

FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Szolgáltató Központi számviteli adminisztrátor

b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Szolgáltató Központi számviteli adminisztrátor

Szakmai programkövetelmény azonosító száma:	SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1
Szakmai programkövetelmény érvényessége	2016-11-24

2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

programkövetelmény modul azonosító száma	modul megnevezése
SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-01	Vállalat működés tan
SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-02	Multikulturális munkahely kommunikáció és probléma megoldási alapismeretek
SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-03	Szolgáltató Központ (SSC) ismeret
SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-04	Szolgáltató Központi szervezetfejlesztési alapismeretek
SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-05	Választott üzleti idegen nyelv

4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

15 - Közgazdaság

5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELŐLÉSE

3 - szint

6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

Iskolai előképzettség

szakközépiskola befejező tizenkettedik évfolyamának sikeres elvégzését tanúsító középfokú végzettség

Szakmai előképzettség

szakmai előképzettséghez nem kötött

Egészségügyi alkalmassági követelmények

nem szükséges

Előírt gyakorlati idő

nem szükséges

Egyéb feltételek

szükséges, éspedig:

Felhasználói szintű számítógép ismeret (Excel, Word, Outlook) - Választott idegen nyelv írásos és szóbeli társalgási szintű ismerete - szintfelmérő

7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA

A Szolgáltató Központokban jellemzően számviteli bizonylatok adatfeldolgozása (szállítói számla, vevő számlák, dolgozói költségelszámolások), adatrögzítési feladatainak ellátása történik, amelyet automatizált, szigorúan paraméterezett folyamat részeként végeznek, integrált vállalatirányítási rendszerekben. A képzésben résztvevő a megszerzett pénzügyi, gazdasági, szervezeti és kommunikációs (szakmai idegen nyelv) alapismeretek birtokában munkaköri feladataiban ellenőrizni fogja a vállalat számlaforgalmában a számlák formai és tartalmi megfelelőségét, rögzíti azokat, analitikus nyilvántartásokat készít és vezet, az informatikai rendszerek felhasználó szintű szakszerű kezelése és a vállalati minőségügyi rendszer eljárásainak betartása mellett. A munkaköri feladatok hatékony és hiánytalan ellátása érdekében aktívan részt vesz a saját és munkacsoportja teljesítménymutatóinak javításában. Az ügyfelekkel az etikai szabályok betartásával szóban, írásban egyaránt, magyar és idegen nyelven szakszerűen kommunikál. A multikulturális környezetben ellátott feladatkörök eredményes ellátása nagyobb fokú empátiát, elfogadást és tolerancia tanúsítást igényel, tekintettel a különböző kultúrákból érkező, eltérő tradíciókkal és normákkal rendelkező munkatársakra.

8. SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA

FEOR főcsoport megnevezése	FEOR száma	Foglalkozás megnevezése	A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület
4. Irodai és ügyviteli (ügyfélkapcsolati) foglalkozások	4129	Egyéb számviteli foglalkozású	Szolgáltató Központi számviteli adminisztrátor

9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÖSSZÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés összóraszám	230	330
Elméleti képzés idő aránya (%)	66	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	34	

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

10. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése

3.1. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-01
A programkövetelmény modul megnevezése	Vállalat működéstan

3.1.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	70	90
Elméleti képzés idő aránya (%)	75	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	25	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.1.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri és érti a vállalat célrendszerét. Ismeri a vállalkozásra ható külső, belső tényezőket. Tudja a stratégia fogalmát, szintjeit, és érti kialakításának fontosságát.	A megszerzett ismeretek alapján képes eligazodni a vállalati stratégiai szintek ismertetésére. Képes megfogalmazni egy vállalkozás működésére ható külső/belső tényezőket.	Érdeklődő, befogadó az új információkkal kapcsolatban.	Önállóan, segédanyagok felhasználásával sajátítja el az ismereteket.
Ismeri és azonosítja a vevőkör elvárásait.	Képes a feladatkörében tartozóan a vevői kör elvárásai szerint ellátni feladatát.	Alkalmazza, használja az új ismereteket.	Önállóan végzi az ügyfél beazonosítását és elvárásainak meghatározását.

<p>Ismeri a munkafolyamatok szervezésének alapjait, érti a folyamat szabályozás és ellenőrzés lényegét. Tudja a vállalati stratégia kapcsolódását / kapcsolódási pontjait a folyamatok meghatározásához és szervezéséhez.</p>	<p>Képes saját munkáját, feladatait a folyamat részeként kezelni és a folyamatba azokat beilleszteni.</p>	<p>Elhivatott a szabályozási és ellenőrzési feladatok iránt.</p>	<p>Önállóan azonosítja a feladataira jellemző ellenőrzési pontokat.</p>
<p>Megérti a munkaszervezés - termelékenység - minőség - emberi erőforrás menedzsment kapcsolat rendszert. Ismeri a folyamatok alkotóelemeit, megérti az szolgáltató központ (SSC)-re jellemző folyamat szervezési módszertant.</p>	<p>Alkalmazni tudja folyamat leírásokat és a kapcsolódó szabályrendszert.</p>	<p>Törekszik az új módszertani ismeretek széleskörű alkalmazására.</p>	<p>Egyszerű feladathelyzetben önállóan és felelősséggel dolgozik.</p>
<p>Ismeri a szervezeti struktúra alapjait, kialakításának okait és céljait. Ismeri a szervezeti struktúra modelleket, elsődleges, másodlagos jellemzőket.</p>	<p>Képes azonosítani és megfogalmazni saját munkája/feladata kapcsán a szervezeti struktúra kialakításának kulcstényezőit.</p>	<p>Érdeklődő, befogadó az új információkkal kapcsolatosan.</p>	<p>Önállóan, segédanyagok felhasználásával sajátítja el az ismereteket.</p>
<p>Érti a szervezeti kultúra szerepét és kapcsolatát, illetve kölcsönhatását az egyénnel. Ismeri a szervezeti kultúra szintjeit, azt befolyásoló tényezőket és a legáltalánosabb modelleket.</p>	<p>Képes bemutatni a szervezeti magatartás és szervezeti kultúra kapcsolatát.</p>	<p>Elfogadja a szakmaetikai elveket, a magatartási szabályokat.</p>	<p>Önállóan végiggondolja a magatartási formákat, viselkedési módokat.</p>
<p>Ismeri a vállalat pénzügyi tevékenységének főbb elemeit, ezek függőségi és kölcsönhatásait. Ismeri a számvitelben használatos alapfogalmakat. Ismeri a számviteli politika szükségességét. Ismeri az alapbizonylatok formai és tartalmi követelményeit.</p>	<p>Képes kiválasztani, csoportosítani bizonylatokat és megállapítani azok megfelelőségét.</p>	<p>Elfogadja a pénzügyi tevékenységekhez kapcsolódó szabályokat, magára nézve kötelezőnek tartja.</p>	<p>Segítség nélkül végzi munkáját, kevés ellenőrzéssel, felelősséget vállal munkájáért.</p>

<p>Ismeri a pénzügyi terület alap feladatait és érti azok szerepének fontosságát. Érti a vállalat számlaforgalom fogalmát, ismeri az analitikus nyilvántartás rendszerét.</p>	<p>Képes megkülönböztetni vevői és szállítói számlákat, megállapítani azok formai és tartalmi követelményeit, megfelelését. Képes a kiválasztott bizonylat rögzítésére, ezáltal analitikus nyilvántartás készítésére és vezetésére.</p>	<p>Elfogadja a pénzügyi tevékenységekhez kapcsolódó szabályokat és előírásokat, magára nézve kötelezőnek tartja.</p>	<p>Önállóan, precízen végzi munkáját. Önállóan választja ki adott bizonylathoz a követendő eljárást és azt alkalmazza.</p>
<p>Érti egy vállalat pénzügyi folyamatait, az ellenőrzés és szabályozás szükségességét.</p>	<p>Képes a pénzügyi folyamatok végiggondolására. Képes alkalmazni az előírt ellenőrzési módszereket és feltárni az esetleges hibákat. Képes a határidők betartására.</p>	<p>Törekszik a szabályok maradéktalan betartására, szem előtt tartva a feladatára vonatkozó előírásokat és idő határokat.</p>	<p>Önállóan választja ki adott feladathoz a követendő ellenőrzési eljárást és azt magabiztosan alkalmazza.</p>

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország és elsődlegesen Budapest kiváló infrastruktúrája, viszonylag alacsony költségzínvonala és a munkaerő minőségének köszönhetően gyakori helyszín választás azoknál a multinacionális cégeknél akik Szolgáltató Központot (Shared Service Center = SSC) terveznek létrehozni. Ahhoz viszont, hogy ez így is maradjon, biztosítani kell a minőségi munkaerő utánpótlást, a meglévőt pedig fejleszteni kell. A piac növekedésével az utánpótlás egyre nehezebb. A Szolgáltató Központok éves szinten több ezer diplomás szakembert vesznek fel, elsődlegesen nyelveket jól beszélő gazdasági képzettségűeket: közgazdászt, mérlegképes könyvelőt. Figyelembe véve a felsőoktatás éves outputját és a gazdaság egyéb területeinek is a munkaerő igényét, szükség van egy olyan képzésre amely lehetőséget biztosít szolgáltató központ munkavállalásra az idegen nyelvet beszélő de nem gazdasági vagy nem felsőfokú képzettségű fiataloknak is. Ebben a képzésben a résztvevők alapismereteket szereznek gazdasági és pénzügyi területről, a szakma szabályai szerinti feladatellátás érdekében, vállalatirányítási rendszerekről, a szolgáltató központok multi-világáról és folyamataikról, annak érdekében, hogy átlássák és vállalati kontextusban értelmezzék majdani munkafeladataikat és az elvárásokról ahhoz, hogy tudatos, felelős és hatékony munkatársai legyenek egy szolgáltató központnak. A szakmai képzés célcsoportja az idegen nyelveket beszélő, de gazdasági ismeretek hiányában elhelyezkedni nem tudó, illetve pályamódosító felnőttek csoportja.

3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-02
A programkövetelmény modul megnevezése	Multikulturális munkahely kommunikáció és probléma megoldási alapismeretek

3.2.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	40	60
Elméleti képzés idő aránya (%)	40	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	60	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.2.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a multikulturális munkahelyen az ügyfél (külső partnerek: vevők, szállítók és vállalati dolgozók) elégedettség jelentését és jelentőségét. Ismeri a hatékony ügyfél kommunikáció módszertanát. Helyzetfüggően azonosítja külső vagy belső ügyfelét.	Képes meghatározni a külső és belső ügyfeleket, azonosítani a megoldandó helyzetet. Képes azonosulni ügyfelei elvárásaival és tájékoztatni ügyfeleit az ügymenet lépéseiről, várható időtartamáról.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el az előírt kommunikációs rendet. Érdeklődően, nyitottan és empátikusan kezeli az ügyfelek problémáit.	Önállóan választja ki az ügyfél kapcsolattartás leghatékonyabb eszközét. Azonosítja a hatáskörét meghaladó eseteket, indokolt esetben vezetői segítséget kér.
Ismeri a kommunikáció és etika szabályait mind szóbeli, mind írásbeli kommunikációra vonatkozóan.	Helyzethez igazodva használja a kommunikációs eszköztárat. A szabályok betartása mellett, szakszerűen kommunikál.	Belátja és elfogadja a szakma szabályai szerinti viselkedési szabályokat és etikai normákat.	Önállóan választja ki az ügyfél kapcsolattartás leghatékonyabb eszközét.

<p>Érti a multikulturális környezet sajátosságait és az eltérő kultúrával rendelkező emberek együttműködési szabályait. Ismeri a kommunikáció alapjait, mind előadó, mind hallgatói oldalról.</p>	<p>Képes alkalmazni az aktív hallgatás és hatékony előadás eszközeit. Képes szabatosan fogalmazni, a nyelvhelyességi szabályok betartásával, közérthetően megtartani előadását.</p>	<p>Elfogadja és figyelembe veszi a kulturális különbségeket a napi kommunikációban. Kíváncsi és érdeklődő a más kultúrákkal kapcsolatban.</p>	<p>Önkontroll jellemzi az interkulturális kommunikációs helyzetekben, kevés vezetői segítséggel vagy önállóan javítja hibáit.</p>
<p>Ismeri a kultúrák individualista és kollektivistá vetületét, a különböző kultúrák eltérő értékrendjét, tradícióit és normáit és érti az ebből adódó fontossági szempontok eltéréseit. Ismeri a testbeszéd jellegzetességeit, jellemzőit.</p>	<p>Képes kialakítani egy elfogadó, együttműködő légkört bármely kultúrából származó munkatársával, a feladatok eredményes ellátása érdekében. Képes empátiával, elfogadással és toleranciával fordulni a más kultúrából származó munkatársai felé.</p>	<p>Elfogadja és figyelembe veszi a kulturális különbségeket a munkatársai vagy ügyfeleivel való kapcsolattartásban. Kész a közös munkára, kíváncsi és érdeklődő a más kultúrákkal kapcsolatban. Nyitott a visszajelzésre, képes abból építkezni.</p>	<p>Végiggondolja az interkulturális kommunikációs helyzetet és önállóan alkalmazza a tanult kommunikációs eszközöket.</p>
<p>Felismeri a multikulturális környezetben a problémát és ismeri a strukturált problémamegoldás általános módszertanát. Ismeri az ok-okozati összefüggések rendszerét és a csoportos probléma megoldási modelleket.</p>	<p>Képes alkalmazni a strukturált problémamegoldás módszertanát. Képes megfogalmazni a problémát, feltárni annak lehetséges okait és megtervezni a hibaelhárítás menetét. Képes felismerni és betartani a hatásköri korlátokat.</p>	<p>Szem előtt tartja a célokat, és figyelembe veszi azokat a problémamegoldásnál. Kész a kompromisszumra és elfogadja az ellenérveket, elveket a közös cél elérése érdekében.</p>	<p>Önállóan felismeri a problémás helyzetet, értékeli súlyosságát és hatását és saját hatáskörét figyelembe véve dönt az önálló cselekvésről vagy munkatárs, esetleg vezető segítségét kéri.</p>
<p>Megismeri a munkaköréhez kapcsolódó stressz helyzeteket, ahhoz való pozitív és negatív viszonyulást. Ismeri a komfort-tanuló-pánik zóna fogalmát és azok jellemzőit. Érti a félelem és motiváció közötti eltéréseket.</p>	<p>Képes megkülönböztetni a pozitív és negatív stresszorokat. Képes megfogalmazni saját komfort zóna határait.</p>	<p>Érdeklődő és nyitott a motiváció és stressz hatások megértésére. Törekszik a tanult módszertanok rendszeres alkalmazására.</p>	<p>Képes az önellenőrzésre, tudatosan figyeli saját reakcióit stressz helyzetben és végiggondolja azok hatását másokra és a közös munkára.</p>
<p>Ismeri Maslow-féle szükségletpiramist és a fejlődés lehetőségeit. Érti a munkahelyére vonatkozó motiváció vesztés lehetséges okait és ezek kezelésének módját.</p>	<p>Képes meghatározni egyéni szükséglet szintjeit és feltárni a lehetőségeket korlátai átlépésében.</p>	<p>A tapasztalatok alapján szem előtt tartja személyes fejlődésének szükségességét.</p>	<p>A szükségletek alapján értékeli a helyzetet és hiba esetén önállóan új megközelítést keres.</p>

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország és elsődlegesen Budapest kiváló infrastruktúrája, viszonylag alacsony költségzínvonala és a munkaerő minőségének köszönhetően gyakori helyszín választás azoknál a multinacionális cégeknél akik Szolgáltató Központot (Shared Service Center = SSC) terveznek létrehozni. Ahhoz viszont, hogy ez így is maradjon, biztosítani kell a minőségi munkaerő utánpótlást, a meglévőt pedig fejleszteni kell. A piac növekedésével az utánpótlás egyre nehezebb. A Szolgáltató Központok éves szinten több ezer diplomás szakembert vesznek fel, elsődlegesen nyelveket jól beszélő gazdasági képzettségűeket: közgazdászt, mérlegképes könyvelőt. Figyelembe véve a felsőoktatás éves outputját és a gazdaság egyéb területeinek is a munkaerő igényét, szükség van egy olyan képzésre amely lehetőséget biztosít szolgáltató központ munkavállalásra az idegen nyelvet beszélő de nem gazdasági vagy nem felsőfokú képzettségű fiataloknak is. Ebben a képzésben a résztvevők alapismereteket szereznek gazdasági és pénzügyi területről, a szakma szabályai szerinti feladatellátás érdekében, vállalatirányítási rendszerekről, a szolgáltató központok multi-világáról és folyamataikról, annak érdekében, hogy átlássák és vállalati kontextusban értelmezzék majdani munkafeladataikat és az elvárásokról ahhoz, hogy tudatos, felelős és hatékony munkatársai legyenek egy szolgáltató központnak. A szakmai képzés célcsoportja az idegen nyelveket beszélő, de gazdasági ismeretek hiányában elhelyezkedni nem tudó, illetve pályamódosító felnőttek csoportja.

3.3. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-03
A programkövetelmény modul megnevezése	Szolgáltató Központ (SSC) ismeret

3.3.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	40	60
Elméleti képzés idő aránya (%)	75	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	25	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.3.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri az szolgáltató központ létrehozásának indokait, céljait. Megérti a szolgáltató központ (SSC) felépítését, szervezeti struktúráját, a multinacionális szervezet interkulturális kommunikáció kihívásait és a sokszínűségéből adódó szabályozottságot.	Képes megfogalmazni a szolgáltató központ (SSC) céljait, működésének alapjait.	Elfogadja a vállalati kultúrát és a szabályozottság szükségességét.	Felelősséggel és önállóan, a szabályok mentén látja el feladatait.
Ismeri az szolgáltató központ (SSC) kihívásait, nehézségeit de az előnyeit is. Ismeri a különböző működési modelleket, ezek előnyét és hátrányát.	A rendelkezésre álló információ alapján képes bemutatni saját szerepét, szerepének nehézségeit, előnyeit, hátrányait a szolgáltató központ (SSC) szervezetben.	Elfogadja a környezet kihívásait és a szabályozottság szükségességét. Érdeklődő és nyitott új lehetőségekre.	Önállóan tájékozódik a kihívásokról, feladataiban az előnyökre fókuszál.

<p>Ismeri az integrált vállalatirányítás kialakulásának folyamatát, okait. Tudja definiálni az információs rendszert, ismeri összetevőit. Ismeri az integrált vállalatirányítás céljait és az ezzel szemben támasztott követelményrendszert.</p>	<p>Képes bemutatni az integrált vállalatirányítási rendszer (ERP) alkotóelemeit és felépítésének folyamatszempléjét.</p>	<p>Törekszik az alkalmazott integrált vállalatirányítási rendszer (ERP) megismerésére, elfogadja a kialakított eljárásokat.</p>	<p>Felelősséggel és önállóan, a szabályok mentén látja el feladatait.</p>
<p>Ismeri az alrendszereket és érti ezek kapcsolódását. Tudja, hogy az integrált vállalatirányítási rendszer (ERP) hogyan segíti/szabályozza a vállalati folyamatokat.</p>	<p>Képes megfogalmazni a vállalatirányítással szembeni elvárásokat és annak főbb hatékonyság jellemzőit.</p>	<p>Elfogadja a kialakított eljárásokat és nyitott a rendszer nyújtotta lehetőségek fejlesztésére.</p>	<p>Önállóan, a szabályok mentén látja el feladatait.</p>
<p>Ismeri részleteikben az általánosabb és főbb szolgáltató központba kiszervezett üzleti folyamatokat, úgy mint: vevőszámlák és értékesítés, szállítói számlák és beszerzés, dolgozói költségelszámolások, számlaegyeztetések és ügyfél támogatás.</p>	<p>Képes azonosítani a folyamatot, és abban vállalt saját szerepét. Képes bekapcsolódni a folyamatba. Képes használni az illeszkedő szabályrendszert és alkalmazni az ide vonatkozó eljárásokat.</p>	<p>Elfogadja a folyamatok felépítését. Belátja a folyamatszervezés hatékonyságát és a feladatbontás szükségességét. Magára nézve kötelezőnek fogadja el a szabályok betartását.</p>	<p>Felelősséggel és önállóan, a szabályok mentén látja el feladatait. Képes az önellenőrzésre és teljesítménymérésre.</p>
<p>Érti a folyamatok szabályozását és a felelősségi körök leosztását. Ismeri a szolgáltatási szint szerződés fogalmát és az abban vállalt teljesítmény kötelezettségeket. Ismeri a teljesítménymutatókat és érti szerepüket az egyéni és csoportos értékelésben.</p>	<p>Képes kiválasztani a feladatához, illetve folyamatához kapcsolódó teljesítménymutatókat.</p>	<p>Nyitott a teljesítménymérésre és az azzal járó visszajelzésre. Nyitott a fejlődésre, a társfolyamatok és eljárások megismerésére.</p>	<p>Képes az önellenőrzésre és teljesítménymérésre. Hibáit felismeri, képes azokat kijavítani vagy vezetői segítséget kér, ha szükséges.</p>
<p>Ismeri az információs rendszerek felépítését, érti a funkció kapcsolatokat és a szigorúan szabályozott folyamatba épített adatáramlást. Érti, hogy az adatfeldolgozás pontossága és időbelisége elengedhetetlen a megfelelő vezetői információ előállításához.</p>	<p>Képes bemutatni az adat útját az információs rendszerben és azt, hogy milyen jellegű információvá alakul. Képes az informatikai rendszerek felhasználó szintű szakszerű kezelésére.</p>	<p>Érdeklődő az információs rendszerek iránt, törekszik ezek megértésére és korlátaik feltárására.</p>	<p>Önállóan és precízen látja el feladatait.</p>

Ismeri a munka folyam (workflow) fogalmát és alkalmazásait. Ismeri a szolgáltató központ szerepét és ezen belül a saját feladatának fontosságát.	Képes használni a kialakított munkafolyam (workflow) funkciót és lekövetni a munkafolyamatot. Képes bemutatni a munkafolyam (workflow) folyamatot és kiemelni benne saját feladatát.	Elfogadja a hatásköri korlátozásokat (jogosultságokat) és a kapcsolódó szabályrendszert.	Képes az önellenőrzésre és a rendszer korlátozásai által engedélyezett hibajavításra. Felismeri, ha segítségre van szüksége.
--	--	--	--

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország és elsődlegesen Budapest kiváló infrastruktúrája, viszonylag alacsony költség szintje és a munkaerő minőségének köszönhetően gyakori helyszín választás azoknál a multinacionális cégeknél akik Szolgáltató Központot (Shared Service Center = SSC) terveznek létrehozni. Ahhoz viszont, hogy ez így is maradjon, biztosítani kell a minőségi munkaerő utánpótlást, a meglévőt pedig fejleszteni kell. A piac növekedésével az utánpótlás egyre nehezebb. A Szolgáltató Központok éves szinten több ezer diplomás szakembert vesznek fel, elsődlegesen nyelveket jól beszélő gazdasági képzettségűeket: közgazdászt, mérlegképes könyvelőt. Figyelembe véve a felsőoktatás éves outputját és a gazdaság egyéb területeinek is a munkaerő igényét, szükség van egy olyan képzésre amely lehetőséget biztosít szolgáltató központ munkavállalásra az idegen nyelvet beszélő de nem gazdasági vagy nem felsőfokú képzettségű fiataloknak is. Ebben a képzésben a résztvevők alapismereteket szereznek gazdasági és pénzügyi területről, a szakma szabályai szerinti feladatellátás érdekében, vállalatirányítási rendszerekről, a szolgáltató központok multi-világáról és folyamataikról, annak érdekében, hogy átlássák és vállalati kontextusban értelmezzék majdani munkafeladataikat és az elvárásokról ahhoz, hogy tudatos, felelős és hatékony munkatársai legyenek egy szolgáltató központnak. A szakmai képzés célcsoportja az idegen nyelveket beszélő, de gazdasági ismeretek hiányában elhelyezkedni nem tudó, illetve pályamódosító felnőttek csoportja.

3.4. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-04
A programkövetelmény modul megnevezése	Szolgáltató Központi szervezetfejlesztési alapismeretek

3.4.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	40	60
Elméleti képzés idő aránya (%)	75	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	25	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.4.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a szervezetre vetített változás fogalmát, a vállalatok evolúciós folyamatát. Érti az emberek változással szembeni ellenállását és az érzékelt hatás által kiváltott szerepvállalást. Ismeri Kotter 8 lépéses változás menedzsment modelljét.	Képes kezelni a változást saját környezetében. Képes alkalmazni a tanult módszertani eljárásokat.	Elfogadja a változás szükségességét. Együttműködő és nyitott a változásban rejlő lehetőségek feltárására, szem előtt tartja a változással elérhető célokat.	Szükség szerint önállóan vagy csapatban aktívan vesz részt a változás végrehajtásában, feladatait utasítás szerint végzi, ezekért felelősséget vállal.
Érti a változás és alkalmazkodás fontosságát, az egyén szerepét a változás végrehajtásában. Ismeri a kommunikáció fontosságát, annak a megfelelő időben, megfelelő mértékben szerepét.	Képes megkülönböztetni a változás szervezetre illetve egyénre gyakorolt hatását. Képes bemutatni a változás elfogadásának folyamatát és feltárni a kommunikációs problémákat.	Együttműködő a változásban rejlő lehetőségek feltárására, szem előtt tartja a változással elérhető célokat.	Szükség szerint önállóan vagy csapatban aktívan vesz részt a változás végrehajtásában, feladatait utasítás szerint végzi, ezekért felelősséget vállal.

<p>Ismeri a munkaterületek előnyeit és hátrányait. Érti az eltérő célmeghatározásokat. Ismeri a jó csapattag jellemzőit a multikulturális környezetben és azok eléréséhez szükséges módszereket, eszközöket.</p>	<p>Képes meghatározni saját erősségeit és gyengeségeit. Képes a csapatszerep azonosítás rendszerében kiválasztani a megfelelő szerepet.</p>	<p>Elfogadja az eltérő helyzetek és feladatok különböző munkaformáit. Vállalja a helyzetfüggő szerepet és elkötelezett a legjobb eredmény elérésére. Felismeri a csapatmunka eredmény elvárását és segít csapattársainak.</p>	<p>Önállóan vagy csapatban, felelősséggel vállal a saját és/vagy a csapat munkájáért. Felismeri a gátló tényezőket és segítséget kér.</p>
<p>Ismeri helyét és szerepét a szervezetben, közvetlen munkacsoportjában és az esetenkénti, külön feladatra létrehozott (projekt) csoportokban.</p>	<p>Képes önmaga helyzetének beazonosítására és ennek ismeretében a saját teljesítménymutatóinak javítására. Képes elfogadni a sajátjától eltérő értékelést és az eltérésekben feltárni a fejlődési lehetőségeket.</p>	<p>Elfogadja az értékelési szabályokat. Nyitott és együttműködő a fejlődési szükségletek és lehetőségek meghatározásában.</p>	<p>Önállóan felismeri a gátló tényezőket, és annak javítására - szükség esetén - segítséget kér.</p>
<p>Ismeri a minőségbiztosítás fogalmát és annak szolgáltató központ vetületét. Ismeri a szolgáltató központokban alkalmazott különböző minőségbiztosítási irányelveket. Ismeri a folyamatértékelés és az értéklánc meghatározás módszertanait.</p>	<p>Képes megfogalmazni a minőségbiztosítás alapjait és céljait. Képes betartani a konkrét szabályozás elveit.</p>	<p>Kritikusan szemléli a meglévő eljárásokat, szem előtt tartja a hatékonysági célkitűzéseket.</p>	<p>Felelősséggel és önállóan, a szabályok mentén látja el feladatait.</p>
<p>Ismeri a minőségbiztosítási folyamat sikertényezőit és buktatóit. Ismeri a vállalati minőségügyi rendszer alapjait. Ismeri a folyamatos folyamatjavítás (Continuous Process Improvement = CPI) alapjait és módszertanát.</p>	<p>Képes bekapcsolódni a folyamatképeség és hatékonyság javítási munkákba. Képes a vállalati minőségügyi rendszer szerint eljárni.</p>	<p>Érdeklődő és nyitott a folyamatjavításra.</p>	<p>Tapasztalatai alapján javaslatokat tesz a meglévő eljárások minőségének javítására.</p>
<p>Ismeri a hatékonyság és teljesítmény fogalmát. Ismeri a multikulturális munkaterületen a hatékony időbeosztás és a prioritás kezelés alapjait. Érti az egyéni teljesítményértékelési eljárást és célját.</p>	<p>Képes összeállítani napi/heti munkatervet a feladatok és határidők prioritizálásával. Képes alkalmazni a tanult ismereteket és feltárni a kockázati pontokat. Képes a teljesítménymutatókat munkájára vonatkoztatva értelmezni.</p>	<p>Szem előtt tartja a feladatok, célok meghatározását és az időkorlátait, törekszik ezek optimális összehangolására. Elkötelezett a hatékony munkavégzésre és az elvárások teljesítésére.</p>	<p>Önállóan és precízen látja el feladatait. Tudatosan végzi munkáját, végiggondolja korlátait és vezetőjének jelzi, ha segítségre van szüksége.</p>

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország és elsődlegesen Budapest kiváló infrastruktúrája, viszonylag alacsony költségzínvonalára és a munkaerő minőségének köszönhetően gyakori helyszín választás azoknál a multinacionális cégeknél akik Szolgáltató Központot (Shared Service Center = SSC) terveznek létrehozni. Ahhoz viszont, hogy ez így is maradjon, biztosítani kell a minőségi munkaerő utánpótlást, a meglévőt pedig fejleszteni kell. A piac növekedésével az utánpótlás egyre nehezebb. A Szolgáltató Központok éves szinten több ezer diplomás szakembert vesznek fel, elsődlegesen nyelveket jól beszélő gazdasági képzettségűeket: közigazdász, mérlegképes könyvelőt. Figyelembe véve a felsőoktatás éves outputját és a gazdaság egyéb területeinek is a munkaerő igényét, szükség van egy olyan képzésre amely lehetőséget biztosít szolgáltató központ munkavállalásra az idegen nyelvet beszélő de nem gazdasági vagy nem felsőfokú képzettségű fiataloknak is. Ebben a képzésben a résztvevők alapismereteket szereznek gazdasági és pénzügyi területről, a szakma szabályai szerinti feladatellátás érdekében, vállalatirányítási rendszerekről, a szolgáltató központok multi-világáról és folyamataikról, annak érdekében, hogy átlássák és vállalati kontextusban értelmezzék majdani munkafeladataikat és az elvárásokról ahhoz, hogy tudatos, felelős és hatékony munkatársai legyenek egy szolgáltató központnak. A szakmai képzés célcsoportja az idegen nyelveket beszélő, de gazdasági ismeretek hiányában elhelyezkedni nem tudó, illetve pályamódosító felnőttek csoportja.

3.5. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00055-16-15 3 04 3 /1 /M-05
A programkövetelmény modul megnevezése	Választott üzleti idegen nyelv

3.5.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	40	60
Elméleti képzés idő aránya (%)	60	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	40	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.5.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a vállalat működéstan szakkifejezéseit, különös tekintettel a pénzügyi és számviteli területre. Érti az írott és beszélt szakszöveget.	Képes idegen nyelven megfelelően használni a szakmai kifejezéseket, megfogalmazni tényállást, gondolatait szakszerűen kifejezni, szóban és írásban egyaránt. Képes bekapcsolódni a szakmai beszélgetésekbe.	Érdeklődő és nyitott az újdonságokra, az önfejlesztésre. Meri alkalmazni új ismereteit.	Önállóan, szakszerűen kommunikál, tudatosan alkalmazza erősségeit és felismeri, ha segítségre vagy vezetői irányításra van szüksége.
Ismeri a hatékony kommunikáció alapjait, az ügyfél orientáltság és a szolgáltatás nyelvezetét. Érti az írott és beszélt szakszöveget.	Képes az idegen nyelvű szakszövegek értelmezésére.	Alkalmazza, használja az új ismereteket.	Önállóan, szakszerűen kommunikál.

Ismeri a szolgáltató központok folyamataira jellemző szakkifejezéseket, különös tekintettel a rájuk jellemző rövidítésekre és szakzsargonra. Érti az írásos és beszélt szakszöveget, idegen nyelven készült folyamat utasításokat.	Képes az idegen nyelvű szakszövegek és szakzsargon értelmzésére. Képes szakmai rövidítések beazonosítására.	Szem előtt tartja a szakkifejezések kommunikációba történő beillesztését.	Önállóan, szakszerűen kommunikál, felismeri, ha segítségre vagy vezetői irányításra van szüksége.
Ismeri a változásmenedzsment, minőségbiztosítás és teljesítménymérés szakkifejezéseit. Érti az írott és beszélt szakszöveget.	Képes a rendszerben való gondolkodásra. Képes idegen nyelven a szakmai fogalmak helyén való alkalmazására.	Megbízhatóan alkalmazza, használja az új ismereteket.	Önállóan, szakszerűen kommunikál.

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország és elsődlegesen Budapest kiváló infrastruktúrája, viszonylag alacsony költségvetésű infrastruktúrája és a munkaerő minőségének köszönhetően gyakori helyszín választás azoknál a multinacionális cégeknél akik Szolgáltató Központot (Shared Service Center = SSC) terveznek létrehozni. Ahhoz viszont, hogy ez így is maradjon, biztosítani kell a minőségi munkaerő utánpótlást, a meglévőt pedig fejleszteni kell. A piac növekedésével az utánpótlás egyre nehezebb. A Szolgáltató Központok éves szinten több ezer diplomás szakembert vesznek fel, elsődlegesen nyelveket jól beszélő gazdasági képzettségűeket: közgazdászt, mérlegképes könyvelőt. Figyelembe véve a felsőoktatás éves outputját és a gazdaság egyéb területeinek is a munkaerő igényét, szükség van egy olyan képzésre amely lehetőséget biztosít szolgáltató központ munkavállalásra az idegen nyelvet beszélő de nem gazdasági vagy nem felsőfokú képzettségű fiataloknak is. Ebben a képzésben a résztvevők alapismereteket szereznek gazdasági és pénzügyi területről, a szakma szabályai szerinti feladatellátás érdekében, vállalatirányítási rendszerekről, a szolgáltató központok multi-világáról és folyamataikról, annak érdekében, hogy átlássák és vállalati kontextusban értelmezzék majdani munkafeladataikat és az elvárásokról ahhoz, hogy tudatos, felelős és hatékony munkatársai legyenek egy szolgáltató központnak. A szakmai képzés célcsoportja az idegen nyelveket beszélő, de gazdasági ismeretek hiányában elhelyezkedni nem tudó, illetve pályamódosító felnőttek csoportja.