

# VERSENYSZABÁLYZAT

## Mesterfutam – Ügyfélszolgálatok II. Rangadója

A versenyszabályzat rögzíti a versenyen való részvétel, a lebonyolítás és az értékelés szabályait. Az elfogadott és kihirdetett versenyszabályzattól sem a szervező – a Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége -, sem pedig a résztvevők nem térhetnek el.

### 1. A részvétel feltételei

- 1.1. A versenyen a Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége (a továbbiakban: MaTáSzSz) nevezést leadó
  - rendes tagjának csapata,
  - rendes tagjainak közösen szerveződő csapata(fentiek a továbbiakban: nevező) indulhat.
- 1.2. A verseny elméleti és gyakorlati feladatainak megoldására a nevező cégek 3 fős csapatot kötelesek kiállítani. Minden csapat további 1 fő póttagot nevezhet.
- 1.3. Egy tagvállalat csak egy csapat tagjának nevezhet és nevezhető.
- 1.4. A versenyt a csapat a nevezési kérelemben megjelölt 3 fővel teljesíti. A verseny gyakorlati feladatát egy csapattag teljesíti, az elméleti feladatokat a csapat együtt teljesíti. A verseny teljesének ideje alatt csapattagot a póttagra cserélni csak a zsűri felé benyújtott írásbeli kérelem benyújtása alapján, a zsűri előzetes engedélyével lehet. A póttag cserélésre vonatkozó kérelem a verseny során nevezőnként egy alkalommal - az egyes feladatok hivatalosan meghirdetett kezdési időpontját legalább 10 perccel megelőzően - nyújtható be. Az engedélyezésről a zsűri a feladat kezdéséig dönt. A versenyfeladatok alatt csapattagot cserélni/pótolni nem lehet.
- 1.5. A versenyzők beosztásukat tekintve középvezetői szintet el nem érő, az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatot tartó munkavállalók lehetnek. A csapattagok beosztásáról - és arról, hogy az e pontban foglalt feltételeknek megfelelnek - az induló cégek vezetői a név szerinti jelentkezéssel egy időben írásban nyilatkoznak.
- 1.6. További feltétel, hogy a versenyen csapatot indító 1.1. pont szerinti rendes tag a verseny kiírásban megadott határidőre átutalja a nevezési és a részvételi díjat.
- 1.7. A versenyzők személyazonosságát fényképes, személyazonosságot igazoló okmány bemutatásával kell igazolni. Az a versenyző, aki nem tudja igazolni magát, a versenyből automatikusan kizárásra kerül.
- 1.8. Amennyiben a nevező cég 3 fős csapat kiállítását nem tudja megtenni, akkor a versenyre történő jelentkezéssel egy időben a szervező felé kérelmet nyújthat be 2 fős csapat indítására. A nevezési kérelmet a szervező elbírálja és a nevezés elfogadásáról a nevezőt írásban tájékoztatja. Minden nevező csapatnak legalább 2 főből kell állnia és minden csapatra nézve alkalmazni kell a jelen szabályzat 1.3.-1.7. pontjában foglaltakat.

### 2. A kizárás esetei

- 2.1. A versenyzők a feladatok megoldása közben semmiféle külső segítséget nem vehetnek igénybe, telefont, tabletet, elektronikus kommunikációs eszközt, szakkönyvet, jegyzetet vagy más segédeszközt a versenyhelyszíneken nem tarthatnak maguknál.

- 2.2. Az elméleti és a gyakorlati verseny közben a termet bármilyen okból elhagyó versenyző a verseny befejezéséig nem térhet vissza.
- 2.3. A fenti szabályokat megsértő csapatot a zsűri a versenyből kizárja.

### **3. Általános szabályok**

- 3.1. A felkészüléshez szükséges irodalomjegyzéket szervező a MaTáSzS honlapján előzetesen (a verseny kezdete előtt legalább 45 nappal) közzéteszi és megküldi a nevező cégeknek.
- 3.2. A versenyszámokat megelőzően a csapatok sorszámot kapnak, amelyet a csapatkapitányok húznak ki a számukra nem látható módon elhelyezett, a csapatok darabszámával megegyező számokat tartalmazó lapokból. Az elméleti feladatok során a csapatok a sorszámukkal megjelölt helyet foglalják el. A gyakorlati versenyfeladatot a csapatok a sorszámuk szerinti sorrendben teljesítik.
- 3.3. A versenyen részeredményeket a szervező nem tesz közzé, a feladatok helyes megoldását a verseny végeztével nyilvánosságra hozza.
- 3.4. A versenyt követően minden csapat írásban megkapja a gyakorlati versenyen, a teszt feladatban és a levélírás feladatban elért pontszámát, illetve a részletes értékelő lapot.

### **4. A verseny irányítása és lebonyolítása**

- 4.1. Mesterfutam – Ügyfélszolgálatok II. Rangadójának irányítását, a csapatok teljesítményének értékelését, illetve az esetleges vitás kérdések megválaszolását, kérelmek elbírálását 3 fős zsűri végzi.
- 4.2. A zsűri munkáját az egyes feladatokhoz szükséges létszámban támogatók segítik. A támogatókat a szervező kéri fel.
- 4.3. A verseny elméleti és gyakorlati feladatok megoldásából áll.
- 4.4. A Mesterfutam – Ügyfélszolgálatok II. Rangadójának eredményét az alábbi számítások adják:
  - A Legjobb Ügyfélszolgálat díja: a versenyben a gyakorlati és az elméleti feladatokban összesen elért pontszám
  - A Legjobb Személyes Ügyfélszolgálat díja: a gyakorlati feladatban összesen elért pontszám
  - A Legjobb Levél díja: a levélírás feladatban összesen elért pontszám
  - A Legjobb Elméleti teszt díja: az elméleti teszt feladatban összesen elért pontszám

#### *Gyakorlati verseny:*

*A gyakorlati feladat egy ügyfélszolgálati szituáció, amelyben egy színész által játszott ügyfél és a nevező csapat egy a csapat által választott tagja vesz részt.*

- 4.5. A gyakorlati versenyen részt vevő csapattagot a csapat jelöli meg a verseny megkezdése előtt tartott tájékoztató végén.
- 4.6. A gyakorlati verseny valamennyi csapat számára azonos szituációs feladat végrehajtásával kerül megrendezésre.
- 4.7. A gyakorlati versenyen a csapatok a húzott sorszám alapján egymás után vesznek részt.
- 4.8. A gyakorlati verseny helyszínéül szolgáló teremben a versenyző csapattag, az ügyfelet alakító színész, az operatőr (technikai személyzet) és a zsűri egy tagja lehet jelen.

- 4.9. A verseny a teremben lévő zsűritag jelzésére indul és az 5 perc időkeret lejártát is a bíró jelzi.
- 4.10. A verseny során a minőségi teljesítés az elsődleges, ezért az időkeret lejárta előtti teljesítésért nem jár többletpont.
- 4.11. A gyakorlati feladat teljesítése az időkeret lejártával vagy a szituáció elkészönéssel való lezárásával ér véget.
- 4.12. A feladat teljesítése során használt dokumentumokon kötelezően feltüntetendő azonosító adatok:
  - A csapat sorszáma;
  - A csapat neve;
  - A csapatot nevező rendes tag vagy tagok cégneve;
  - A versenyző neve és aláírása;
- 4.13. Amennyiben verseny közben a versenyző a termet elhagyja, akkor a feladat sikertelen, csak 0 ponttal értékelhető.
- 4.14. Az egyes feladatokról készült felvételek vágtalanul kerülnek a rendezvény résztvevői előtt nyilvánosan lejátszásra. A felvétel lejátszása alatt minden zsűritag az értékelőlap kitöltésével értékeli a feladat teljesítését. Az értékelőlapok összesítése alapján kerül a feladat összpontszáma kiszámításra.

*Elméleti verseny:*

*Az elméleti verseny két részből áll: elméleti teszt kitöltése és levélírás.*

*Az elméleti teszt feladatai a szakmai előírások, az általános távhőszolgáltatással kapcsolatos ismeretek és a vonatkozó jogszabályok témaköréből származnak.*

- 4.15. A tesztek írásakor a teremben csak a versenyző csapattagok, a zsűri tagjai, a támogatók és a szervezők lehetnek.
- 4.16. Az elméleti teszt-feladat kitöltése során a csapatok külön asztaloknál ülnek, minden csapat a sorszámmal megjelölt helyet foglalja el.
- 4.17. A csapat tagjai egy feladatlapot, közösen töltenek ki.
- 4.18. A feladatlapokon kötelezően kitöltendő azonosító adatok:
  - A csapat sorszáma;
  - A csapat neve;
  - A csapatot nevező rendes tag vagy tagok cégneve;
- 4.19. Az elméleti teszt-feladatok megoldásának, illetve a helyes válaszok megjelölésének módját a feladatlap ismerteti.
- 4.20. A verseny a zsűri jelzésére indul, illetve fejeződik be. Az elméleti teszt-feladatok megoldására megadott időkeret lejárta előtt elkészült csapat a termet a többiek zavarása nélkül elhagyhatja, de a teszt írásának befejezéséig közülük senki sem mehet vissza.
- 4.21. A befejező jelzést követően a tesztlapon módosítás nem történhet, amelyről a zsűri és a támogatók gondoskodnak. E pontban foglalt szabály nevező csapattag által történő megszegése esetén a zsűri a nevező csapat versenyből történő kizárásáról, vagy az e feladat során elért pontok megvonásáról dönthet.

A levélírás feladat a szakmai előírások és az ügyfélmegkeresések gyakorlata alapján kerül kialakításra, de csak olyan feladatot tartalmazhat, amely minden nevező számára használt ismeretanyagot feltételez.

- 4.22. A levélírás feladat során a szervező által biztosított laptop használható, amelyen a feladatot a csapatok azonos időpontban érhetik el.
- 4.23. A levélíráskor a teremben csak a versenyző csapattagok, a zsűri tagjai, a támogatók és a szervezők lehetnek.
- 4.24. A levélírás feladat során a csapatok külön asztaloknál ülnek, minden csapat a sorszámukkal megjelölt helyet foglalja el.
- 4.25. A csapatok egy üres word dokumentumot érhetnek el a lapon, amelyen a csapattagok együttesen dolgozhatnak.
- 4.26. A levél fejlécében kötelezően feltüntetendő azonosító adatok:
  - A csapat sorszáma;
  - A csapat neve;
  - A csapatot nevező rendes tag vagy tagok cégneve;
- 4.27. A verseny a zsűri jelzésére indul, illetve fejeződik be. A levelet az elkészítés után ki kell nyomtatni és minden csapattagnak aláírásával ellátni. Csak az ilyen módon elkészített levél tekinthető értékelhetőnek. A levélben a befejező jelzést követően módosítani nem lehet, a feladat befejezését követő jelzés után csak a levél nyomtatására és aláírására van lehetőség, amelyet a zsűri és a támogatók felügyelnek. A megadott időkeret lejártá előtt elkészült csapat a termet a többiek zavarása nélkül elhagyhatja, de a levél írásának befejezéséig közülük senki sem mehet vissza.

## 5. A verseny értékelése

A versenyen elérhető legnagyobb pontszám 200 az alábbiak alapján:

- gyakorlati versenyen megszerezhető maximális pontszám: 75
- elméleti teszt kitöltésével megszerezhető maximális pontszám: 50
- levélírással megszerezhető maximális pontszám: 75

5.1. A jelen versenyszabályzatban foglalt szabályok megszegése esetén a nevező csapatok az óvás lehetőségével az utolsó versenyfeladat befejezését követően 1 órán belül élhetnek. A csapatoknak a megfelelően indokolt óvást a zsűri valamely tagjához írásban kell benyújtaniuk. A határidő jogvesztő, a határidő leteltét követően óvásra érvényesen nincs lehetőség.

A csapatok által esetlegesen bejelentett vis maior a zsűri megvizsgálja és belátása szerint dönt a szükséges intézkedésekről.

A zsűri minden döntését – a megfelelő időben – nyilvánossá teszi, az ellen további jogorvoslati lehetőség nincs.

### Gyakorlati verseny

5.2. A gyakorlati feladatban elérhető pontok száma 75.

5.3. A gyakorlati feladatról készült videofelvétel egy alkalommal kerül lejátszásra, amelyet követően minden zsűritag értékelő lapot tölt ki a feladatról. A feladat értékeléseként zsűritagonként a maximálisan adható pontszám 25.

### *Elméleti verseny*

*Az elméleti verseny két részből áll: elméleti teszt kitöltése és levélírás*

#### *Az elméleti teszt*

- 5.4. Az elméleti teszt feladatban elérhető pontok száma 50. A hibás válaszokért a rendezők nem adnak büntetőpontot.
- 5.5. A teszt kérdéseinek jó megoldásáért járó pontszámot a teszt tartalmazza.
- 5.6. A teszt megírására 50 perc áll rendelkezésre. Az időkeret előtti befejezésért nem jár külön jutalompont.

#### Levélírás

- 5.7. A levélírás feladatban elérhető pontok száma 75.
- 5.8. A levelet a zsűri áttekinti és minden zsűritag értékelő lapot tölt ki a feladatról. A feladat értékeléseként zsűritagonként a maximálisan adható pontszám 25.
- 5.9. A levél megírására 40 perc áll rendelkezésre. Az időkeret előtti befejezésért nem jár külön jutalompont.

## **6. Eredményhirdetés**

- 6.1. A Mesterfutam – Ügyfélszolgálatok II. Rangadója helyezetteit a 4.4. pontban leírtak alapján díjanként határozzuk meg a versenyfeladatok során elért magasabb pontszám(ok) alapján. A Legjobb Ügyfélszolgálat díja kategóriában az első három csapat kerül díjazásra. A Legjobb Személyes Ügyfélszolgálat díja kategóriában, A Legjobb Levél díja kategóriában és A Legjobb Elméleti teszt díja kategóriában az első csapat kerül díjazásra.
- 6.2. Amennyiben A Legjobb Ügyfélszolgálat díja kategóriában a helyezettek között pontegyenlőség alakul ki, akkor a gyakorlati feladatban elért pontszám alapján kell meghatározni a helyezéseket. Amennyiben a gyakorlati feladatban is pontegyenlőség van, akkor a helyezésekről a zsűri dönt. Amennyiben a Legjobb Személyes Ügyfélszolgálat, a Legjobb Levél vagy a Legjobb Elméleti teszt kategóriában pontegyenlőség alakul ki, akkor az összesített pontszám alapján kell meghatározni a helyezéseket. Amennyiben az összesített pontszámában is pontegyenlőség van, akkor a helyezésekről a zsűri dönt.
- 6.3. Eredményhirdetéskor Legjobb Ügyfélszolgálat díja kategóriában az első három csapat neve; A Legjobb Személyes Ügyfélszolgálat díja kategóriában, A Legjobb Levél díja kategóriában és A Legjobb Elméleti teszt díja kategóriában az első csapat neve kerül nyilvánosságra, az ennél hátrébb végzett csapat csupán saját helyezését ismerheti meg.
- 6.4. Az eredményhirdetésre, és a díjak átadására a rendezvény gálavacsoráján kerül sor.
- 6.5. A Mesterfutam – Ügyfélszolgálatok II. Rangadója helyezetteinek a díjakat a zsűri elnöke vagy tagjai és a MaTáSzSz által felkért vezetők, díszvendégek, a szponzori díjakat a támogatók képviselői adják át.

Budapest, 2021. június 16.