



1. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE

54 347 01 0010 54 02 IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző

2. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSÉNEK FORDÍTÁSA

Specialised IT Helpdesk administrator
(A MEGNEVEZÉS FORDÍTÁSA TÁJÉKOZTATÓ JELLEGŰ)

3. A KÉSZSÉGEK ÉS KOMPETENCIÁK LEÍRÁSA

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- Call / Contact Center rendszert idegen nyelven használni;
- jogosultsága alapján bejelentkezni a rendszerbe, tájékozódni és kilépni;
- a munkafelületeket, rendszermodulokat alkalmazni;
- rendszeradminisztrációt és statisztikát készíteni, dokumentálni az ügyfélkontaktust;
- az ügyfeleket az előírásoknak megfelelően mindkét tanult idegen nyelven kiszolgálni;
- telefonon, e-mailben, sms-ben on-line ügyfélkontaktust létesíteni;
- tájékoztatást, szolgáltatást, ügyintézését végezni;
- ügyfélpanaszt, reklamációt ügyfélközpontúan, előírászerűen kezelni;
- aktívan közreműködni az ügyfélkapcsolatok erősítésében mindkét idegen nyelven;
- termékeket, szolgáltatásokat bemutatni, értékesíteni;
- ügyfelektől véleményt, adatokat gyűjteni;
- proaktív, kapcsolatot erősítő ügyfélkontaktust kezdeményezni;
- a műszaki segítségnyújtás, IT helpdesk szakfeladatok ellátása (beazonosítani és saját hatáskörében vagy segítség bevonásával megoldani a hibát, ellenőrizni a megoldást, lezárni az ügyet).

4. A BIZONYÍTVÁNY TULAJDONOSA ÁLTAL BETÖLTHETŐ FOGLALKOZÁSOK KÖRE

3629 Egyéb kereskedelmi, áruforgalmi, értékesítési ügyintézők

(*) Megjegyzések:

Jelen dokumentum célja, hogy kiegészítő információkat nyújtson az adott bizonyítványról, önmagában nem szolgál a szakképesítés érvényes bizonyítványaként. Az űrlap formátumának alapját a következő dokumentumok adják:

„93/C 49/01 of 3 December 1992 on the transparency of qualifications” (93/C 49/01 számú 1992. dec. 3-ai Tanácsi Határozat a szakképesítések átlát-hatóságáról), „Council Resolution 96/C 224/04 of 15 July 1996 on the transparency of vocational training certificates” (96/C 224/04 számú, 1996. július 15-ei Tanácsi Állásfoglalás a szakképzési bizonyítványok átláthatóságáról), „Recommendation 2001/613/EC of the European Parliament and of the Council of 10 July 2001 on mobility within the Community for students, persons undergoing training, volunteers, teachers and trainers” (2001/613/EC számú 2001. július 10-ei Európai Parlamenti és Tanácsi Ajánlás a tanulók, gyakorlati képzésben résztvevő személyek, önkéntesek, tanárok és képzők, oktatók közösségen belüli mobilitására).

Az átláthatóságról további információk érhetők el: <http://europass.cedefop.europa.eu/>

©European Communities 2002 ©

5. A BIZONYÍTVÁNY HIVATALOS ALAPJA

<p>A bizonyítványt kiállító szerv neve és státusza</p>	<p>A bizonyítvány elismeréséért felelős nemzeti hatóság neve és státusza</p> <p>Az Szociális és Munkaügyi Minisztérium ágazatába tartozó szakképesítéseknél az SZMM által megbízott, szakképesítésenként létrehozott független szakmai bizottság.</p>											
<p>A bizonyítvány szintje (nemzeti vagy nemzetközi)</p> <p>OKJ szakképesítési szint: 54 érettségi vizsgához vagy érettségi vizsgához és meghatározott szakmai előképzettséghez kötött emelt szintű szakképesítések</p> <p>ISCED97 kód: 4CV</p>	<p>Osztályzási skála/Vizgákövetelmények</p> <p>A vizsgarészenként elért %-os teljesítmények átlaga, a szakmai és vizgákövetelmények szerinti súlyozás figyelembevételével, osztályzattal kifejezve:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">81-100%</td> <td style="width: 50%;">jeles (5)</td> </tr> <tr> <td>71-80%</td> <td>jó (4)</td> </tr> <tr> <td>61-70%</td> <td>közepes (3)</td> </tr> <tr> <td>51-60%</td> <td>elégéséges (2)</td> </tr> <tr> <td>0-50%</td> <td>elégtelen (1)</td> </tr> </table>		81-100%	jeles (5)	71-80%	jó (4)	61-70%	közepes (3)	51-60%	elégéséges (2)	0-50%	elégtelen (1)
81-100%	jeles (5)											
71-80%	jó (4)											
61-70%	közepes (3)											
51-60%	elégéséges (2)											
0-50%	elégtelen (1)											
	<p>A szakmai követelménymodul azonosítója, megnevezése és a szakmai követelménymodulhoz rendelt vizsgarészen elért teljesítmény %-ban kifejezve:</p>											
<p>A bizonyítvány sorozatjele:</p> <p>PT K</p> <p>sorszáma:</p> <p>123456</p>	<p>1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése</p>	<p>100%</p>										
	<p>1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés</p>	<p>100%</p>										
	<p>1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven</p>	<p>100%</p>										
	<p>1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése</p>	<p>100%</p>										
	<p>2568-06 A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven</p>	<p>100%</p>										
	<p>2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven</p>	<p>100%</p>										
	<p>1593-06 A műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk szakfeladatok ellátása</p>	<p>100%</p>										
<p>A bizonyítvány kiállításának időpontja:</p> <p>2021.06.18</p>	<p>A vizsgázó szakmai vizsgán elért teljesítménye %-ban kifejezve:</p>	<p>100%</p>										
	<p>A vizsgázó szakmai vizsgán elért teljesítménye osztályzattal kifejezve:</p>	<p>5</p>										
<p>Tovább lépés az oktatás/képzés következő szintjére</p> <p>Felsőoktatásba</p>	<p>Nemzetközi megállapodások</p>											
<p>Szakképzés folyamatára vonatkozó egyéb információ (akkreditált program lajstromszáma)</p>												
<p>Jogi alap</p> <p>1993. évi LXXVI. törvény a szakképzésről, 21/2007. (V. 21.) SZMM rendelet a szociális és munkaügyi miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizgákövetelményeinek kiadásáról.</p>												

6. A BIZONYÍTVÁNY MEGSZERZÉSÉNEK HIVATALOSAN ELISMERT MÓDJAI

A szakmai elméleti és gyakorlati oktatás leírása	A teljes program százalékában %	Időtartam (órák/hetek/hónapok/évek)
Iskolai/képző központ alapú	Elmélet: 30 % Gyakorlat: 70 %	
Munkahelyi alapú		
Akkreditált előzetes képzettség		
Teljes képzési idő		2000 óra
Belépési követelmények: Érettségi vizsga Pályalkalmassági követelmények Jelen bizonyítvány kiegészítő a Nemzeti Referencia Központ és a Nemzeti Europass Központ honlapjain közzétett kitöltési útmutató alapján került elkészítésre. Nemzeti Referencia Központ – NSZFH – http://nrk.nive.hu		
A vizsgaszervező vezetője: Kiállítás dátuma: 2021.06.18		P. H.