



## 1. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE

52 3435 09 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ASSZISZTENS

## 2. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSÉNEK FORDÍTÁSA

CUSTOMER SERVICE ASSISTANT  
(A MEGNEVEZÉS FORDÍTÁSA TÁJÉKOZTATÓ JELLEGŰ)

## 3. A KÉSZSÉGEK ÉS KOMPETENCIÁK LEÍRÁSA

### A szakember képes:

- az ügyfélszolgálat minden egyes területén az ügyfelek kiszolgálására;
- a szervezet lojális képviselőjére;
- az ügyfelek személyes, telefonos és írásbeli kapcsolat tartására;
- felismerni és alkalmazni a közgazdaságtan alapvető összefüggéseit;
- értelmezni és alkalmazni a marketing szemléletű gondolkodást, filozófiát;
- alkalmazni az árutannal kapcsolatos ismereteket;
- értelmezni és betartani a munkájukhoz kapcsolódó jogi ismereteket;
- a kapcsolatteremtést és tartást (angol - német ) nyelven alkalmazni;
- szakszerűen kezelni az informatikai, irodatechnikai eszközöket;
- munkája, kapcsolata során felhasználni a pszichológiai ismereteket;
- megfelelően kommunikálni az ügyfelekkel, bizalmukat megnyerni, az esetleges konfliktusokat kezelni;
- betartani az üzleti magatartás szabályait;
- felismerni az adott vállalat képviselőjének felelősségét és fontosságát;
- az ügyfélszolgálat gyakorlatát helyesen, meggyőzően alkalmazni.

## 4. A BIZONYÍTVÁNY TULAJDONOSA ÁLTAL BETÖLTHETŐ FOGLALKOZÁSOK KÖRE

3619 Egyéb gazdasági 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><b>A bizonyítványt kiállító szerv neve és státusza</b></p>	<p><b>A bizonyítvány elismeréséért felelős nemzeti hatóság neve és státusza</b></p> <p>Az Oktatási Minisztérium ágazatába tartozó szakképesítéseknek az OM által megbízott, szakképesítésenként létrehozott független szakmai bizottság.</p>																								
<p><b>A bizonyítvány szintje (nemzeti vagy nemzetközi)</b></p> <p><b>OKJ szakképesítési szint:</b> 52 középiskola utolsó évfolyamának elvégzéséhez vagy érettségi vizsgához kötött szakképesítések, amelyek jellemzően szellemi tevékenység ellátására jogosítanak</p> <p><b>ISCED97 kód:</b> 4CV</p>	<p><b>Osztályzási skála/Vizsgakövetelmények</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Ötfokú:</td> <td style="width: 5%;">5</td> <td style="width: 10%;">jeles</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4</td> <td>jó</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td> <td>közepes</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2</td> <td>elégséges</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>elégtelen</td> </tr> </table> <p>A szakképzés befejezése után szakmai vizsga A szakmai vizsga részei: - Szakmai elmélet - Szakmai gyakorlat</p> <p>Az eredményes szakmai vizsgához szakmai elméletből és szakmai gyakorlatból az elégséges osztályzatot el kell érni.</p>	Ötfokú:	5	jeles		4	jó		3	közepes		2	elégséges		1	elégtelen									
Ötfokú:	5	jeles																							
	4	jó																							
	3	közepes																							
	2	elégséges																							
	1	elégtelen																							
<p><b>A bizonyítvány sorozatjele:</b></p> <p>PT K</p> <p><b>sorszám:</b> 123456</p> <p><b>A bizonyítvány kiállításának időpontja:</b> 2023.09.14</p>	<p><b>Szakmai elméleti és gyakorlati tantárgyak megnevezése és osztályzata az ötfokú skálának megfelelően</b></p> <p><b>1. A szakmai elméleti vizsgatárgyak eredményei érdemjeggyel kifejezve</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">Az írásbeli vizsga témakörei/tantárgyai</td> </tr> <tr> <td style="width: 80%;">Írásbeli vizsga érdemjegye</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td colspan="2">A szóbeli vizsga témakörei/tantárgyai</td> </tr> <tr> <td>Gazdasági alapismeretek</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Ügyfélszolgálati ismeretek</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Szakmai idegen nyelv</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Szakmai elmélet osztályzata</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>2. Szakmai gyakorlati felkészültség értékelése</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2">A gyakorlati vizsga tantárgyai</td> </tr> <tr> <td>Személyes ügyfél-kommunikáció</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Ügyfélszolgálati ismeretek</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Szakmai gyakorlat osztályzata</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table>	Az írásbeli vizsga témakörei/tantárgyai		Írásbeli vizsga érdemjegye	5	A szóbeli vizsga témakörei/tantárgyai		Gazdasági alapismeretek	5	Ügyfélszolgálati ismeretek	5	Szakmai idegen nyelv	5	Szakmai elmélet osztályzata	5	<b>2. Szakmai gyakorlati felkészültség értékelése</b>		A gyakorlati vizsga tantárgyai		Személyes ügyfél-kommunikáció	5	Ügyfélszolgálati ismeretek	5	Szakmai gyakorlat osztályzata	5
Az írásbeli vizsga témakörei/tantárgyai																									
Írásbeli vizsga érdemjegye	5																								
A szóbeli vizsga témakörei/tantárgyai																									
Gazdasági alapismeretek	5																								
Ügyfélszolgálati ismeretek	5																								
Szakmai idegen nyelv	5																								
Szakmai elmélet osztályzata	5																								
<b>2. Szakmai gyakorlati felkészültség értékelése</b>																									
A gyakorlati vizsga tantárgyai																									
Személyes ügyfél-kommunikáció	5																								
Ügyfélszolgálati ismeretek	5																								
Szakmai gyakorlat osztályzata	5																								
<p><b>Tovább lépés az oktatás/képzés következő szintjére</b></p> <p>Felsőoktatásba</p>	<p><b>Nemzetközi megállapodások</b></p>																								
<p><b>Szakképzés folyamatára vonatkozó egyéb információ (akkreditált program lajstromszáma)</b></p>																									
<p><b>Jogi alap</b></p> <p>1993. évi LXXVI. törvény a szakképzésről, 26/2001. (VII. 27.) OM rendelet a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről, 37/2003. (XII. 27.) OM rendelet az Országos Képzési Jegyzékről, 28/2003.(X.18.)OM rendelet az ügyfélszolgálati asszisztens szakképzés szakmai és vizsgakövetelményeiről.</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: 60 % Gyakorlat: 40 %	
Munkahelyi alapú		
Akkreditált előzetes képzettség		
Teljes képzési idő		1 év

### Belépési követelmények:

- Érettségi bizonyítvány

### További információk:

#### KÖTELEZŐ SZAKMAI ELMÉLETI TANTÁRGYAK

Közgazdaságtan	70 óra
Marketing	70 óra
Árutan	35 óra
Jogi ismeretek	35 óra
Vállalkozási ismeretek	35 óra
Informatika, levelezés, és irodatechnika	70 óra
Szakmai idegen nyelv	105 óra
Bevezetés a pszichológiába	35 óra
Üzleti kommunikáció	35 óra
Üzleti magatartás	35 óra
Személyes ügyfél kommunikáció	70 óra
Ügyfélszolgálati ismeretek	70 óra

#### KÖTELEZŐ SZAKMAI GYAKORLATI TANTÁRGYAK

Ügyfélszolgálat gyakorlat	175 óra
Összefüggő szakmai gyakorlat	70 óra

### További információ (beleértve a nemzeti minősítési módszer leírását):

A minősítő rendszer alapja az egységes szempontok és felépítés szerint összeállított, jogszabályban kiadott szakmai és vizsgakövetelmény, amely tartalmazza a következőket:

- a szakképesítés OKJ-ben szereplő azonosító számát, megnevezését és a hozzárendelt FEOR számot,
- a képzés megkezdéséhez szükséges iskolai és szakmai előképzettséget, a pályalkalmassági, illetve szakmai alkalmassági követelményeket, valamint az előírt gyakorlatot,
- a szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb foglalkozást, tevékenységet, valamint a munkaterület rövid leírását, a rokon szakképesítések felsorolását,
- a szakképesítés megszerzéséhez szükséges képzés időtartamát, a maximális óraszámot, az elméleti és gyakorlati képzési idő arányát, szakképző iskolában a szakképzési évfolyamok számát, a szakmai alapképzés időtartamát, a gyakorlati képzés eredményességét mérő szintvizsga szervezésének lehetőségét,
- a szakképesítés szakmai követelményeit,
- a szakmai vizsgáztatással kapcsolatos követelményeket.

A szakmai és vizsgakövetelményt az Országos Képzési Jegyzék szakmacsoportos bizottságai és az Országos Szakképzési Tanács minősíti, melyet követően jogszabályban kerül kiadásra.

A szakmai és vizsgakövetelmények elérhetősége: <http://www.nive.hu>

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: 2023.09.14

**P. H.**