piaci részesedés - változott a követelményszabvány	5 5 5 5 5 5 5 5	
		Hibák - semmitmondó, sablonos szöveg - általánosságok rögzítése - nem tükrözi a sajátosságokat - üres jelmondatok használata	4 4 4	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvi olvasott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű beszédképesség		2	
<b>Összesen</b>			<b>86</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>14</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **7. Melyek az információ jellemző megjelenési formái? Melyek az információval kapcsolatos műveletek? Melyek az információcsere szükséges tényezői? Mi a kommunikáció, és melyek az elemei?**

Információtartalom vázlata

Formák

- hang
- jelek, betűk, számok, szöveg
- kép (grafika, animáció)

Műveletek

- az információ létrehozása
- az információ gyűjtése
- az információ feldolgozása
- az információ kezelése, tárolása
- az információ kódolása, dekódolása
- az információ közlése, átvitele (információcsere)

Elemek

- információ
- kapcsolat
- meghatározott célú információcsere, amelynek elemei
- közlés
- kódolás
- átvitel

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**7. Melyek az információ jellemző megjelenési formái? Melyek az információval kapcsolatos műveletek? Melyek az információcsere szükséges tényezői? Mi a kommunikáció, és melyek az elemei?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlatja alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Összeköttetést teremt a szervezetek között	Formák: - hang - jelek, betűk, számok, szöveg - kép (grafika, animáció)	5 5	
	Kapcsolatot tart az érdekelt felekkel	Műveletek: - az információ létrehozása - az információ gyűjtése - az információ feldolgozása - az információ kezelése, tárolása - az információ kódolása, dekódolása	5 5 5 5 5	
	Kapcsolatot tart a beszállítókkal	- az információ közlése, átvitele (információcsere)	5 5	
	Kapcsolatot tart a belső auditorokkal	Elemek: - információ - kapcsolat - meghatározott célú információcsere, amelynek elemei	5 5	
		- közlés - kódolás - átvitel	5 5 5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű beszédképesség		2	
<b>Összesen</b>			<b>85</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>15</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**8. Melyek a kommunikáció módjai? Mondjon példákat rájuk! Melyek a kommunikációs hálózat összetevői? Mondjon példákat rájuk! Melyek a formális és informális kommunikációs hálózatok valamely termelő, szolgáltató szervezeten belül? Mondjon példákat rájuk, és sorolja fel ezek előnyeit, hátrányait!**

Információtartalom vázlat

- elosztott: egyirányú üzenetszórás, tömegkommunikáció
- példák
- kölcsönös: két vagy többirányú
- példák
- végrendszerek, terminálok
- összeköttetések
- tudatosan szervezett adat- vagy információtovábbítási módok
- példák
- előnyei
- hátrányai
- nem tudatosan létrehozott információtovábbítási módszerek
- példák
- előnyei
- hátrányai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**8. Melyek a kommunikáció módjai? Mondjon példákat rájuk! Melyek a kommunikációs hálózat összetevői? Mondjon példákat rájuk! Melyek a formális és informális kommunikációs hálózatok valamely termelő, szolgáltató szervezeten belül? Mondjon példákat rájuk, és sorolja fel ezek előnyeit, hátrányait!**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Továbbítja a feltárt hiányosságokat, problémákat a vezetés számára	- elosztott: egyirányú üzenetszórás, tömegkommunikáció - példák - kölcsönös: két vagy többirányú - példák - végrendszerek, terminálok - összeköttetések - tudatosan szervezett adat- vagy információtovábbítási módok - példák	6 5 6 5 5 5 6 5	
	Rögzíti és elemzi a vevői észrevételeket	- előnyei - hátrányai - nem tudatosan létrehozott információtovábbítási módszerek - példák - előnyei - hátrányai	5 5 6 5 5 5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		2	
<b>Összesen</b>			<b>84</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>16</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **9. Melyek a kommunikációs hálózat működési elemei? Mi az információtechnológia? Mi az információrendszer, és mi a célja?**

Információtartalom vázlata

- információforrás: adó
- információkódolás
- jelkódolás
- jeltovábbítás (csatorna)
- zavar-, zajforrás
- jeldekódolás
- információdekódolás
- információnyelő: vevő

módszerek az adatok és információk

- gyűjtésére
- tárolására
- feldolgozására
- továbbítására

a szervezet része, adatot, információt

- szolgáltat
- létrehoz
- tárol
- szétválogat
- használ
- eloszt

célja: vezetési funkciók támogatása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

### 9. Melyek a kommunikációs hálózat működési elemei? Mi az információtechnológia? Mi az információrendszer, és mi a célja?

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Összeköttetést teremt a szervezetek között	<ul style="list-style-type: none"> <li>- információforrás: adó</li> <li>- információkódolás</li> <li>- jelkódolás</li> <li>- jeltovábbítás (csatorna)</li> <li>- zavar-, zajforrás</li> <li>- jeldekódolás</li> <li>- információdekódolás</li> <li>- információnyelő: vevő</li> <li>módszerek az adatok és információk                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- gyűjtésére</li> <li>- tárolására</li> <li>- feldolgozására</li> <li>- továbbítására.</li> </ul> </li> <li>a szervezet része, adatot, információt                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- szolgáltat</li> <li>- létrehoz</li> <li>- tárol</li> <li>- szétválogat</li> <li>- használ</li> <li>- eloszt</li> </ul> </li> <li>célja: vezetési funkciók támogatása</li> </ul>	4	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű beszédképesség		2	
<b>Összesen</b>			<b>86</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>14</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **10. Melyek a tanúsító szerv kiválasztásának szempontjai? Melyek a rendszertanúsítás fő lépései? Mi a menedzsmentrendszerre vonatkozó tanúsítvány célja?**

Információtartalom vázolata

- a tanúsító szerv (el)ismertsége
- a tanúsító szerv akkreditációja
- az ügyfelek általi elfogadottsága
- az ajánlott tanúsítási díj nagysága
- a kérelem benyújtása
- a kérelem átvizsgálása
- audit 1. szakasza
- audit 2. szakasza (helyszíni audit)
- az audit következtetései
- tanúsítási döntés
- a tanúsítvány kiadmányozása
- a menedzsmentrendszer megfelelőségének igazolása
- az ügyfél bizalmának elnyerése
- további minősítő vizsgálatok szükségtelenné tétele

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**10. Melyek a tanúsító szerv kiválasztásának szempontjai? Melyek a rendszertanúsítás fő lépései? Mi a menedzsmentrendszerre vonatkozó tanúsítvány célja?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az audit dokumentumai és bizonylatai  Az auditálási alapismeretek	- a tanúsító szerv (el)ismertsége	6	
		- a tanúsító szerv akkreditációja	6	
		- az ügyfelek általi elfogadottsága	6	
		- az ajánlott tanúsítási díj nagysága	6	
		- a kérelem benyújtása	5	
		- a kérelem átvizsgálása	5	
		- audit 1. szakasza	5	
		- audit 2. szakasza (helyszíni audit)	5	
		- az audit következtetései	5	
		- tanúsítási döntés	5	
		- a tanúsítvány kiadmányozása	5	
		- a menedzsmentrendszer megfelelőségének igazolása	5	
		- az ügyfél bizalmának elnyerése	5	
		- további minősítő vizsgálatok szükségtelessé tétele	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	3		
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	3		
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése	2		
4	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	2		
<b>Összesen</b>		<b>84</b>		
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
Rendszerezőképesség		4		
<b>Összesen</b>		<b>16</b>		
<b>Mindösszesen</b>		<b>100</b>		

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**11. Mi a piacfelügyelet célja? Melyek a piacfelügyeleti szervekkel szemben támasztott követelmények? Soroljon fel legalább 5 magyarországi piacfelügyeleti szervet, felügyeleti szakhatóságot!**

Információtartalom vázlata

- a termékekre vonatkozó követelmények érvényesítése
- azonos szintű védelem biztosítása a termék eredetétől függetlenül
- állami szerv, hatóság
- pénzügyi, tárgyi erőforrások
- képzett személyi állomány
- a szükséges jogkör, hatáskör
- független működés arányosság elve
- ÁNTSZ
- Egészségbiztosítási Felügyelet
- Gazdasági Versenyhivatal
- Magyar Élelmiszerbiztonsági Hiv.
- MKEH
- Nemz. Fogyasztóvédelmi Hatóság
- Nemzeti Hírközlési Hatóság
- Nemzeti Közlekedési Hatóság
- Országos Gyógyszerészeti Intézet

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**11. Mi a piacfelügyelet célja? Melyek a piacfelügyeleti szervekkel szemben támasztott követelmények? Soroljon fel legalább 5 magyarországi piacfelügyeleti szervet, felügyeleti szakhatóságot!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Minőségpolitika, minőségcélok	<ul style="list-style-type: none"><li>- a termékekre vonatkozó követelmények érvényesítése</li><li>- azonos szintű védelem biztosítása a termék eredetétől függetlenül</li><li>- állami szerv, hatóság</li><li>- pénzügyi, tárgyi erőforrások</li><li>- képzett személyi állomány</li><li>- a szükséges jogkör, hatáskör</li><li>- független működés arányosság elve</li> <li>- ÁNTSZ</li><li>- Egészségbiztosítási Felügyelet</li><li>- Gazdasági Versenyhivatal</li><li>- Magyar Élelmiszerbiztonsági Hiv.</li><li>- MKEH</li><li>- Nemz. Fogyasztóvédelmi Hatóság</li><li>- Nemzeti Hírközlési Hatóság</li><li>- Nemzeti Közlekedési Hatóság</li><li>- Országos Gyógyszerészeti Intézet</li></ul>	10 10 10 10 10 10 10	1-1 (max. 5)
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű beszédképesség		2	
<b>Összesen</b>			<b>85</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>15</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **12. Mi az ügyfélszolgálat, vevőszolgálat célja? Melyek a panasz- és reklamációkezelés fő lépései?**

Információtartalom vázlata

- kapcsolat a szervezet, ügyfél között
- a kérdések megválaszolása
- tájékoztatás nyújtása
- a problémák menedzselése
- a vevői reklamációk felhasználása
- az ügyfél-elégedettség biztosítása
- a versenyképesség fenntartása
- panaszfelvétel
- a panasz rögzítése, nyilvántartása
- az illetékes személy(ek) kijelölése
- az elintézési határidő kitűzése
- az intézkedések meghatározása
- a panasz ügyintézésre átadása
- intézkedés
- beszámoló az intézkedésekről
- a beszámoló, intézkedés értékelése
- a panaszos tájékoztatása
- elfogadás: az ügy lezárása
- elutasítás: további intézkedések
- a tapasztalatok hasznosítása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**12. Mi az ügyfélszolgálat, vevőszolgálat célja? Melyek a panasz- és reklamációkezelés fő lépései?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Intézkedik a reklamációkkal kapcsolatban	<ul style="list-style-type: none"><li>- kapcsolat a szervezet, ügyfél között</li><li>- a kérdések megválaszolása</li><li>- tájékoztatás nyújtása</li><li>- a problémák menedzselése</li><li>- a vevői reklamációk felhasználása</li><li>- az ügyfél-elégedettség biztosítása</li><li>- a versenyképesség fenntartása</li><li>- panaszfelvétel</li><li>- a panasz rögzítése, nyilvántartása</li><li>- az illetékes személy(ek) kijelölése</li><li>- az elintézési határidő kitűzése</li><li>- az intézkedések meghatározása</li><li>- a panasz ügyintézésre átadása</li><li>- intézkedés</li><li>- beszámoló az intézkedésekről</li><li>- a beszámoló, intézkedés értékelése</li><li>- a panaszos tájékoztatása</li><li>- elfogadás: az ügy lezárása</li><li>- elutasítás: további intézkedések</li><li>- a tapasztalatok hasznosítása</li></ul>	4 4	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
4	Telefonálás idegen nyelven		2	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	2	
		Szervezőképesség	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	2	
		Rendszerezőképeség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

6

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

### **13. Mire irányul a termékek megfelelőségi értékelése? Mit jelent a terméken a CE jelölés? Ki jogosult a terméken a CE jelölés feltüntetésére, és kinek nyújt tájékoztatást a CE jelölés?**

Információtartalom vázlata

- annak megállapítása, hogy a termékkel szemben támasztott követelmények teljesülnek-e
- új megközelítésű irányelv
- a termék megfelel a rá vonatkozó irányelvnek
- szükség esetén bevontak kijelölt/bejelentett szervezetet
- műszaki dokumentáció a termékről
- a terméket jogszerűen hozták forgalomba az Európai Unióban
- kizárólag a gyártó jogosult a terméken a CE jelölés feltüntetésére
- a CE jelölés a piacfelügyeleti hatóságoknak nyújt tájékoztatást, hogy a termék megfelel valamennyi biztonsági előírásnak

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**13. Mire irányul a termékek megfelelőségi értékelése? Mit jelent a terméken a CE jelölés? Ki jogosult a terméken a CE jelölés feltüntetésére, és kinek nyújt tájékoztatást a CE jelölés?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Beszerezés, beszállítás	- annak megállapítása, hogy a termékkel szemben támasztott követelmények teljesülnek-e - új megközelítésű irányelv - a termék megfelel a rá vonatkozó irányelvnek - szükség esetén bevontak kijelölt/bejelentett szervezetet - műszaki dokumentáció a termékről - a terméket jogszerűen hozták forgalomba az Európai Unióban - kizárólag a gyártó jogosult a terméken a CE jelölés feltüntetésére - a CE jelölés a piacfelügyeleti hatóságoknak nyújt tájékoztatást, hogy a termék megfelel valamennyi biztonsági előírásnak	10 9 9 9 9 9 10 10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű géphasználati feliratok értelmezése, megértése		2	
<b>Összesen</b>			<b>85</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>15</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**14. Mi a termékfelelősség? Mi a kár a termékfelelősségi törvény értelmében? Mikor hibás a termék a jogszabály értelmében? Mely esetben és módon zárható ki vagy korlátozható a gyártónak a károsulttal szembeni felelőssége?**

Információtartalom vázlata

- a hibás termék által okozott károk megtérítésére irányuló kötelezettség
- valakinek a halála, testi sérülése vagy egészségkárosodása folytán bekövetkezett vagyoni és nem vagyoni kár
- a hibás termék által más dologban okozott kár
- a kárérték 500 eurónál nagyobb
- ha nem nyújt elvárható biztonságot
- ha nem megfelelő a tájékoztatás
- ha nem nyújtja a tudomány és a technika jelentette biztonságot
- a károsulttal szemben a gyártó felelősségének korlátozása vagy kizárása semmis

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**14. Mi a termékfelelősség? Mi a kár a termékfelelősségi törvény értelmében? Mikor hibás a termék a jogszabály értelmében? Mely esetben és módon zárható ki vagy korlátozható a gyártónak a károsulttal szembeni felelőssége?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Panaszkezelés	- a hibás termék által okozott károk megtérítésére irányuló kötelezettség	10	
		- valakinek a halála, testi sérülése vagy egészségkárosodása folytán bekövetkezett vagyoni és nem vagyoni kár	9	
		- a hibás termék által más dologban okozott kár	9	
		- a kárérték 500 eurónál nagyobb	9	
		- ha nem nyújt elvárható biztonságot	9	
		- ha nem megfelelő a tájékoztatás	9	
		- ha nem nyújtja a tudomány és a technika jelentette biztonságot	9	
		- a károsulttal szemben a gyártó felelősségének korlátozása vagy kizárása semmis	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	3		
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	3		
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése	2		
4	Idegen nyelvű beszédképesség	2		
<b>Összesen</b>		<b>84</b>		
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	4	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
Rendszerezőképesség		3		
<b>Összesen</b>		<b>16</b>		
<b>Mindösszesen</b>		<b>100</b>		

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**15. Milyen auditokat különböztetünk meg az audit tárgya szerint? Milyen auditokat különböztetünk meg az audit elrendelője szerint? Milyen auditokat különböztetünk meg az audit módja szerint? Ki lehet auditor?**

Információtartalom vázlata

- termékaudit
- folyamat- vagy eljárásaudit
- rendszeraudit
- személyaudit
- belső audit
- külső audit, amely lehet
- beszállítói audit
- tanúsító audit
- egyszerű
- együttes
- közös
- komplex
- integrált
- a felkészültsége
- a szükséges ismeretek és készségek alkalmazására bizonyított képessége

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**15. Milyen auditokat különböztetünk meg az audit tárgya szerint? Milyen auditokat különböztetünk meg az audit elrendelője szerint? Milyen auditokat különböztetünk meg az audit módja szerint? Ki lehet auditor?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az auditálás speciális szakterületenkénti módszerei	- termékaudit - folyamat- vagy eljárásaudit - rendszeraudit - személyaudit - belső audit - külső audit, amely lehet - beszállítói audit - tanúsító audit - egyszerű - együttes - közös - komplex - integrált - a felkészültsége - a szükséges ismeretek és készségek alkalmazására bizonyított képessége	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű beszédképesség		2	
<b>Összesen</b>			<b>85</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>15</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **16. Melyek a belső audit jellemzői? Miért szükséges belső auditokat végezni? Mely tényezőktől függ az auditprogram mélysége és terjedelme?**

Információtartalom vázlat

- az audit elrendelője a rendszer működtetője is
- a saját rendszer átvizsgálása az eltérések feltárására, javítására
- a menedzsmentrendszer hatékonyságának a megállapítása
- a rendszer megfelel-e a tervezett intézkedéseknek
- auditok területe, célja, időtartama
- az elvégzendő auditok gyakorisága
- az auditálandó szervezet nagysága, komplexitása, elhelyezkedése
- az auditálandó tevékenységek jellege, jelentősége, helyszíne
- jogszabályi és szerződéses követelmények, szabványok
- akkreditálási, kijelölési, tanúsítási feltételek
- korábbi auditok kiértékelése
- más érdekelt felek előírásai
- jelentős változások

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**16. Melyek a belső audit jellemzői? Miért szükséges belső auditokat végezni? Mely tényezőktől függ az auditprogram mélysége és terjedelme?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az audit dokumentumai és bizonylatai  Az auditálás speciális szakterületenkénti módszerei	- az audit elrendelője a rendszer működtetője is	5	
		- a saját rendszer átvizsgálása az eltérések feltárására, javítására	5	
		- a menedzsmentrendszer hatékonyságának a megállapítása	5	
		- a rendszer megfelel-e a tervezett intézkedéseknek	5	
		- auditok területe, célja, időtartama	6	
		- az elvégzendő auditok gyakorisága	6	
		- az auditálandó szervezet nagysága, komplexitása, elhelyezkedése	6	
		- az auditálandó tevékenységek jellege, jelentősége, helyszíne	6	
		- jogszabályi és szerződéses követelmények, szabványok	6	
		- akkreditálási, kijelölési, tanúsítási feltételek	6	
		- korábbi auditok kiértékelése	6	
		- más érdekelt felek előírásai	6	
		- jelentős változások	6	
		<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	3		
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	3		
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése	2		
4	Idegen nyelvű beszédképesség	2		
<b>Összesen</b>		<b>84</b>		
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	4	
<b>Összesen</b>		<b>16</b>		
<b>Mindösszesen</b>		<b>100</b>		

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **17. Melyek a belső auditorok adott feladatra történő kiválasztásának szempontjai? Melyek a belső auditorokkal való kapcsolattartás szempontjai?**

Információtartalom vázlata

- az audit célja, területe, időtartama
- az audit jellege
- az auditor(ok) felkészültsége
- előírások és azok ismerete
- az auditcsoport függetlensége
- az auditálandó szervezettel való hatékony együttműködés
- a tevékenység kellő megértése

az auditorok tudása, tapasztalata

- az audit nyelve
- a szervezet sajátosságai
- a kommunikációs csatornák meghatározása
- tájékoztatás az ütemtervről és az auditcsoport várható összetételéről
- a lényeges dokumentumokhoz hozzáférés
- biztonsági előírások meghatározása
- előkészületek az audithoz
- a megfigyelő és kísérő személyek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**17. Melyek a belső auditorok adott feladatra történő kiválasztásának szempontjai? Melyek a belső auditorokkal való kapcsolattartás szempontjai?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A vezetőség felelőssége	<ul style="list-style-type: none"><li>- az audit célja, területe, időtartama</li><li>- az audit jellege</li><li>- az auditor(ok) felkészültsége</li><li>- előírások és azok ismerete</li><li>- az auditcsoport függetlensége</li><li>- az auditálandó szervezettel való hatékony együttműködés</li><li>- a tevékenység kellő megértése az auditorok tudása, tapasztalata</li><li>- az audit nyelve</li><li>- a szervezet sajátosságai</li><li>- a kommunikációs csatornák meghatározása</li><li>- tájékoztatás az ütemtervről és az auditcsoport várható összetételéről</li><li>- a lényeges dokumentumokhoz hozzáférés</li><li>- biztonsági előírások meghatározása</li><li>- előkészületek az audithoz</li><li>- a megfigyelő és kísérő személyek</li></ul>	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű beszédképesség		2	
<b>Összesen</b>			<b>85</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>15</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**18. Melyek a beszállítók, alvállalkozók kiválasztásának fő szempontja? Mi a beszállítók, alvállalkozók naprakész nyilvántartásának a célja? Milyen célt szolgálnak a beszállítók, alvállalkozók minősítésével kapcsolatos információk? Miért szükséges a beszállítókat, alvállalkozókat a minősítésük eredményéről értesíteni?**

Információtartalom vázlata

- megbízhatóság
- minőségképesség: minőség, mennyiség, határidő, ütemezés
- azonnali, idővesztés nélküli
- megbízható információforrás
- a nyilvántartás alapja
- a beszerzés, megrendelés befolyásoló tényezője
- az átvételi ellenőrzés terjedelmének és mélységének meghatározója
- a hosszú távú üzleti kapcsolatok megalapozója
- a beszállító, alvállalkozó értesítésének alapja
- lényeges a vevő véleménye
- indoklás a besorolásról
- fontos információ nem megfelelő minősítés megváltoztatására

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**18. Melyek a beszállítók, alvállalkozók kiválasztásának fő szempontja? Mi a beszállítók, alvállalkozók naprakész nyilvántartásának a célja? Milyen célt szolgálnak a beszállítók, alvállalkozók minősítésével kapcsolatos információk? Miért szükséges a beszállítókat, alvállalkozókat a minősítésük eredményéről értesíteni?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Visszacsatolások  A fejlesztések kritériumai	- megbízhatóság	6	
		- minőségképesség: minőség, mennyiség, határidő, ütemezés	8	
		- azonnali, idővesztés nélküli	6	
		- megbízható információforrás	6	
		- a nyilvántartás alapja	6	
		- a beszerzés, megrendelés befolyásoló tényezője	6	
		- az átvételi ellenőrzés terjedelmének és mélységének meghatározója	6	
		- a hosszú távú üzleti kapcsolatok megalapozója	6	
		- a beszállító, alvállalkozó értesítésének alapja	6	
		- lényeges a vevő véleménye	6	
		- indoklás a besorolásról	6	
		- fontos információ nem megfelelő minőség megváltoztatására	6	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	3		
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	3		
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése	2		
4	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	2		
<b>Összesen</b>		<b>84</b>		
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
	Személyes	Pontosság	4	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	3	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
Rendszerezőképesség		3		
<b>Összesen</b>		<b>16</b>		
<b>Mindösszesen</b>		<b>100</b>		

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

## **19. Melyek az auditált szervezet audit utáni feladatai? Hogyan kell felkészülni a soron következő auditra?**

Információtartalom vázlata

- az eltérések elemzése, értékelése
- helyesbítő intézkedések
- az illetékes személyek kijelölése
- a határidő meghatározása
- a végrehajtás elrendelése
- a végrehajtás ellenőrzése
- a végrehajtás értékelése
- szükség esetén további intézkedés
- a végrehajtás dokumentálása
- a helyesbítő intézkedések lezárása
- dokumentumok átnézése, frissítése
- belső auditok, vezetőségi átvizsgálások elemzése, értékelése
- belső audit elrendelése
- helyesbítő intézkedések
- vezetőségi átvizsgálása megtartása
- nyilatkozat auditra alkalmasságról
- kapcsolat az auditáló szervezettel
- előkészületek az auditra
- a szükséges erőforrások biztosítása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**19. Melyek az auditált szervezet audit utáni feladatai? Hogyan kell felkészülni a soron következő auditra?**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Elemzi a nemmegfelelések okait	- az eltérések elemzése, értékelése - helyesbítő intézkedések - az illetékes személyek kijelölése - a határidő meghatározása - a végrehajtás elrendelése - a végrehajtás ellenőrzése - a végrehajtás értékelése - szükség esetén további intézkedés - a végrehajtás dokumentálása - a helyesbítő intézkedések lezárása - dokumentumok átnézése, frissítése	4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	
	Kapcsolatot tart a belső auditorokkal	- belső auditok, vezetőségi átvizsgálások elemzése, értékelése - belső audit elrendelése - helyesbítő intézkedések - vezetőségi átvizsgálása megtartása - nyilatkozat auditra alkalmasságról - kapcsolat az auditáló szervezettel - előkészületek az auditra - a szükséges erőforrások biztosítása	4 4 4 4 4 4 4 4	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése		3	
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése		2	
4	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		2	
<b>Összesen</b>			<b>86</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	3	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	3	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>			<b>14</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

**20. Mit kell figyelembe venni a vevői igények kielégítéséhez? Mi a vevőközpontú szemlélet lényege? Melyek a vevői elégedettség meghatározásának legfőbb mutatói? Melyek a vevőnél folytatott véleménykutatás leggyakoribb technikái?**

Információtartalom vázlat

- vevő által kinyilvánított, az elvárt (látens) követelmények
- jogszabály, szabvány előírásai
- a társadalom elvárásai
- a vevői követelmények ismerete
- a szervezet folyamatainak a vevői követelményekhez igazítása
- a vevői igények a stratégia központi gondolata
- az értékesítések mennyisége
- az újravásárlási arány
- a törzsvevők aránya
- az üzleti kapcsolatok élettartama
- a továbbajánlások száma és aránya
- a panaszok száma és aránya
- vevői vélemények
- a piaci részesedés és változása
- vevők megtartási, elvesztési aránya
- kérdőíves módszer
- telefonos megkérdezés
- személyes megkeresés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1581-06 Minőségirányítási belső és külső kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A külső és belső kommunikáció módszereinek, az ügyfélszolgálat eszközeinek és az oktatási feladatoknak bemutatása a megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**20. Mit kell figyelembe venni a vevői igények kielégítéséhez? Mi a vevőközpontú szemlélet lényege? Melyek a vevői elégedettség meghatározásának legfőbb mutatói? Melyek a vevőnél folytatott véleménykutatás leggyakoribb technikái?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Minőségpolitika, minőségcélok  Minőségfejlesztési technikák	- a vevő által kinyilvánított	3	
		- az elvárt (látens) követelmények	3	
		- jogszabály, szabvány előírásai	3	
		- a társadalom elvárásai	3	
		- a vevői követelmények ismerete	4	
		- a szervezet folyamatainak a vevői követelményekhez igazítása	4	
		- a vevői igények a stratégia központi gondolata	4	
		- az értékesítések mennyisége	5	
		- az újvásárlási arány	5	
		- a törzsvevők aránya	5	
		- az üzleti kapcsolatok élettartama	5	
		- a továbbajánlások száma és aránya	5	
		- a panaszok száma és aránya	5	
		- vevői vélemények	5	
		- a piaci részesedés és változása	5	
		- vevők megtartási, elvesztési aránya	5	
		- kérdőíves módszer	3	
- telefonos megkérdezés	3			
- személyes megkeresés	3			
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	3		
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	3		
4	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése	2		
4	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	2		
<b>Összesen</b>		<b>88</b>		
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
	Személyes	Pontosság	3	
		Szervezőképesség	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Tervezési képesség	2	
		Rendszerezőképesség	3	
<b>Összesen</b>		<b>12</b>		
<b>Mindösszesen</b>		<b>100</b>		

.....  
dátum

.....  
aláírás

C