

VERSENYSZABÁLYZAT

Mesterfutam – Ügyfélszolgálatok III. 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,
 - rendes tagjának saját cégcsoporton belüli MaTáSzSz tag társaságokkal létrehozott csapata indulhat, azaz közös csapata (továbbiakban: nevező) vehet részt.
- 1.2. A verseny elméleti és gyakorlati feladatainak megoldására a nevező cégek 3 fős csapatot kötelesek kiállítani. 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 versenyen lehetőség van a MaTáSzSz rendes tagvállalatainak, illetve cégcsoporton belüli rendes tagvállalatainak közös csapatának nevezésére is. Egy tagvállalat csak egy csapat tagjának nevezhet és nevezhető.
- 1.3. A nevezési kérelmet a szervező elbírálja és a nevezés elfogadásáról a nevezőt írásban tájékoztatja. Minden nevező csapatának legalább 2 főből kell állnia. Minden csapat legfeljebb 4 fő csapattagot nevezhet.
- 1.4. A versenyt a csapat – az 1.2. pont 2. mondatában foglalt kivételtől eltekintve – 3 fővel teljesíti. A verseny gyakorlati feladatát egy csapattag teljesíti, az elméleti feladatokat a csapat együtt teljesíti. Az adott versenyfeladatban szereplő csapattagot vagy csapattagokat a csapatkapitány legkésőbb a feladat megkezdését megelőzően 10 perccel köteles megjelölni. 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 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.

2. A kizárás esetei

- 2.1. A versenyzők a feladatok megoldása közben semmiféle külső segítséget nem vehetnek igénybe, telefont, tabletet, elektronikai 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 saját honlapján (www.tavho.org) előzetesen (a verseny kezdete előtt legalább 45 nappal) közzéteszi.
- 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 III. Rangadójának irányítását, a csapatok teljesítményének értékelését, illetve az esetleges vitás kérdések megválaszolását, kérelmek elbírálását 4 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 III. 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 és a csapatkapitány részéről az 1.4. pontban írtak szerint megnevezett tagja vesz részt.

- 4.5. A gyakorlati versenyen részt vevő csapattagot a csapat választja ki és a csapatkapitány jelöli meg az 1.4. pontban írtak szerint.
- 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 MaTÁSzSz-t képviselő tagja lehet jelen.
- 4.9. A verseny a teremben lévő zsűritag jelzésére indul és az 5 perc időkeret lejártát is a zsűritag 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 elköszönéssel 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 vágatlanul kerülnek a rendezvény résztvevői előtt nyilvánosan lejátszásra. 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, technikai személyzet és a szervezők lehetnek.
- 4.16. Az elméleti teszt-feladat kitöltése során a csapatok külön asztaloknál ülnek, minden csapat a sorszámukkal megjelölt helyet foglalja el.
- 4.17. Az elméleti teszt-feladat során a szervező által biztosított laptop használható, amelyen a feladatot a csapatok azonos időpontban érhetik el.
- 4.18. A csapat tagjai egy feladatlapot, közösen töltenek ki.
- 4.19. A feladatlapokon kötelezően kitöltendő azonosító adatok:
- A csapat sorszáma;
 - A csapat neve;
 - A csapatot nevező rendes tag vagy tagok cégneve.
- 4.20. Az elméleti teszt-feladatok megoldásának, illetve a helyes válaszok megjelölésének módját a feladatlap ismerteti.
- 4.21. 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.
- 4.22. 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.*
- 4.23. A levélírás feladat során a szervező által biztosított laptop használható, amelyen a feladatot a csapatok azonos időpontban érhetik el.
- 4.24. A levélírásakor a teremben csak a versenyző csapattagok, a zsűri tagjai, a támogatók, a technikai személyzet és a szervezők lehetnek.
- 4.25. A levélírás feladat során a csapatok külön asztaloknál ülnek, minden csapat a sorszámukkal megjelölt helyet foglalja el.
- 4.26. A csapatok egy üres word dokumentumot érhetnek el a lapon, amelyen a csapattagok együttesen dolgozhatnak.
- 4.27. A levél fejlécében kötelezően feltüntetendő azonosító adatok:
- A csapat sorszáma;
 - A csapat neve;
 - A csapatot nevező rendes tag vagy tagok cégneve.
- 4.28. A verseny a zsűri jelzésére indul, illetve fejeződik be. A levelet az elkészítés után a zsűri egy adathordozóra menti és a csapatkapitányok jelenlétében kinyomtatja. Minden

csapatkapitány aláírásával hitelesíti csapata levelét. 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 540 az alábbiak alapján:

- gyakorlati versenyen megszerezhető maximális pontszám: 200
- elméleti teszt kitöltésével megszerezhető maximális pontszám: 140
- levélírással megszerezhető maximális pontszám: 200

5.1. A jelen versenyszabályzatban foglalt szabályok megszegése esetén a nevező csapatok az óvás lehetőségével az utolsó versenyfeladat befejezését követően 15 percen belül élhetnek. A csapatoknak a megfelelően indokolt óvást a zsűri elnökéhez írásban kell benyújtaniuk. A határidő jogvesztő, a határidő leteltét követően óváásra érvényesen nincs lehetőség.

A csapatok által esetlegesen bejelentett vis maiort 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 200.

5.3. A gyakorlati feladatról készült videofelvétel egy alkalommal kerül a zsűritagok részére lejátszásra, amelyet követően minden zsűritag értékelő lapot tölt ki a feladatról. A feladat értékeléseként zsűritagonként a maximálisan adható pontszám 50.

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 140. 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 200.
- 5.8. A levelet a zsűri áttekinti és minden zsűritag értékelő lapot tölt ki a feladatról. A feladat értékeléseként zsűritagonként a maximálisan adható pontszám 50.
- 5.9. A levél megírására 40 perc áll rendelkezésre. Az időkeret előtti befejezésért nem jár külön jutalompont.

6. Eredményhirdetés

- 6.1. A Mesterfutam – Ügyfélszolgálatok III. 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 pontszámokban 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 III. 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, 2022. augusztus 19.