



1. BEZEICHNUNG DER BERUFLICHEN QUALIFIKATION (HU)

54 347 01 0010 54 01 Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző

2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DER BERUFLICHEN QUALIFIKATION (DE)

HR-Sachbearbeiter/-in - Kundendienst
(DIE ÜBERSETZUNG DER BEZEICHNUNG DIENT NUR ZUR INFORMATION)

3. BESCHREIBUNG DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Der Facharbeiter ist in der Lage:

- ein Call/Contact Center-System in Fremdsprachen zu bedienen;
- sich aufgrund seiner/ihrer Berechtigung anzumelden, zu informieren und abzumelden;
- Arbeitsoberflächen, Systemmodule zu benutzen;
- Systemadministration und Statistiken zu erstellen, Kundenkontakte zu dokumentieren;
- Kunden den Vorschriften entsprechend in beiden gelernten Fremdsprachen zu bedienen;
- Kundenkontakte per Telefon, Email und SMS online herzustellen;
- Auskünfte zu erteilen, Dienstleistungen zu erbringen, Angelegenheiten zu bearbeiten;
- Kundenbeschwerden, Reklamationen kundenorientiert, vorschriftsmäßig zu bearbeiten;
- aktiv beim Ausbau von Kundenkontakten mitzuwirken, und in diesem Interesse Produkte und Dienstleistungen in beiden Fremdsprachen zu präsentieren, zu verkaufen;
- Kundenmeinungen und -daten zu erfassen;
- HR-, Personal- und Arbeitsaufzeichnungen zu führen;
- Aufgaben in Verbindung mit der Anwerbung, Auswahl, fachlichen Eignungsprüfung zu erledigen;
- Angelegenheiten in Verbindung mit der Begründung, Erfassung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen zu erledigen;
- Aufgaben in Verbindung mit der Leistungsbewertung, Schulung und Kompensation zu erledigen.

4. TÄTIGKEITSFELDER, DIE FÜR DEN INHABER/DIE INHABERIN DES ZEUGNISSES ZUGÄNGLICH SIND

3629 Sonstige Fachkräfte für Handel, Warenverkehr, Vertrieb

(*) Bemerkungen:

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über das betreffende Zeugnis zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Als Grundlage des Formats des Formulars dienten die folgenden Dokumente:

Entscheidung 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen; Entscheidung 96/C 224/04 des Rates vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise; Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen zum Thema Transparenz finden Sie unter: <http://europass.cedefop.europa.eu/>

©Europäische Gemeinschaften 2002 ©

5. AMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSES

| | | |
|--|---|-------------|
| Bezeichnung und Status der das Zeugnis ausstellenden Stelle | Name und Status der für die Anerkennung des Zeugnisses zuständigen nationalen Behörde Bei den zu dem Sozialer und Arbeitsministerium (SZMM) gehörender Fachausbildungen die vom SZMM beauftragte, pro Fachausbildung geschaffener, unabhängiger Fachausschuß. | |
| Niveau des Zeugnisses (national oder international) OKJ-Fachausbildungsstufe: 54 Charakteristisch zur Ausfüllung von geistige Arbeit erforderndem Arbeitsbereich berechtigende Berufsqualifikation gehobenen Niveaus, welche auf Eingangskompetenzen in den fachlichen und Prüfungsanforderungen, auf fachliche Vorbildung oder Abitur basiert. ISCED97 Kode: 4CV | Bewertungsskala/Bestehensregeln Durchschnitt der pro Prüfungseinheit erreichten prozentualen Leistungen, angegeben in Noten unter Berücksichtigung der Gewichtung nach den Berufs- und Prüfungsanforderungen: 81-100% sehr gut (5) 71-80% gut (4) 61-70% befriedigend (3) 51-60% mangelhaft (2) 0-50% ungenügend (1) | |
| | ID-Nummer und Bezeichnung des Berufsanforderungsmoduls und die in der Prüfungseinheit des zugeordneten Berufsanforderungsmoduls erreichte Leistung in Prozent: | |
| Seriennummer des Zeugnisses: PT K lfd. Nummer: 123456 | 1604-06 Bedienung von Geräten für die Bearbeitung von Schriftstücken und Dokumenten sowie bürotechnischen Einrichtungen | 100% |
| | 1605-06 Maschinenschreiben, Textverarbeitung und Tabellenkalkulation | 100% |
| | 1606-06 Geschäftskommunikation in Fremdsprachen | 100% |
| | 1607-06 Bearbeitung von Kundendienstbeschwerden und -reklamationen | 100% |
| | 2568-06 Bedienung von Call/Contact Center-Systemen in Fremdsprachen | 100% |
| | 2569-06 Telemarketing-, Telesales-Tätigkeit in Fremdsprachen | 100% |
| | 1592-06 Fachaufgaben im Bereich des Personalmanagements | 100% |
| Datum der Ausstellung des Zeugnisses: 2021.06.18 | Leistung des Prüflings in der Fachprüfung (Angaben in %): | 100% |
| | Leistung des Prüflings in der Fachprüfung (Angaben in Noten): | 5 |
| Zugang zur nächsten Schul-/Ausbildungsstufe In die Hochschulbildung | Internationale Abkommen | |
| Sonstige Informationen in Bezug auf den Fachausbildungsprozess (Registernummer der akkreditierten Maßnahme) | | |
| Rechtsgrundlagen Gesetz Nr. LXXVI vom Jahr 1993 über die Berufsausbildung, Durch Verordnung des Ministers für Soziales und Arbeit Nr. 1/2010 (II.5.) erlassene fachliche und Prüfungsanforderungen. | | |

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES

| Beschreibung des fachtheoretischen und fachpraktischen Unterrichts | in Prozent der gesamten Maßnahme % | Zeitdauer (Stunden/Wochen/Monate/Jahre) |
|---|------------------------------------|---|
| Schule/Ausbildungszentrum | Theorie: 30 % Praxis: 70 % | |
| Betrieb | | |
| Akkreditierte Vorqualifikation | | |
| Gesamte Ausbildungsdauer | | 2000 Stunden |
| Zugangsbedingungen: Abiturprüfung; Berufs- und fachliche Eignungsanforderungen; Gesundheitliche Eignungsprüfung Diese Zeugnisergänzung wurde auf der Grundlage der Ausfüllungshinweise zusammengestellt, die auf den Homepages der Nationalen Referenzzentrale (Nemzeti Referencia Központ) und der Nationalen Europass-Zentrale (Nemzeti Europass Központ) veröffentlicht wurden. Nationale Referenzzentrale– NSZFH – http://nrk.nive.hu | | |
| Leiter der Prüfungsorganisation: Ausstellungsdatum: 2021.06.18 | | L. S. |