**2.74.**

**Szakképzési kerettanterv**

**a(z)**

**XXV.**

**ÜGYVITEL**

**ágazathoz tartozó**

**54 346 03**

**IRODAI TITKÁR**

**szakképesítéshez**

**I. A szakképzés jogi háttere**

A szakképzési kerettanterv

* a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
* a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény,

valamint

* az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet,
* az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet és
* a(z) 54 346 03 számú, Irodai titkár megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

**II. A szakképesítés alapadatai**

A szakképesítés azonosító száma: 54 346 03

Szakképesítés megnevezése: Irodai titkár

A szakmacsoport száma és megnevezése: 16. ügyvitel

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXV. ügyvitel

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 40%

Gyakorlati képzési idő aránya: 60%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

* 5 évfolyamos képzés esetén:a 10. évfolyamot követően 140 óra, a 11. évfolyamot követően 140 óra;
* 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra

**III. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: nincs

Szakmai előképzettség: nincs

Előírt gyakorlat: nincs

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek (ép kezek, ép látás, hallás)

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek (kapcsolatteremtési képesség szóban, írásban)

**IV.A szakképzés szervezésének feltételei**

**Személyi feltételek**

A szakmai elméleti és gyakorlati képzésben a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény és a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény előírásainak megfelelő végzettséggel rendelkező pedagógus és egyéb szakember vehet részt.

Ezen túl az alábbi tantárgyak oktatására az alábbi végzettséggel rendelkező szakember alkalmazható:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tantárgy** | **Szakképesítés/Szakképzettség** |
| Ügyfélszolgálati ismeretek | ügyvitel vagy magyar nyelv és irodalom (vagy ennek megfelelő) szakos tanár vagy legalább 3 éves  ügyfélszolgálati kommunikációs tréninggyakorlattal rendelkező oktató |
| Ügyfélszolgálati kommunikáció | ügyvitel vagy magyar nyelv és irodalom (vagy ennek megfelelő) szakos tanár vagy legalább 3 éves  ügyfélszolgálati kommunikációs tréninggyakorlattal rendelkező oktató rendelkező oktató |
| Jogi ismeretek | Jogász (jogi végzettséggel rendelkező) szakember vagy felsőfokú tanulmányok során – az oktatott témakört magában foglaló – vizsgakurzus eredményes teljesítését igazoló oktató. |

**Tárgyi feltételek**

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: Az Ügyfélszolgálati ismeretek, az Ügyfélszolgálati gyakorlat, valamint az Ügyfélszolgálati kommunikáció, Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgyakhoz javasolt helyiség: tréningterem. Az Üzleti kommunikáció és protokoll, a Titkári ügyintézés és a Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy oktatásához javasolt helyiség: taniroda.

Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre: a gyakorlati órák tartásához minden tanuló számára – internetkapcsolattal rendelkező - számítógépre van szükség.

**V. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra**

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével. A két évfolyamos képzés első szakképzési évfolyamának (1/13.) ágazati szakgimnáziumi szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai évfolyamokra jutó ágazati szakgimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| évfolyam | heti óraszám | éves óraszám |
| 9. évfolyam | 11 óra/hét | 396 óra/év |
| 10. évfolyam | 12 óra/hét | 432 óra/év |
| Ögy. |  | 140 óra |
| 11. évfolyam | 10 óra/hét | 360 óra/év |
| Ögy. |  | 140 óra |
| 12. évfolyam | 10 óra/hét | 310 óra/év |
| 5/13. évfolyam | 31 óra/hét | 961 óra/év |
| Összesen: | | 2739 óra |

Amennyiben a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről szóló rendeletben a szakgimnáziumok 9-12. évfolyama számára kiadott kerettanterv óraterve alapján a kötelezően választható tantárgyak közül a szakmai tantárgyat választja a szakképző iskola akkor a 11. évfolyamon 72 óra és a 12. évfolyamon 62 óra időkeret szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| évfolyam | heti óraszám | éves óraszám |
| 1/13. évfolyam | 31 óra/hét | 1116 óra/év |
| Ögy |  | 160 óra |
| 2/14. évfolyam | 31 óra/hét | 961 óra/év |
| Összesen: | | 2237 óra |

(A kizárólag 13-14. évfolyamon megszervezett képzésben, illetve a szakgimnázium 9-12., és ezt követő 13. évfolyamán megszervezett képzésben az azonos tantárgyakra meghatározott óraszámok közötti csekély eltérés a szorgalmi időszak heteinek eltérő száma, és az óraszámok oszthatósága miatt keletkezik!)

1. számú táblázat

**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszáma évfolyamonként**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 9. | | 10. | | | 11. | | | 12. | | 5/13. | | 1/13. | | | 2/14. | |
| heti óraszám | | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | | heti óraszám | | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | |
| e | gy | e | gy | e | gy | e | gy | e | gy | e | gy | e | gy |
| A fő szakképesítésre vonatkozóan: | Összesen | **6** | **5** | **6** | **6** | **140** | **2** | **8** | **140** | **3** | **7** | **12** | **19** | **14** | **17** | **160** | **12** | **19** |
| Összesen | **11** | | **12** | | **10** | | **10** | | **31,0** | | **31,0** | | **31,0** | |
| 11499-12 Foglalkoztatás II. | **Foglalkoztatás II.** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0,5** |  |  |  |  | **0,5** |  |
| 11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) | **Foglalkoztatás I.** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |  |  |  |  | **2** |  |
| 11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások | **Gépírás gyakorlata** |  | **2** |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** |  |  | **1** |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban | **Ügyfélszolgálati kommunikáció** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat** |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban | **Ügyfélszolgálati ismeretek** |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ügyfélszolgálati gyakorlat** |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban | **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban** |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| 10066-16 Gazdálkodási alapfeladatok | **Gazdasági és vállalkozási ismeretek** | **2** |  | **1** |  |  |  |  |  | **1** |  | **1** |  | **4** |  |  | **1** |  |
| **Jogi ismeretek** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1,5** |  | **1** |  |  | **1,5** |  |
| 12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások | **Gépírás és levelezési gyakorlat** |  | **2** |  | **2** |  |  | **2** |  |  | **2** |  | **3** |  | **7** |  |  | **3** |
| **Irodai alkalmazások gyakorlata** |  |  |  | **1** |  |  | **1** |  |  |  |  | **2** |  | **2** |  |  | **2** |
| 12083-16 Gyorsírás | **Gyorsírás gyakorlata** |  |  |  | **2** |  |  | **2** |  |  | **2** |  | **4** |  | **6** |  |  | **4** |
| 12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll | **Kommunikáció a titkári munkában** | **1** |  | **2** |  |  |  |  |  |  |  | **2** |  | **3** |  |  | **2** |  |
| 10072-16 Rendezvény- és programszervezés | **Rendezvény- és programszervezés** |  |  |  |  |  | **1** |  |  | **1** |  |  |  | **2** |  |  |  |  |
| **Rendezvény- és programszervezés gyakorlata** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5** |  |  |  |  | **5** |
| 12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat | **Titkári ügyintézés** | **1** |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  | **2** |  | **2** |  |  | **2** |  |
| **Titkári ügyintézés gyakorlata** |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  | **1** |  | **5** |  | **2** |  |  | **5** |
| 11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv | **Irodai szakmai idegen nyelv** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3** |  | **2** |  |  | **3** |  |

A kerettanterv szakmai tartalma - a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően - a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-át lefedi.

Az időkeret fennmaradó részének (szabadsáv) szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.2. számú táblázat

2. számú táblázat

**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszáma évfolyamonként**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 9. | | 10. | | | 11. | | | 12. | | Szakgimnáziumi képzés összes óraszáma | Érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképe-sítéshez kapcsolódó óraszám | Fő szakképesítéshez kapcsolódó összes óraszám | 5/13. | | A szakképzés összes óraszáma | 1/13. | | | 2/14. | | A szakképzés összes óraszáma |
| e | gy | e | gy | ögy | e | gy | ögy | e | gy | e | gy | e | gy | ögy | e | gy |
| A fő szakképe-sítésre vonatkozó: | Összesen | **216** | **180** | **216** | **216** | **140** | **72** | **288** | **140** | **93** | **217** | **1045** | **453** | **1045** | **372** | **589** | **2006** | **504** | **612** | **160** | **434** | **527** | **2077** |
| Összesen | **396** | | **432** | | **360** | | **310** | | **961** | | **1116** | | **961** | |
| Elméleti óraszámok  (arány ögy-vel) | öt évfolyamos képzés egészében: 766 óra (34,9%) | | | | | | | | | |  | | 938 óra (44,4%) | | | | |
| Gyakorlati óraszámok  (arány ögy-vel) | öt évfolyamos képzés egészében: 1150 óra (65,1%) | | | | | | | | | | 1139 óra (55,6%) | | | | |
| 11499-12 Foglalkoztatás II. | **Foglalkoztatás II.** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **15** | **0** | **15** | **0** | **0** |  | **15** | **0** | **15** |
| Munkajogi alapismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 3 |  | 3 | 0 | 0 |  | 3 | 0 | 3 |
| Munkaviszony létesítése |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 4 |  | 4 | 0 | 0 |  | 4 | 0 | 4 |
| Álláskeresés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 4 |  | 4 | 0 | 0 |  | 4 | 0 | 4 |
| Munkanélküliség |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 4 |  | 4 | 0 | 0 |  | 4 | 0 | 4 |
| 11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) | **Foglalkoztatás I.** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **62** | **0** | **62** | **0** | **0** |  | **62** | **0** | **62** |
| Nyelvtani rendszerezés 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 6 |  | 6 | 0 | 0 |  | 6 | 0 | 6 |
| Nyelvtani rendszerezés 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 8 |  | 8 | 0 | 0 |  | 8 | 0 | 8 |
| Nyelvi készségfejlesztés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 24 |  | 24 | 0 | 0 |  | 24 | 0 | 24 |
| Munkavállalói szókincs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 24 |  | 24 | 0 | 0 |  | 24 | 0 | 24 |
| 11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások | **Gépírás gyakorlata** | **0** | **72** | **0** | **36** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **108** | **108** | **0** | **0** | **0** | **108** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| A tízujjas vakírás alapjai |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája |  | 54 |  |  |  |  |  |  |  |  | 54 |  |  | 54 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Gépírás-technikai alapgyakorlatok |  | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Írássebesség fokozása |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Írásbiztonság erősítése |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Gépírás-technikai alkalmazások |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** | **0** | **0** | **36** | **0** |  | **36** | **0** |  | **0** | **0** | **72** | **72** | **0** | **0** | **0** | **72** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban |  |  | 22 |  |  |  |  |  |  |  | 22 |  |  | 22 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Adatbázisok az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Táblázakezelés az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban | **Ügyfélszolgálati kommunikáció** | **36** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| A kommunikáció alapjai | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  | 5 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Szóbeli kommunikáció | 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 15 |  |  | 15 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Írásbeli kommunikáció | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  | 5 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Telefonos kommunikáció | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Prezentációs technikák | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Szóbeli kommunikációs gyakorlatok |  | 15 |  |  |  |  |  |  |  |  | 15 |  |  | 15 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Írásbeli kommunikációs gyakorlatok |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  | 5 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Telefonos kommunikációs gyakorlatok |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Prezentációs gyakorlatok |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban | **Ügyfélszolgálati ismeretek** | **0** | **0** | **36** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Ügyfélközpontú szolgáltatás |  |  | 8 |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Ügyféltipológia |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Üzleti etikett |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Ügyfélkapcsolatok kezelése |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Önfejlesztés |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Ügyfélszolgálati gyakorlat** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **36** |  | **0** | **31** | **67** | **67** | **0** | **0** | **0** | **67** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Ügyfélszegmentálás |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Üzleti etikett a gyakorlatban |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Panasz- és reklamációkezelés |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Stresszkezelés |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Önértékelés a gyakorlatban |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Önfejlesztés a gyakorlatban |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 16 | 16 |  |  | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban | **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **36** |  | **0** | **0** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Ügyiratok az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **31** | **0** | **31** | **31** | **0** | **0** | **0** | **31** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  | 18 |  |  | 18 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  | 6 |  |  | 6 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **31** | **31** | **31** | **0** | **0** | **0** | **31** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Ügyfélszolgálati dokumentumok készítésének komplex gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 11 | 11 |  |  | 11 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 10 |  |  | 10 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 10 |  |  | 10 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 10066-16 Gazdálkodási alapfeladatok | **Gazdasági és vállalkozási ismeretek** | **72** | **0** | **36** | **0** |  | **0** | **0** |  | **31** | **0** | **139** | **0** | **139** | **31** | **0** | **170** | **144** | **0** |  | **31** | **0** | **175** |
| A gazdaság alapelemei, szereplői | 24 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 24 |  |  | 24 | 24 | 0 |  | 0 | 0 | 24 |
| A piac | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 12 | 0 |  | 0 | 0 | 12 |
| Az állam gazdasági szerepvállalása; gazdaságpolitika | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  |  | 20 | 20 | 0 |  | 0 | 0 | 20 |
| Adózási ismeretek | 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 16 | 0 |  | 0 | 0 | 16 |
| A pénz fogalma, funkciói; pénzforgalom |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| A magyar bankrendszer |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| Vállalkozási alapfogalmak; vállalkozási formák |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  | 10 |  |  | 10 | 15 | 0 |  | 0 | 0 | 15 |
| Vállalkozások működtetése; bizonylatok |  |  |  |  |  |  |  |  | 21 |  | 21 |  |  | 21 | 21 | 0 |  | 0 | 0 | 21 |
| Vállalkozások finanszírozása; pályázatok; dokumentációk |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 20 |  | 20 | 0 | 0 |  | 20 | 0 | 20 |
| A marketing szerepe a vállalkozások életében |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 11 |  | 11 | 0 | 0 |  | 11 | 0 | 11 |
| **Jogi ismeretek** | **36** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **36** | **0** | **36** | **47** | **0** | **83** | **36** | **0** |  | **47** | **0** | **83** |
| Általános ismeretek a jogról | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 6 | 0 |  | 0 | 0 | 6 |
| Alkotmányjogi ismeretek | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| A magyar közjogi és önkormányzati rendszer; az eljáró állam | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  |  | 20 | 20 | 0 |  | 0 | 0 | 20 |
| A polgári jog tárgya és tartalma |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 11 |  | 11 | 0 | 0 |  | 11 | 0 | 11 |
| Szerződésfajták, szerződéskötés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 13 |  | 13 | 0 | 0 |  | 13 | 0 | 13 |
| Polgári jogi felelősség szerződésszegésért |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 6 |  | 6 | 0 | 0 |  | 6 | 0 | 6 |
| Munka törvénykönyve |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 3 |  | 3 | 0 | 0 |  | 3 | 0 | 3 |
| Munkaviszony létesítésének és megszűnésének feltételei, szabályai |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 9 |  | 9 | 0 | 0 |  | 9 | 0 | 9 |
| Érdekképviselet, érdekérvényesítés a munkajogban |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 3 |  | 3 | 0 | 0 |  | 3 | 0 | 3 |
| Fogyasztóvédelmi alapismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 2 |  | 2 | 0 | 0 |  | 2 | 0 | 2 |
| 12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások | **Gépírás és levelezési gyakorlat** | **0** | **72** | **0** | **72** |  | **0** | **72** |  | **0** | **62** | **278** | **0** | **278** | **0** | **93** | **371** | **0** | **252** |  | **0** | **93** | **345** |
| A tízujjas vakírás alapgyakorlatai |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 0 | 6 |  | 0 | 0 | 6 |
| Billentyűkezelés |  | 66 |  |  |  |  |  |  |  |  | 66 |  |  | 66 | 0 | 66 |  | 0 | 0 | 66 |
| Az írástechnika megerősítése |  |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 0 | 36 |  | 0 | 0 | 36 |
| Sebességfokozás |  |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 0 | 24 |  | 0 | 0 | 24 |
| Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 0 | 22 |  | 0 | 0 | 22 |
| Irodai gépírás gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 31 | 31 |  |  | 31 | 0 | 31 |  | 0 | 0 | 31 |
| Levelezési alapismeretek a titkári munkában |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 0 | 6 |  | 0 | 0 | 6 |
| Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában |  |  |  |  |  |  | 30 |  |  |  | 30 |  |  | 30 | 0 | 30 |  | 0 | 0 | 30 |
| Levelezés a hivatali és üzleti életben |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 31 | 31 |  |  | 31 | 0 | 31 |  | 0 | 0 | 31 |
| Komplex levélgyakorlatok |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 93 | 93 | 0 | 0 |  | 0 | 93 | 93 |
| **Irodai alkalmazások gyakorlata** | **0** | **0** | **0** | **36** |  | **0** | **36** |  | **0** | **0** | **72** | **0** | **72** | **0** | **62** | **134** | **0** | **72** |  | **0** | **62** | **134** |
| A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai |  |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 0 | 18 |  | 0 | 0 | 18 |
| Dokumentumszerkesztés a titkári munkában |  |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 0 | 18 |  | 0 | 0 | 18 |
| Táblázatok készítése a titkári munkában |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 0 | 18 |  | 0 | 0 | 18 |
| Adatbázisok készítése a titkári munkában |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 0 | 18 |  | 0 | 0 | 18 |
| A prezentáció mint kommunikációs technika |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 31 | 31 | 0 | 0 |  | 0 | 31 | 31 |
| A weblapkészítés alapjai |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 31 | 31 | 0 | 0 |  | 0 | 31 | 31 |
| 12083-16 Gyorsírás | **Gyorsírás gyakorlata** | **0** | **0** | **0** | **72** |  | **0** | **72** |  | **0** | **62** | **206** | **0** | **206** | **0** | **124** | **330** | **0** | **216** |  | **0** | **124** | **340** |
| A gyorsírás alapelemei |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 0 | 6 |  | 0 | 0 | 6 |
| Jelöléstani alapok |  |  |  | 33 |  |  |  |  |  |  | 33 |  |  | 33 | 0 | 33 |  | 0 | 0 | 33 |
| Rövidítéstani alapok |  |  |  | 33 |  |  |  |  |  |  | 33 |  |  | 33 | 0 | 33 |  | 0 | 0 | 33 |
| A magánhangzók jelképes jelölése |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 0 | 36 |  | 0 | 0 | 36 |
| Kettőshangzós jelölések |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 0 | 36 |  | 0 | 0 | 36 |
| Rövidítésalkotás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 31 | 31 |  |  | 31 | 0 | 31 |  | 0 | 0 | 31 |
| Írássebesség fokozása |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 31 | 31 |  |  | 31 | 0 | 41 |  | 0 | 0 | 41 |
| Az irodai gyorsírás gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 46 | 46 | 0 | 0 |  | 0 | 46 | 46 |
| A jegyzetelés alapgyakorlatai |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 31 | 31 | 0 | 0 |  | 0 | 31 | 31 |
| Dokumentumkészítés gyorsírással |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 47 | 47 | 0 | 0 |  | 0 | 47 | 47 |
| 12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll | **Kommunikáció a titkári munkában** | **36** | **0** | **72** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **108** | **0** | **108** | **62** | **0** | **170** | **108** | **0** |  | **62** | **0** | **170** |
| Üzleti nyelvi kultúra | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| Üzleti kommunikáció |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| Protokoll az irodában |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| Digitális kommunikáció a titkári munkában |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| Nemzetközi protokoll |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| Munkahelyi, irodai kapcsolatok |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 18 |  | 18 | 0 | 0 |  | 18 | 0 | 18 |
| Munkahelyi konfliktuskezelés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 18 |  | 18 | 0 | 0 |  | 18 | 0 | 18 |
| Tárgyalástechnika |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 14 |  | 14 | 0 | 0 |  | 14 | 0 | 14 |
| Marketingkommunikáció |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 12 |  | 12 | 0 | 0 |  | 12 | 0 | 12 |
| 10072-16 Rendezvény- és programszervezés | **Rendezvény- és programszervezés** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **36** | **0** |  | **31** | **0** | **67** | **0** | **67** | **0** | **0** | **67** | **72** | **0** |  | **0** | **0** | **72** |
| Rendezvény- és programszervezési ismeretek |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| Szervezeten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények |  |  |  |  |  |  |  |  | 31 |  | 31 |  |  | 31 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| **Rendezvény- és programszervezés gyakorlata** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **155** | **155** | **0** | **0** |  | **0** | **155** | **155** |
| Rendezvények dokumentumainak tartalma, formája, jellemzői |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 16 | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 16 | 16 |
| Forgatókönyv-készítés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 64 | 64 | 0 | 0 |  | 0 | 64 | 64 |
| Sajtótájékoztató szervezése |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 25 | 25 | 0 | 0 |  | 0 | 25 | 25 |
| Költségkalkuláció |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 25 | 25 | 0 | 0 |  | 0 | 25 | 25 |
| Marketingeszközök használata a rendezvényszervezésben |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 25 | 25 | 0 | 0 |  | 0 | 25 | 25 |
| 12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat | **Titkári ügyintézés** | **36** | **0** | **36** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **72** | **0** | **72** | **62** | **0** | **134** | **72** | **0** |  | **62** | **0** | **134** |
| Munkaszervezés az irodában | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| Titkári feladatok |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| Információs folyamatok az irodában |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 28 |  | 28 | 0 | 0 |  | 28 | 0 | 28 |
| Adat- és információvédelem az irodában |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 10 |  | 10 | 0 | 0 |  | 10 | 0 | 10 |
| Időgazdálkodás |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 12 |  | 12 | 0 | 0 |  | 12 | 0 | 12 |
| Vezetési és projektismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 12 |  | 12 | 0 | 0 |  | 12 | 0 | 12 |
| **Titkári ügyintézés gyakorlata** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **36** |  | **0** | **31** | **67** | **0** | **67** | **0** | **155** | **222** | **0** | **72** |  | **0** | **155** | **227** |
| Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 0 | 36 |  | 0 | 0 | 36 |
| Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 31 | 31 |  |  | 31 | 0 | 36 |  | 0 | 0 | 36 |
| Jegyzőkönyv-vezetési gyakorlatok |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 31 | 31 | 0 | 0 |  | 0 | 31 | 31 |
| Jegyzőkönyv készítésének gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 31 | 31 | 0 | 0 |  | 0 | 31 | 31 |
| Irodai munkafolyamatok gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 31 | 31 | 0 | 0 |  | 0 | 31 | 31 |
| Nyilvántartások gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 31 | 31 | 0 | 0 |  | 0 | 31 | 31 |
| Dokumentumkezelési gyakorlat |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 31 | 31 | 0 | 0 |  | 0 | 31 | 31 |
| 11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv | **Irodai szakmai idegen nyelv** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **93** | **0** | **93** | **72** | **0** |  | **93** | **0** | **165** |
| Idegen nyelv használata az irodában |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 30 |  | 30 | 25 | 0 |  | 30 | 0 | 55 |
| Kapcsolattartás hivatalos szervezetekkel idegen nyelven |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 33 |  | 33 | 22 | 0 |  | 33 | 0 | 55 |
| Idegen nyelv használata hivatalos rendezvényeken, programokon |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 30 |  | 30 | 25 | 0 |  | 30 | 0 | 55 |

Jelmagyarázat: e/elmélet; gy/gyakorlat; ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

A szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően a táblázatban a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-a felosztásra került.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

A tantárgyakra meghatározott időkeret kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám pedig ajánlás.

**A**

**11499-12 azonosító számú**

**Foglalkoztatás II.**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11499-12 azonosító számú Foglalkoztatás II. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |
| --- | --- |
|  | Foglalkoztatás II. |
| FELADATOK | |
| Munkaviszonyt létesít | x |
| Alkalmazza a munkaerő-piaci technikákat | x |
| Feltérképezi a karrierlehetőségeket | x |
| Vállalkozást hoz létre és működtet | x |
| Motivációs levelet és önéletrajzot készít | x |
| Diákmunkát végez | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Munkavállaló jogai, munkavállaló kötelezettségei, munkavállaló felelőssége | x |
| Munkajogi alapok, foglalkoztatási formák | x |
| Speciális jogviszonyok (önkéntes munka, diákmunka) | x |
| Álláskeresési módszerek | x |
| Vállalkozások létrehozása és működtetése | x |
| Munkaügyi szervezetek | x |
| Munkavállaláshoz szükséges iratok | x |
| Munkaviszony létrejötte | x |
| A munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései | x |
| A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei | x |
| A munkaerőpiac sajátosságai (állásbörzék és pályaválasztási tanácsadás) | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Köznyelvi olvasott szöveg megértése | x |
| Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban | x |
| Elemi szintű számítógép használat | x |
| Információforrások kezelése | x |
| Köznyelvi beszédkészség | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Önfejlesztés | x |
| Szervezőkészség | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Kapcsolatteremtő készség | x |
| Határozottság | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Logikus gondolkodás | x |
| Információgyűjtés | x |

1. **Foglalkoztatás II. tantárgy 15 óra/15 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

—

* 1. **Témakörök**
     1. ***Munkajogi alapismeretek 3 óra/3 óra***

Munkavállaló jogai (megfelelő körülmények közötti foglalkoztatás, bérfizetés, költségtérítés, munkaszerződés módosítás, szabadság), kötelezettségei (megjelenés, rendelkezésre állás, munkavégzés, magatartási szabályok, együttműködés, tájékoztatás), munkavállaló felelőssége (vétkesen okozott kárért való felelősség, megőrzési felelősség, munkavállalói biztosíték).

Munkajogi alapok: felek a munkajogviszonyban, munkaviszony létesítése, munkakör, munkaszerződés módosítása, megszűnése, megszüntetése, felmondás, végkielégítés, pihenőidők, szabadság.

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony.

Speciális jogviszonyok: egyszerűsített foglalkoztatás: fajtái: atipikus munkavégzési formák az új munka törvénykönyve szerint (távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, rugalmas munkaidőben történő foglalkoztatás, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idénymunka és alkalmi munka), önfoglalkoztatás, őstermelői jogviszony, háztartási munka, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka.

* + 1. ***Munkaviszony létesítése 4 óra/4 óra***

Munkaviszony létrejötte, fajtái: munkaszerződés, teljes- és részmunkaidő, határozott és határozatlan munkaviszony, minimálbér és garantált bérminimum, képviselet szabályai, elállás szabályai, próbaidő.

Munkavállaláshoz szükséges iratok, munkaviszony megszűnésekor a munkáltató által kiadandó dokumentumok.

Munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései: munkaadó járulékfizetési kötelezettségei, munkavállaló adó- és járulékfizetési kötelezettségei, biztosítottként egészségbiztosítási ellátások fajtái (pénzbeli és természetbeli), nyugdíj és munkaviszony.

* + 1. ***Álláskeresés 4 óra/4 óra***

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, képzések szerepe, foglalkoztatási támogatások ismerete.

Motivációs levél és önéletrajz készítése: fontossága, formai és tartalmi kritériumai, szakmai önéletrajz fajtái: hagyományos, Europass, amerikai típusú, önéletrajzban szereplő email cím és fénykép megválasztása, motivációs levél felépítése.

Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága, EURES (Európai Foglalkoztatási Szolgálat az Európai Unióban történő álláskeresésben), munkaügyi szervezet segítségével történő álláskeresés, cégek adatbázisába történő jelentkezés, közösségi portálok szerepe.

Munkaerő-piaci technikák alkalmazása: Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT), Foglalkoztatási Információs Pontok (FIP), Nemzeti Pályaorientációs Portál (NPP).

Állásinterjú: felkészülés, megjelenés, szereplés az állásinterjún, testbeszéd szerepe.

* + 1. ***Munkanélküliség 4 óra/4 óra***

A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei: álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel; a munkaügyi szervezettel történő együttműködési kötelezettség főbb kritériumai; együttműködési kötelezettség megszegésének szankciói; nyilvántartás szünetelése, nyilvántartásból való törlés; munkaügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások, kiemelten a munkaközvetítés.

Álláskeresési ellátások („passzív eszközök”): álláskeresési járadék és nyugdíj előtti álláskeresési segély. Utazási költségtérítés.

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkozatás célcsoportja, közfoglalkozatás főbb szabályai

Munkaügyi szervezet: Nemzeti Foglalkoztatási Szervezet (NFSZ) felépítése, Nemzeti Munkaügyi Hivatal, munkaügyi központ, kirendeltség feladatai.

Az álláskeresők részére nyújtott támogatások („aktív eszközök”): önfoglalkoztatás támogatása, foglalkoztatást elősegítő támogatások (képzések, béralapú támogatások, mobilitási támogatások).

Vállalkozások létrehozása és működtetése: társas vállalkozási formák, egyéni vállalkozás, mezőgazdasági őstermelő, nyilvántartásba vétel, működés, vállalkozás megszűnésének, megszüntetésének szabályai.

A munkaerőpiac sajátosságai, NFSZ szolgáltatásai: pályaválasztási tanácsadás, munka- és pályatanácsadás, álláskeresési tanácsadás, álláskereső klub, pszichológiai tanácsadás.

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x |  |  |  |
| 2. | megbeszélés |  | x |  |  |
| 3. | vita |  | x |  |  |
| 4. | szemléltetés |  |  | x |  |
| 5. | szerepjáték |  | x |  |  |
| 6. | házi feladat |  |  | x |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Leírás készítése |  | x |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre |  | x |  |  |
| 2.3 | Tesztfeladat megoldása |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**11498-12 azonosító számú**

**Foglalkoztatás I.**

**(érettségire épülő képzések esetén)**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11498-12 azonosító számú Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |
| --- | --- |
|  | Foglalkoztatás I. |
| FELADATOK | |
| Idegen nyelven: |  |
| bemutatkozik (személyes és szakmai vonatkozással) | x |
| alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölt | x |
| szakmai önéletrajzot és motivációs levelet ír | x |
| állásinterjún részt vesz | x |
| munkakörülményekről, karrier lehetőségekről tájékozódik | x |
| idegen nyelvű szakmai irányítás, együttműködés melletti munkát végez | x |
| munkával, szabadidővel kapcsolatos kifejezések megértése, használata | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Idegen nyelven: |  |
| szakmai önéletrajz és motivációs levél tartalma, felépítése | x |
| egy szakmai állásinterjú lehetséges kérdései, illetve válaszai | x |
| közvetlen szakmájára vonatkozó gyakran használt egyszerű szavak, szókapcsolatok | x |
| a munkakör alapkifejezései | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven | x |
| Szakmai állásinterjún elhangzó idegen nyelven feltett kérdések megértése, illetve azokra való reagálás értelmező, összetett mondatokban | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Nyelvi magabiztosság | x |
| Kapcsolatteremtő készség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Információgyűjtés | x |
| Analitikus gondolkodás | x |
| Deduktív gondolkodás | x |

1. **Foglalkoztatás I. tantárgy 62 óra/62óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a diákok alkalmasak legyenek egy idegen nyelvű állásinterjún eredményesen és hatékonyan részt venni.

Ehhez kapcsolódóan tudjanak idegen nyelven személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni, a munkavállaláshoz kapcsolódóan pedig egy egyszerű formanyomtatványt kitölteni.

Cél, hogy a rendelkezésre álló 64 tanóra egység keretén belül egyrészt egy nyelvtani rendszerezés történjen meg a legalapvetőbb igeidők, segédigék, illetve az állásinterjúhoz kapcsolódóan a legalapvetőbb mondatszerkesztési eljárások elsajátítása révén. Majd erre építve történjen meg az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés és az induktív nyelvtanulási készségfejlesztés 6 alapvető, a mindennapi élethez kapcsolódó társalgási témakörön keresztül. Végül ezekre az ismertekre alapozva valósuljon meg a szakmájához kapcsolódó idegen nyelvi kompetenciafejlesztés.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Idegen nyelvek

* 1. **Témakörök**
     1. ***Nyelvtani rendszerezés 1 6 óra/6 óra***

A 8 órás nyelvtani rendszerezés alatt a tanulók a legalapvetőbb igeidőket átismétlik, illetve begyakorolják azokat, hogy munkavállaláshoz kapcsolódóan, hogy az állásinterjú során ne okozzon gondot a múltra, illetve a jövőre vonatkozó kérdések megértése, illetve az azokra adandó válaszok megfogalmazása. Továbbá alkalmas lesz a tanuló arra, hogy egy szakmai állásinterjún elhangzott kérdésekre összetett mondatokban legyen képes reagálni, helyesen használva az igeidő egyeztetést.

Az igeidők helyes begyakorlása lehetővé teszi számára, hogy mint leendő munkavállaló képes legyen arra, hogy a munkaszerződésben megfogalmazott tartalmakat helyesen értelmezze, illetve a jövőbeli karrierlehetőségeket feltérképezze. A célként megfogalmazott idegen nyelvi magbiztosság csak az igeidők helyes használata révén fog megvalósulni.

* + 1. ***Nyelvtani rendszerezés 2 8 óra/8 óra***

A 8 órás témakör során a diák a kérdésszerkesztés, a jelen, jövő és múlt idejű feltételes mód, illetve a módbeli segédigék (lehetőséget, kötelességet, szükségességet, tiltást kifejező) használatát eleveníti fel, amely révén idegen nyelven sokkal egzaktabb módon tud bemutatkozni szakmai és személyes vonatkozásban egyaránt. A segédigék jelentéstartalmának precíz és pontos ismerete alapján alkalmas lesz arra, hogy tudjon tájékozódni a munkahelyi és szabadidő lehetőségekről. Precízen meg tudja majd fogalmazni az állásinterjún idegen nyelven feltett kérdésekre a választ kihasználva a segédigék által biztosított nyelvi precizitás adta kereteket. A kérdésfeltevés alapvető szabályainak elsajátítása révén alkalmassá válik a diák arra, hogy egy munkahelyi állásinterjún megértse a feltett kérdéseket, illetve esetlegesen ő maga is tisztázó kérdéseket tudjon feltenni a munkahelyi meghallgatás során. A szórend, a prepozíciók és a kötőszavak pontos használatának elsajátításával olyan egyszerű mondatszerkesztési eljárások birtokába jut, amely által alkalmassá válik arra, hogy az állásinterjún elhangozott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

* + 1. ***Nyelvi készségfejlesztés 24 óra/24 óra***

(Az induktív nyelvtanulási képesség és az idegen nyelvi asszociatív memória fejlesztése fonetikai készségfejlesztéssel kiegészítve)

A 24 órás nyelvi készségfejlesztő blokk során a diák rendszerezi az idegen nyelvi alapszókincshez kapcsolódó ismereteit. E szókincset alapul véve valósul meg az induktív nyelvtanulási képességfejlesztés és az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés 6 alapvető társalgási témakör szavai, kifejezésein keresztül. Az induktív nyelvtanulási képesség által egy adott idegen nyelv struktúráját meghatározó szabályok kikövetkeztetésére lesz alkalmas a tanuló. Ahhoz, hogy a diák koherensen lássa a nyelvet, és ennek szellemében tudjon idegen nyelven reagálni, feltétlenül szükséges ennek a képességnek a minél tudatosabb fejlesztése. Ehhez szorosan kapcsolódik az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés, ami az idegen nyelvű anyag megtanulásának képessége: képesség arra, hogy létrejöjjön a kapcsolat az ingerek (az anyanyelv szavai, kifejezése) és a válaszok (a célnyelv szavai és kifejezései) között. Mind a két fejlesztés hétköznapi társalgási témakörök elsajátítása során valósul meg.

Az elsajátítandó témakörök:

- személyes bemutatkozás

- a munka világa

- napi tevékenységek, aktivitás

- lakás, ház

- utazás,

- étkezés

Ezen a témakörön keresztül valósul meg a fonetikai dekódolási képességfejlesztés is, amely során a célnyelv legfontosabb fonetikai szabályaival ismerkedik meg a nyelvtanuló.

* + 1. ***Munkavállalói szókincs 24 óra/24 óra***

A 24 órás szakmai nyelvi készségfejlesztés csak a 40 órás 3 alapozó témakör elsajátítása után lehetséges. Cél, hogy a témakör végére a diák folyékonyan tudjon bemutatkozni kifejezetten szakmai vonatkozással. Képes lesz a munkalehetőségeket feltérképezni a célnyelvi országban. Begyakorolja az alapadatokat tartalmazó formanyomtatvány kitöltését, illetve a szakmai önéletrajz és a motivációs levél megírásához szükséges rutint megszerzi. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, ami alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. A témakör tanulása során közvetlenül a szakmájára vonatkozó gyakran használt kifejezéseket sajátítja el. A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze.

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Az órák kb. 50%-a egyszerű tanteremben történjen, egy másik fele pedig számítógépes tanterem, hiszen az oktatás egy jelentős részben digitális tananyag által támogatott formában zajlik.

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

*A tananyag kb. fele digitális tartalmú oktatási anyag, így speciálisak mind a módszerek, mind pedig a tanulói tevékenységformák.*

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  |  | x |  |
| 2. | kiselőadás |  |  | x |  |
| 3. | megbeszélés |  |  | x |  |
| 4. | vita |  |  | x |  |
| 5. | szemléltetés |  |  | x |  |
| 6. | projekt |  | x |  |  |
| 7. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 8. | szerepjáték |  | x |  |  |
| 9. | házi feladat | x |  |  |  |
| 10. | digitális alapú feladatmegoldás | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Levélírás | x |  |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról |  |  | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  |  | x |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x |  |  |  |
| 4.3. | Csoportos helyzetgyakorlat |  |  | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**11806-16-16 azonosító számú**

**Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11806-16 azonosító számú Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Gépírás gyakorlata | Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban |
| FELADATOK | | |
| A feladatvégzéshez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, munkatevékenységéhez megteremti az egészséges és biztonságos munkakörülményeket. | x | x |
| Kezeli a számítógépet és perifériáit, tartozékait. | x | x |
| Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával. | x | x |
| Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal. |  | x |
| Nyomtatványokat, űrlapokat tölt ki szövegszerkesztő programmal. |  | x |
| Táblázatba adatokat tölt fel és megszerkeszti a táblázatot. |  | x |
| Egyszerű számításokat, kimutatást végez, diagramot készít táblázatkezelő programmal. |  | x |
| Prezentációt készít. |  | x |
| Körlevelet készít. |  | x |
| Információt keres, küld és feldolgoz az elektronikus rendszeren keresztül. |  | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| A biztonságos munkavégzés követelményei | x | x |
| A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírások | x | x |
| A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, gyakorlata | x | x |
| A dokumentumszerkesztés alapjai |  | x |
| A táblázatkészítés alapműveletei |  | x |
| Adatbázis-kezelés alapműveletei |  | x |
| Prezentációkészítés alapműveletei |  | x |
| A körlevélkészítés alapműveletei |  | x |
| A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai |  | x |
| A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai |  | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Számítógépes irodai programok alkalmazása | x | x |
| A tízujjas vakírás alapjai 120 leütés/perc sebesség elérése | x | x |
| Írásbeli dokumentumok szerkesztése |  | x |
| Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x | x |
| Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések, online-információk) | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Precizitás | x | x |
| Mozgáskoordináció | x | x |
| Monotóniatűrés | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Irányíthatóság | x | x |
| Visszacsatolási készség | x | x |
| Motiválhatóság | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Figyelemösszpontosítás | x | x |
| Kontroll (ellenőrzőképesség) | x | x |
| Eredményorientáltság | x | x |

1. **Gépírás gyakorlata tantárgy 108 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Gépírás gyakorlata**tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók sajátítsák el a tízujjas vakírás technikáját, és képesek legyenek – min. 120 leütés/perc írássebességgel – bármely típusú (látott, hallott, nyomtatott, kézírásos, korrektúrázott stb.) szöveg vagy egyéb dokumentum számítógépes adatbeviteli feladatainak ellátására, törekedve a biztonságos és hibátlan munkavégzésre. Cél továbbá, hogy az elektronikus írástechnika elsajátítása során olyan munkavégzési szokások alakuljanak ki a tanulókban, amelyek hosszú távon megteremtik az alapokat a digitális írástevékenység készségének fejlődéséhez és védik az egészségüket. Ennek érdekében legyenek képesek adatbeviteli munkájukhoz előkészíteni a szükséges tárgyi eszközöketés kialakítani a képernyős munkavégzéshez szükséges optimális körülményeket.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***A tízujjas vakírás alapjai 6 óra/0 óra***

A számítógépes íráskörnyezet előkészítése (munkaasztal, munkaszék, hardver- és szoftverkörnyezet, nyomtató, egyéb tárgyi eszközök, oktatóprogram stb.)

A tízujjas vakírás (elektronikus gépi írástechnika) előnyei

A gépi adatbevitelhez szükséges helyes test- és kéztartás

Egészségmegőrző kéz-, ujj- és egyéb tornagyakorlatok

A tízujjas vakírás alapjai: ujjrend, alapsor, alaptartás; ütemes, betűző, folyamatos írás

Helyes fogás- és leütéstechnika kialakítása

Sorváltás (enterhasználat), szóközbillentyű (space)helyes és biztonságos alkalmazása

Az alaptartás betűinek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

* + 1. ***Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája 54 óra/0 óra***

Az alaptartáson kívüli betűk fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek, speciális karakterek használata, helyesírási szabályai

* + 1. ***Gépírás-technikaialapgyakorlatok 12 óra/0 óra***

Másolási technika fejlesztése: nyomtatott szövegről, sortartással

Írásbiztonság (hibátlan írás) erősítése

Írásellenőrzési és -javítási módok, eljárások

* + 1. ***Írássebesség fokozása 12 óra/0 óra***

Írássebesség fokozása a nyelvi elemek gyakoriságának megfelelőn: gyakori betűkapcsolatok, mozdulatok, szavak, toldalékok, kifejezések, egyéb nyelvi előfordulások

Írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal

Írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

* + 1. ***Írásbiztonság erősítése 12 óra/0 óra***

Fogás- és írásnehézséget jelentő nyelvi elemek gyakorlása: nehéz fogások, nagy ugrások, belső és külső fogások, ujjtechnikai gyakorlatok, betűkettőzések stb.

Figyelem-összpontosító, koncentrálást fejlesztő gyakorlatok

Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

* + 1. ***Gépírás-technikai alkalmazások 12 óra/0 óra***

Írás hallás (diktálás) után

Különleges másolási feladatok

Helyesírási gyakorlatok

Szövegértő, memóriafejlesztő írásgyakorlatok

Másolás formázási alapok alkalmazásával (korrektúrázás)

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  |  |
| 3. | tanári irányítás |  | x |  |  |
| 4. | közös hangos betűzés | x |  |  | ütemadó készülék |
| 5. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (e-mail a feladat elküldéséhez) |
| 6. | önálló tanulói munka |  | x |  | gépírásoktató program |
| 7. | írás diktálás után | x | x |  | hangrögzítő készülék |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.2. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 2.3. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló |  | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása | x |  |  |  |
| 5.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján | x |  |  |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett |  | x |  |  |
| 6.2. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy 72 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók – szorosan kapcsolódvaaz informatikai ismeretekhez – megismerjék az ügyfélszolgálati munkatevékenységhez kapcsolódó dokumentumok, táblázatok, adatbázisok, prezentáció készítésének alapvető követelményeit, és képesek legyenek különböző gyakorlati feladatokban alkalmazni azokat.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Informatika

* 1. **Témakörök**
     1. ***Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai 4 óra/0 óra***

Mappa- és fájlkezelési feladatok: mappák, fájlok létrehozása, megnyitása, mentése, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása stb.

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan)

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai

* + 1. ***Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban 22 óra/0 óra***

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása:

* oldalbeállítás, elrendezés, papírméret, tájolás,
* töréspontok (oldaltörés, szakasztörés, hasábtörés) elhelyezése,
* karakterek formázása,
* bekezdések alkotása, formázása,
* szegély, oldalszegély, mintázat (kitöltés) elhelyezése,
* felsorolás, többszintű felsorolás létrehozása,
* tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata,
* szöveg beillesztése,
* táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz, WordArt, iniciálé, szimbólum, vízjel, lábjegyzet, képaláírás, megjegyzés beszúrása,
* irányított beillesztés,
* más irodai programmal előállított objektum beillesztése,
* a beszúrt/beillesztett objektum formázása,
* címsor létrehozása stílusok használatával, szövegrészek formázása stílus alkalmazásával,
* szövegrész, szöveg keresése, cseréje,
* élőfej, élőláb létrehozása,
* nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás,

- nyomtatványok kitöltése számítógéppel (adatlap, jelentkezési lap, kérdőív stb.)

* + 1. ***Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban 10 óra/0 óra***

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan prezentációkészítés alapjai:

* bemutató létrehozása, megnyitása, mentése, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése stb.
* diák létrehozása, áthelyezése, rendezés kiválasztása, háttértervezés
* tartalom létrehozása, szerkesztése
* áttűnések, animációk
* diavetítés

A körlevélkészítés alapjai

* + 1. ***Adatbázisok az ügyfélszolgálatban 4 óra/0 óra***

Adat, adatbázis fogalma, jellemzői, funkciói

Adatbázisok csoportosítása

Adatbázisok az ügyfélszolgálatban

Adatbázisok tervezése, létrehozása, tárolása, védelme az ügyfélszolgálatban

* + 1. ***Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban 16 óra/0 óra***

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy táblázatkezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

* munkalapok azonosítása, beszúrása, törlése,
* oldalbeállítás funkciói,
* adatbevitel,másolás, beillesztés,
* egyszerű táblázatok létrehozása,
* forrásfájlban kapott táblázat bővítése,
* táblázat esztétikus formázása,
* élőfej, élőláb tartalmának beszúrása, formázása,
* karakterek formázása,
* cellaműveletek: adatok igazítása, cellák egyesítése, felosztása,
* különböző számformátumok alkalmazása,
* sor, oszlop beszúrása, törlése, elrejtése, felfedése,
* egyszerű számolási műveletek egyéni képlettel vagy függvények alkalmazásával (SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM,DARAB, DARAB2, DARABTELI, DARABÜRES,HA, KEREKÍTÉS)
* egyszerű rendezés, szűrés,
* a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése,
* kép, alakzat, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése.
  + 1. ***Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban 16 óra/0 óra***

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy adatbázis-kezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

* adatbázisba adatok feltöltése (forrásfájlban kapott adatok bővítése, módosítása, egyéni adatbevitel),
* adattáblából adatok kikeresése (szűrés),
* rekordok módosítása, beszúrása, törlése,
* adatok rendezése a táblákban,
* lekérdezés létrehozása, mentése, szerkesztése,
* jelentés készítése, módosítása, nyomtatása.
  1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  |  |
| 3. | tanári irányítással közös feladatmegoldás |  | x |  |  |
| 4. | feladatutasítással irányított egyéni munka | x |  |  |  |
| 5. | házi feladat | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.4. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.5. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Tesztfeladat megoldása | x | x |  |  |
| 2.2. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 2.3. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló |  | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4.3. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása |  | x |  |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 6.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x |  |  |
| 6.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**11807-16 azonosító számú**

**Kommunikáció az ügyfélszolgálatban**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11807-16 azonosító számú Kommunikáció az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ügyfélszolgálati kommunikáció | Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat |
| FELADATOK | | |
| Ismeri a kommunikációs eszközöket, betartja és alkalmazza a hatékony kommunikációs szabályokat szóban és írásban. | x | x |
| Hatékonyan alkalmazza a telefonos kommunikációs szabályokat és módszereket az ügyfélszolgálatban. | x | x |
| Elektronikus kommunikációban lényegre törően és eredményesen fogalmazza meg az átadandó információkat, igazodva annak specialitásaihoz. | x | x |
| Nonverbális kommunikációja összhangban van tartalmi közlésével. | x | x |
| Ismeri és betartja, a gyakorlatban alkalmazza az ügyfélkapcsolati kommunikáció szabályait. | x | x |
| A nyelvhelyesség szabályait betartva kommunikál írásban és szóban egyaránt | x | x |
| Az interakciók során a kommunikáció módját a partner személyiségéhez és érzelmi állapotához igazítja. | x | x |
| A helyzetnek és célnak megfelelő kérdéstípusokat alkalmaz. | x | x |
| A hatékony kommunikációs eszközök segítségével érvényesíti saját érdekeiket úgy, hogy figyelembe veszi, tiszteletben tartja, nem sérti mások érdekeit és jogait. | x | x |
| Konfliktushelyzetekben nyertes-nyertes megoldásokat alkalmaz. | x | x |
| Kommunikációja során törekszik az együttműködésre. | x | x |
| Felismeri és kiküszöböli a folyamat során felmerülő kommunikációs zavarokat. | x | x |
| A gyakorlatban alkalmazza a beszédtechnikai ismereteket. |  | x |
| Ismeri és használja a személyközi és közvetett kommunikációs technikákat. | x | x |
| Hatékonyan prezentál, és ehhez a prezentációs szabályoknak megfelelően készíti elő a bemutatót. | x | x |
| Ismeri a tömegkommunikáció jellegzetességeit. | x |  |
| Hatékonyan érvel saját álláspontja mellett. | x | x |
| Az értő figyelem alkalmazásával vesz részt kommunikációs helyzetekben. | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| Kommunikáció folyamata, formái és jellemzői | x |  |
| Hatékony szóbeli és írásbeli kommunikáció jellemzői és szabályai | x | x |
| Telefonos kommunikáció specifikumai | x | x |
| Elektronikus kommunikáció formái, jellemzői és szabályai | x | x |
| A nonverbális kommunikáció fontossága, jellemzői | x | x |
| Ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai | x | x |
| Nyelvhelyességi szabályok a szóbeli és írásbeli kommunikációban | x | x |
| Asszertív és együttműködő kommunikáció ismeretei és szabályai | x | x |
| Kérdések típusai, jellemzői, kérdezéstechnika | x | x |
| Értő figyelem fontossága és hangsúlyai | x | x |
| Tömegkommunikációs eszközök ismerete és jellegzetességei | x |  |
| A hatékony érvelés technikája | x | x |
| Szóbeli és írásbeli prezentáció szabályai és módszerei | x | x |
| Személyközi és közvetett kommunikáció technikái | x | x |
| Beszédtechnikai ismeretek és eszközök | x | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Szakmai nyelvi beszédkészség | x | x |
| Köznyelvi beszédkészség | x | x |
| Olvasott szakmai szöveg megértése | x | x |
| Értő figyelem | x | x |
| Prezentációs készség | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés | x | x |
| Rugalmasság | x | x |
| Pontosság | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Kapcsolatteremtő készség | x | x |
| Meggyőzőkészség | x | x |
| Kommunikációs rugalmasság | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Ismeretek helyén való alkalmazása | x | x |
| Helyzetfelismerés | x | x |
| Nyitott hozzáállás | x | x |

1. **Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy 36 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az **Ügyfélszolgálati kommunikáció** tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati kommunikáció jellegzetességeit, szabályait. Képet kapjanak a hatékony szóbeli, írásbeli és telefonos kommunikáció jellemzőiről, szabályairól. Megismerjék a produktív prezentációkészítés szabályait és ahatásos előadás ismérveit.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

* 1. **Témakörök**
     1. ***A kommunikáció alapjai 5 óra/0 óra***

A kommunikáció jelentése, fogalma

Kommunikációs alapfogalmak

Kommunikáció formái, fajtái

A kommunikáció tényezői

Kommunikációs csatornák

Kommunikáció folyamata

Kommunikációs helyzetek

Az emberi kommunikáció előnyei

Tömegkommunikáció

* fogalma, fajtái és funkciói
* csatornák és jellemzői (előnyök-hátrányok)
* hatása
  + 1. ***Szóbeli kommunikáció 15 óra/0 óra***

Szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei, szakaszai

Tartalmi ésformai jegyek

Nonverbális kommunikáció (testbeszéd)

* területek és zónák
* tenyér-, kéz- és kargesztusok
* archoz érintett gesztusok
* védőkorlátok
* a szem jelzései
* egyébnonverbális jelek

Kérdezéstechnika

* kérdéstípusok (nyitott, zárt, pontosító, alternatív, szuggesztív, hipotetikus, tükrözés)
* egyes kérdéstípusok jellemzői (előnyök, hátrányok)
* folyamata
* hogyan ne kérdezzünk
* eredményes kérdezési módok

Asszertív kommunikáció

* asszertivitás fogalma
* viselkedéstípusok: asszertív, passzív, agresszív, manipulatív
* egyes viselkedéstípusok jellemzői (előny-hátrány, hogyan ismerjük fel)
* asszertív ember jellemzői
* asszertív üzenetek felépítése

Nyertes–nyertes (együttműködő) kommunikáció

* a kommunikáció szerepe a tárgyalásban
* lehetséges kimenetek

nyertes–nyertes

nyertes–vesztes

vesztes–nyertes

* érvelési technikák

Értő figyelem

* fogalma, szabályai
* technikája
* empátia szerepe, elfogadás
* aktív hallgatás
* közléssorompók

Beszédtechnikai alapok

* helyes légzés szerepe
* zenei kifejezőeszközök az élőszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság, hangsúly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)
  + 1. ***Írásbeli kommunikáció 5 óra/0 óra***

Írásbeli kommunikáció jellegzetességei

Írásbeli kommunikáció fajtái, formái

Írásbeli kommunikáció jelentősége

Írásbeli kommunikáció szabályai

Nyelvhelyességi szabályok

Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban

Szóbeli és írásbeli kommunikáció összehasonítása (egyezőségek, különbségek)

Elektronikus kommunikációfajtái, formái, jellemzői, szabályai

* + 1. ***Telefonos kommunikáció 4 óra/0 óra***

Telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai

Illemszabályok a telefonos kommunikációban

Nonverbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban

Telefonos kommunikáció folyamata

* híváskezdeményezés szabálya
* bejövő hívások fogadása
* beszélgetés hatékony vezetése
* lezárás

Hatékony telefonos kommunikáció szabályai

Telefonos kommunikáció csapdái

* + 1. ***Prezentációs technikák 7 óra/0 óra***

A prezentáció kommunikációelméleti alapjai

Személyközi kommunikációs alapismeretek, protokoll, öltözködés, stílus

Prezentációk felépítése; színek és szimbólumok szerepe a prezentációban

A prezentációk fajtái: személyes, hang- és videoanyag, egyéni, intézményi, termékbemutatók

Felkészülés a prezentációra: mit, miről, miért, kinek, mivel, hol, mikor kommunikálunk

Környezeti analízis, hallgatói analízis: kor, nem, döntési pozíció

Hitelesség szerepe

Bemutatás, érdeklődés felkeltése, együttműködés elérése, bizalom megszerzése  
Stílus, nyelvezet, fogalmazás

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat

Tartalom és forma

Technikai alapismeretek   
Technikai segédeszközök használata: pl. tábla, flipchart, írásvetítők, televízió, számítógép, projektor

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tréningterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

*tréning*

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | tréning |  | x |  |  |
| 2. | szituációs feladat |  | x |  |  |
| 3. | csoportos feladat |  | x |  |  |
| 4. | páros feladat |  | x |  |  |
| 5. | hanganyag feldolgozása | x | x |  |  |
| 6. | videofelvétel készítése | x | x |  |  |
| 7. | videofelvétel elemzése | x | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | x | x |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | x | x |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | x |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | x |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása | x | x | x |  |
| 5.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján | x | x | x |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x | x | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy 36 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tanuló képes legyen ügyfélhelyzetben a helyes, hatékony és együttműködő kommunikációra, saját érdekeit is érvényesítve nyertes-nyertes kommunikációs helyzetet tudjon kialakítani. A gyakorlatban alkalmazza az írásbeli és telefonos kommunikáció szabályait. Non-verbális kommunikációja összhangban legyen közlendőjének tartalmával. Képes legyen eredményesen érvelni saját álláspontja mellett. Képes legyen a hallgatóság figyelmét megragadó írásbeli prezentáció készítésére és annak szóbeli bemutatására.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***Szóbeli kommunikációs gyakorlatok 15 óra/0 óra***

Non-verbális kommunikáció (testbeszéd) – gyakorlatok

Kérdezéstechnika – gyakorlatok

Asszertív kommunikáció – gyakorlatok

Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció – gyakorlatok

Értő figyelem –gyakorlatok

Beszédtechnikai alapok – gyakorlatok

* + 1. ***Írásbeli kommunikációs gyakorlatok 5 óra/0 óra***

Írásbeli formák – gyakorlatok

Nyelvhelyességi szabályok az írásbeli kommunikációban - gyakorlatok

Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban – gyakorlatok

Elektronikus kommunikáció – gyakorlatok

* + 1. ***Telefonos kommunikációs gyakorlatok 6 óra/0 óra***

Telefonos kommunikációs helyzetek - gyakorlatok

Illemszabályok a telefonos kommunikációban - gyakorlatok

Non-verbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban - gyakorlatok

Telefonos kommunikáció folyamata - gyakorlatok

* híváskezdeményezés a gyakorlatban
* bejövő hívások fogadása
* beszélgetés hatékony vezetése
* lezárás
  + 1. ***Prezentációs gyakorlatok 10 óra/0 óra***

Felkészülés a prezentációra: mit, miről, miért, kinek, mivel, hol, mikor kommunikálunk – gyakorlatok

Környezeti analízis, hallgatói analízis: kor, nem, döntési pozíció – gyakorlatok

Bemutatás, érdeklődés felkeltése, együttműködés elérése, bizalom megszerzése

Stílus, nyelvezet, fogalmazás – gyakorlatok

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat – gyakorlatok

Technikai segédeszközök használata a gyakorlatban: tábla, flipchart, mikrofon, hangosítás, írásvetítők, magnetofon, CD, televízió, videó, számítógép, projektor, kamera

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tréningterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | tréning |  | x |  |  |
| 2. | szituációs feladat |  | x |  |  |
| 3. | csoportos feladat |  | x |  |  |
| 4. | páros feladat |  | x |  |  |
| 5. | hanganyag feldolgozás | x | x |  |  |
| 6. | videofelvétel készítése | x | x |  |  |
| 7. | videofelvétel elemzése | x | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | x | x |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | x | x |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | x | x |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | x | x |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x | x |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x | x |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | x | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.3. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**11808-16 azonosító számú**

**Ügyfélszolgálat a gyakorlatban**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11808-16 azonosító számú Ügyfélszolgálat a gyakorlatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ügyfélszolgálati ismeretek | Ügyfélszolgálati gyakorlat |
| FELADATOK | | |
| Ismeri az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, és eleget tesz az elvárásoknak. | x |  |
| Felismeri a különböző ügyféltípusokat, a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszereket alkalmaz. | x | x |
| Alkalmazza az ügyfél-szegmentáció szabályait. |  | x |
| Ismeri és alkalmazza a proaktivitást az ügyfélszolgálati tevékenység során. | x | x |
| Betartja az online ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályokat. |  | x |
| Felismeri a konfliktus kiváltó okait, ismeri és alkalmazza a konfliktuskezelés eszközeit, módszereit. | x | x |
| Betartja a reklamáció és panaszkezelés szabályait, törekszik a problémamegoldásra. | x | x |
| Ismeri és alkalmazza a hatékony probléma-megoldási technikákat. | x | x |
| Elfogadja és alkalmazza az ügyfélszolgálati kultúrát. | x | x |
| Betartja az üzleti etikai kódex előírásait. | x | x |
| Elfogadja és alkalmazza az általános és munkakörében elvárt magatartási normákat. | x | x |
| Betartja az öltözködési szabályokat, valamint a megjelenésre, ápoltságra vonatkozó munkahelyi elvárásokat. | x | x |
| Alkalmazza a szóbeli kapcsolatfelvétel szabályait, különös tekintettel a köszönésre, a megszólításra. |  | x |
| Ismeri és alkalmazza a kézfogásra, bemutatkozásra, kapcsolattartásra, társalgásra vonatkozó szabályokat. | x | x |
| Ismeri az ügyfélkapcsolatok kezelésének módjait. | x | x |
| Ismeri az önfejlesztés technikáit (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök). | x | x |
| Fejleszti és értékeli önmagát. | x | x |
| Felismeri egyéni problémáit és törekszik megoldásukra. |  | x |
| Felismeri a stressz jeleit önmagán és másokon, és az ismert módszerekkel kezeli azokat. | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| Az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái | x |  |
| Ügyféltípusok fajtái és jellemzői | x |  |
| Az ügyfél-szegmentáció szabályai | x |  |
| Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben | x | x |
| Online ügyfélszolgálat szabályai | x | x |
| Konfliktushelyzet és kezelésének eszközei, módszerei | x | x |
| Reklamáció és panaszkezelés szabályai | x | x |
| Problémamegoldási technikák | x | x |
| Ügyfélszolgálati kultúra jellemzői | x | x |
| Etikai kódex fogalma, előírásai | x | x |
| Általános magatartási normák | x | x |
| Az öltözködésre, megjelenésre vonatkozó szabályok | x | x |
| Szóbeli kapcsolatfelvétel szabályai, köszönés, megszólítás, kézfogás, bemutatkozás, kapcsolattartás, társalgás | x | x |
| Magatartásformák az ügyfélkapcsolatban | x | x |
| Ügyfélkapcsolatok kezelése |  | x |
| Önfejlesztés technikái (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök) | x | x |
| Önfejlesztés, önértékelés módszerei |  | x |
| Egyéni probléma- és stresszkezelés eszközrendszere |  | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Ügyfélközpontúság | x | x |
| Proaktivitás |  | x |
| Problémaérzékeny ügyfélkezelés |  | x |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés |  | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Flexibilis gondolkodás | x | x |
| Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése |  | x |
| Stressztűrő képesség |  | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Kapcsolatteremtő készség |  | x |
| Meggyőzőkészség |  | x |
| Asszertív kommunikáció | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Rendszerező és értékelő gondolkodás | x |  |
| Új helyzetekhez való alkalmazkodás képessége |  | x |
| A minőség iránti elkötelezettség | x | x |

1. **Ügyfélszolgálati ismeretektantárgy 36 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az **Ügyfélszolgálati ismeretek** tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, valamint elsajátítsák a reklamáció- és panaszkezelés szabályait.Tanulmányaik befejezésével meg tudjákkülönböztetni az ügyféltípusokat, és elsajátítsák az ügyfél szegmentáció szabályait. Megismerjék az ügyfélkapcsolatok kezelésének eszközét, és felmérjék annak jelentőségét. Sajátítsák el az öltözködésre/megjelenésre vonatkozó szabályokat, az alapvető üzleti etikettet, és tudják alkalmazni azokat.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélközpontú szolgáltatás 8 óra/0 óra***

A 8 órás ügyfélközpontú szolgáltatás témakör feldolgozása alatt a tanulók ismerjék meg az ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzőit, készüljenek fel az ügyfélkapcsolatok optimalizálására az üzleti célok elérése érdekében. Továbbá készüljenek fel arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenységükkel az irányítási, szervezési és végrehajtási feladatok ellátása során stratégiai tervek megvalósításához járulnak hozzá.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzői

Ügyfélkapcsolat fontossága

Ügyfélközpontúság jelentése, szerepe, ügyfélközpontú gondolkodás jellemzői

Ügyfélszolgálati tevékenység elemei

Optimalizált ügyfélkapcsolatok kritériumai

Ügyfélkapcsolati tevékenység kapcsolódási pontjai, összefüggései a vállalati stratégiával

„Az ügyfél az első” szemlélet előnyei, fontossága, hatása

Az ügyfél bizalmának megnyeréséhez vezető út

Ügyfélszolgálati munkatárs feladatai

Ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzői

Az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák

Proaktív ügyfélszolgálati tevékenység

* + 1. ***Ügyféltipológia 7 óra/0 óra***

A 7 órás ügyféltipológia témakör elsajátítása után a tanuló szerezzen kellő jártasságot ahhoz, hogy az ügyfeleket a személyiségtipológiajegyeit figyelembe véve tipizálni tudják.A különböző ügyféltipizálási modelleksegítségével rövid időn belül felismerjék a tipikus jegyekkel rendelkező ügyfeleket. Készüljenek fel arra, hogy az érdekeiket meggyőzően kell képviselniük.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyféltipizálás fontossága, használhatósága

Ügyféltipizálás elméletei

Ügyféltípusok és személyiségtípusok kapcsolata, összefüggései

Ügyféltípusok és azok jellemzői

A különböző típusú ügyfelek kezelése – lehetséges megoldások keresése

„Nehéz” ügyféltípusok kezelése

* + 1. ***Üzleti etikett 7 óra/0 óra***

A 7 óra időtartamban a tanulók nyerjenek betekintést az üzleti etikett/protokoll világába, ismerjék meg az alapvető udvariassági formulákat. Sajátítsák el a vendéglátás alapvető szabályait, valamintlegyen ismeretük az üzleti élet illemszabályairól, azüzleti, hivatali, közéleti, viselkedési és öltözködési formákról.Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák, szabályok

Üzleti etikett szabályai

Illemszabályok

Írott és íratlan szabályok

Üzleti, hivatali, közéleti elvárt viselkedési formák és normák

„A vendéglátás” alapvető szabályai

Online ügyfélszolgálat szabályai

* + 1. ***Ügyfélkapcsolatok kezelése 7 óra/0 óra***

A 7 órás ügyfélkapcsolatok kezelése témakörben a tanulók ismerjék meg az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek(CRM vagy más eszköz)működtetésének üzleti előnyeit, az adatgyűjtés, adattárolás, támogató technológiákés a tudás kezelés viszonylatában. A tanulók tudják, hogy az ügyfelek megszerzése, megtartása, ügyfélkapcsolatok bővítése érdekében milyen erőfeszítéseket kell tenniük. Váljanak képessé tanulmányaik során a panaszkezelési szabályok, módszerek, a problémamegoldás, valamint a konfliktushelyzetek kiváltó okainak felismeréséreés konfliktushelyzetek kezelésére.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Új ügyfélszerzés szerepe, fontossága, módszerei

Ügyfélmegtartás szerepe, fontossága és módszerei

Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása

Az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek szerepe, előnyei

Adatgyűjtés, adattárolás jelentősége, módszerei

Hatékony panaszkezelés szabályai, módszerei, folyamata

Problémamegoldás és szakaszai:

* + - probléma megértése, okok azonosítása
    - átfogó célmeghatározás
    - lehetőségek számbavétele
    - információgyűjtés
    - tervezés
    - kivitelezés
    - visszacsatolás

aproblémamegoldás módszerei

problémamegoldó gondolkodás

problémamegoldás és döntéshozatali képesség kapcsolata

Konfliktuskezelés

meghatározása, típusai

konfliktusok kialakulásának okai, folyamata

konfliktusok fokozatai

konfliktuskezelés elméletei

konfliktuskezelési stratégiák, technikák

versengő

kompromisszum kereső

alkalmazkodó

elkerülő

együttműködő

konfliktuskezelés lépései

konfliktuskezelés kommunikációs eszközei

* + 1. ***Önfejlesztés 7 óra/0 óra***

A 7 óra önfejlesztés témakör célja elsősorban az önismeret. Az önismeret után az önfejlesztési „stratégiára” koncentrálva a tanulók találjanak olyan önfejlesztési módszereket, melyek önmaguk számára a tanulmányaik befejezését követően is alkalmazhatóak és használhatóak lesznek.

Ismerjék meg a mosoly erejét, és pozitív attitűd kialakításával érjenek el magasabb érzelmi intelligencia szintet. Fejlődjön empatikus képességük, valamint ismerjék fel az egyéni problémákat és törekedjenek azok megoldására. Legyenek képesek felismerni a stressz jeleit és tudják kezelni azokat.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Önismeret fontossága

Önfejlesztési módszerek, lehetőségek, az egyes módszerek előnyei

Önálló tanulás

jelentősége, jellemzői

célok, részcélok meghatározása

kontrollpontok meghatározásának fontossága

Saját haladás nyomonkövetése

Stresszkezelés

astressz fogalma

astressz okai

egyénre gyakorolt hatása

stresszkezelési módszerek

stresszkezelés és személyiségtípusok összefüggései

„Pozitív pszichológia” hatása

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tréningterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | Frontális ismeretátadás |  |  | x |  |
| 2. | Kiscsoportos feladatok |  | x |  |  |
| 3. | Egyéni feladatmegoldások | x |  |  |  |
| 4. | Szituációs feladatok |  | x |  |  |
| 5. | Páros feladatok |  | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.3. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Ügyfélszolgálati gyakorlattantárgy 67 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az **Ügyfélszolgálati gyakorlat** tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység gyakorlati sajátosságait, elsajátítsák a reklamáció- és panaszkezelés folyamatát, meg tudják különböztetni az ügyféltípusokat és jártasságot szerezzenek az ügyfél szegmentációban. Alkalmazzák az ügyfélkapcsolatok kezelésére bevezetett eszközt. Ismerjék az öltözködésre/megjelenésre és alapvető üzleti etikettre vonatkozó szabályokat.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélszegmentálás 12 óra/0 óra***

A 12 órás gyakorlat alatt a tanulók sajátítsák el a szegmentálás technikáját, hiszen asiker titka a jó ügyfélszegmentálás. Tanulják meg, hogy az ügyfelek megismerése a jobb ügyfélkiszolgálást eredményezi. A gyakorlat célja, hogymeghatározásra kerüljenek tipikus ügyfélprofilok, valamint az, hogy segítséget nyújtson amegoldásközpontú gondolkodásmódra való áttéréshez.

Az alábbi témák gyakorlati feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Szolgáltatási szektorok beazonosítása

Piackutatás alapjai

Szegmentálás céljának, felhasználásának meghatározása

Tipikus ügyfélprofilok meghatározása

Információforrás meghatározása, vállalati adatbázisok

Adatgyűjtés belső és külső forrásokból

Vevői elégedettség kialakulásának folyamata

Az ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők

VIP ügyfélkör kialakítása

* + 1. ***Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban 8 óra/0 óra***

A 8 órás ügyfélkapcsolatok kezelése gyakorlaton a tanulók ismerjék meg a CRM vagy más eszközrendszer működésének alapvető funkcióit. Ismerjék a panaszkezelési technikákat, módszereket, a problémamegoldást, valamint a konfliktushelyzetek kiváltó okainak felismerésén túl azok kezelésének technikáit.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Az értékesítések közötti összefüggések

Az értékesítési tevékenység és az ügyfélkapcsolati szolgáltatások automatizálása

Ügyfélkapcsolatok helyes kezelései

Ügyfélnyilvántartó rendszerek

Problémamegoldás

Konfliktusok kezelése

* + 1. ***Üzleti etikett a gyakorlatban 8 óra/0 óra***

A 8 órás üzleti etikett gyakorlata alatt a viselkedéskultúra legfontosabb szabályaival ismerkedjenek meg a tanulók. Alkalmazzák a gyakorlatban a társadalmi érintkezés a jó modor és az udvariasság szabályait. Tudjanak helyzethez igazodóan köszönni, bemutatkozni. Ismerjék az elvárt viselkedésformákat és az alapvető megjelenési és öltözködési szabályokat az üzleti életben.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák

Üzleti etikett és illem

Írott és íratlan szabályok

„Vendéglátás” gyakorlata

Online ügyfélszolgálat keretei

* + 1. ***Panasz és reklamációkezelés 8 óra/0 óra***

8 órában ismerkedhet meg a tanuló a panasz- és reklamációkezelés gyakorlati tudnivalóival. Panaszkezelési folyamat az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásának tudomásulvételétől a panaszügy lezárásáig tart.A gyakorlat során az  ügyfélpanaszok fogadásával, rögzítésével, feldolgozásával, értékelésével, a panasz jogosságának belső vizsgálatával és megállapításaival ismerkedjenek meg a tanulók, és legyenek tisztában azzal, hogy ez a tevékenység az ügyfél megtartását célozza.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A sikeres ügyfélkezeléshez szükséges hozzáállás/attitűd

Az ügyfél problémájának megismerése és elfogadása

Az ügyfél érdekeinek felismerése

Nyertes-nyertes helyzetek megteremtése

Asszertivitás az ügyfélkezelés gyakorlatában

Panaszkezelés folyamata - gyakorlatok

* + 1. ***Stresszkezelés 8 óra/0 óra***

8 órás stresszkezelőképzés során a tanulók megismerik önmaguk reakcióit, vegetatív idegrendszerüket stresszhelyzetben.A gyakorlat célja, hogy a stresszt kezelő módszereket tudatosan, a helyzetnek megfelelően válasszák meg.A stresszkezelő képesség optimalizálása növeli viselkedésünk hatékonyságát a hétköznapi problémák és konfliktusok megoldásában, így hosszabb távon nemcsak a stressz kezelését, hanem megelőzését is szolgálja.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A stressz jeleinek felismerése

Stresszkezelési módszerek a gyakorlatban

Pozitív gondolkodásmód és annak hatása a gyakorlatban

* + 1. ***Önértékelés a gyakorlatban 7 óra/0 óra***

A 7 óra önértékelés témakör megismerése során elsősorban az önismerettel kell tisztában lenniük a tanulóknak. A gyakorlatban különböző kommunikációs szituációkban ismerjék meg a mosoly erejét, és pozitív attitűd kialakításával érjenekel magasabb érzelmi intelligencia szintet. Fejlődjön az empatikus képességük, valamint ismerjék fel az egyéni problémákat, törekedjenek azok megoldására. Legyenek képesek felismerni a stressz jeleit és kezeljék azokat.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Önismeret fontossága

Önismereti tesztek, azok kiértékelése

A mosoly fajtái, fontossága, és ereje a gyakorlatban

Az empátia helye és szerepe az ügyfélszolgálatban

* + 1. ***Önfejlesztés a gyakorlatban 16 óra/0 óra***

A 16 órás gyakorlati képzés alatt a tanulók ismerjék meg saját személyiségüketannak érdekében, hogy reális énképük kialakításához és elfogadásához, viselkedésük kontrollálásához elegendő munícióval rendelkezzenek.

A gyakorlat segítséget ad a fejlettebb és objektívebb önismeret megszerzésében, a saját motivációk és szándékok feltárásában, valamint a másokkal való együttműködéskészségének gyakorlásában szituációs játékok, strukturált gyakorlatok és ezek feldolgozásának segítségével.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Személyiségjegyek, személyiségtípusok

A vágyak és célok közötti különbségek

Célok szerepe a munka világában

Az önfejlesztés szerepe a piaci környezetben

Belső motiváció

Önmenedzselés

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tréningterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | Tréning |  | x |  |  |
| 2. | Szituációs feladat |  | x |  |  |
| 3. | Csoportos feladat |  | x |  |  |
| 4. | Páros feladat |  | x |  |  |
| 5. | Videofelvétel készítés | x | x |  |  |
| 6. | Videofelvétel elemzése | x | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  | x |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x |  |  |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**11809-16 azonosító számú**

**Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11809-16 azonosító számú Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban | Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban | Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat |
| FELADATOK | | | |
| Biztosítja az ügyfélfogadáshoz szükséges zavartalan körülményeket |  | x |  |
| Betartja az ügyfélszolgálat – adott szervezetnél – kialakított rendjét |  | x |  |
| Alkalmazza a munkavégzést támogató kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközöket | x | x | x |
| Munkakörébe tartozó iratokat, leveleket készít szövegszerkesztő programmal - utasítások | x |  | x |
| Kezeli és szakszerűen tárolja a munkatevékenysége során keletkező iratokat, dokumentumokat |  | x |  |
| Betartja az adat- és információ-felhasználás szabályait | x | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | |
| Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség kialakítása, a biztonságos és egészséges munkafeltételek megteremtése különös tekintettel a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírásokra |  | x |  |
| Az ügyféltér rendjének kialakítása, a rend biztosítása |  | x |  |
| Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei |  | x |  |
| Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása |  | x |  |
| Kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközök működésének alapelvei, használatuk |  | x |  |
| A dokumentumok típusai, fajtái | x |  |  |
| A dokumentumszerkesztés követelményei, készítésének gyakorlata | x |  | x |
| A iratok készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményei | x |  | x |
| Az ügyfélszolgálat jellemző iratai, készítésének gyakorlata | x |  | x |
| Sablonok, űrlapok, nyomtatványok az ügyfélszolgálati tevékenységben | x |  | x |
| Az iratkezelés szabályozása |  | x |  |
| Az irat- és dokumentumkezelés folyamata, szervezeti formái, alaki és tartalmi követelményei |  | x |  |
| Az irat- és dokumentumkezelés teendői, dokumentumai. |  | x |  |
| Az irattárolás követelményei, teendői |  | x |  |
| Az adat- és információkezelés folyamata az ügyfélszolgálati munkában: információforrás, szerzés,  -rögzítés, -feldolgozás, -továbbítás. |  | x |  |
| Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben |  | x |  |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | |
| Rend és rendszer kialakításának, megtartásának készsége |  | x |  |
| Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések) | x | x |  |
| Irat- és dokumentumkészítés készsége | x |  | x |
| Szabályértelmezés és -alkalmazás készsége | x | x |  |
| Szakmai szoftverek és IKT-eszközök használata | x | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | |
| Megbízhatóság | x | x | x |
| Precizitás | x |  | x |
| Felelősségtudat |  | x |  |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | |
| Irányíthatóság | x | x | x |
| Visszacsatolási készség | x |  | x |
| Határozottság |  | x |  |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | |
| Logikus (rendszerben történő) gondolkodás |  | x |  |
| Kontroll (ellenőrzőképesség) | x | x | x |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | x | x | x |

1. **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy 36 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező különböző iratoknak, az üzleti és hivatali élet leveleinek, egyéb dokumentumainak tartalmi, nyelvi és formai követelményeit. Ezáltal képesek legyenek az iratok, levelek szakszerű elkészítésére, valamint a levelezési szokások és illemszabályok betartására.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek 4 óra/0 óra***

Levelezési alapfogalmak értelmezése

Iratok, levelek fajtái, csoportosításuk

Iratok, levelek tartalmi, nyelvi és formai követelményei

A dokumentumszerkesztés követelményei, készítésének gyakorlata

Az iratok és levelek küldésének, fogadásának formái, udvariassági szabályai

Az ügyfélszolgálat jellemző iratai

* + 1. ***Ügyiratok az ügyfélszolgálatban 16 óra/0 óra***

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező iratok készítése:

* egyszerű iratok (nyugta, átvételi elismervény, meghatalmazás, igazolás, nyilatkozat stb.)
* belső szervezeti iratok (emlékeztető, feljegyzés, beszámoló, jelentés, utasítás)
* jegyzőkönyv
* hirdetés, figyelemfelhívás, tájékoztató, értesítés, meghívó stb.
* sablonok, űrlapok, nyomtatványok az ügyfélszolgálati tevékenységben
  + 1. ***Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban 16 óra/0óra***

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező levelek készítése:

* kereskedelmi, üzleti kapcsolatokban (érdeklődés, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés és visszaigazolása, hibás teljesítés iratai
* hatósági megkeresés, értesítés, tájékoztatás, figyelemfelhívás, felszólítás
  1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  | üzleti levél séma |
| 3. | feladatmegoldás tanári irányítással |  | x |  |  |
| 4. | feladatutasítással vezérelt önálló tanulói munka | x |  |  |  |
| 5. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (e-mail) |
| 6. | tanulói információszerzés meghatározott témában (pl. jogszabálykeresés) | x |  |  | internet-elérhetőség |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.4. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.5. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása |  | x |  |  |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x |  |  |
| 5.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban tantárgy 31 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban** elnevezésű tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenységben keletkezett iratok, dokumentumok kezelésének, tárolásának szabályait, szervezeti formáit, teendőit. Munkájukhoz tudják kiválasztani a szükséges eszközöket és azokat biztonságosan – a gazdaságossági szempontokat is szem előtt tartva – kezelni, működtetni. További cél, hogy a tanulók legyenek képesek az ügyfélszolgálati irodában/helyiségben a munkaterületükön kialakítani a munkájukhoz szükséges rendet, megszervezni az ügyfélszolgálat teendőit. Legyenek tisztában a munkakörükben keletkezett adatok, információk védelmének fontosságával, a tudomásukra jutott adatok kezelésével kapcsolatosan a szabályok, előírások szerint és felelősen járjanak el.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése 18 óra/0 óra***

Az iratkezelés szabályozása, rendje

Az irat- és dokumentumkezelés szervezeti formái, alaki és tartalmi követelményei

Az irat- és dokumentumkezelés szakaszai, folyamata, teendők (érkeztetés, postabontás, nyilvántartás, iratkezelés az ügyintézés folyamatában, dokumentum irattárba helyezése stb.)

Az irat- és dokumentumkezelés dokumentumai

Postázási feladatok

Az irattárak fajtái, kialakításának követelményei

Az iratok tárolásával kapcsolatos teendők

A selejtezési eljárás és dokumentumai

Az iratkezelés hagyományos és elektronikus formái

* + 1. ***Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban 7 óra/0 óra***

Az adat- és információkezelés folyamata az ügyfélszolgálati munkában: információforrás, -szerzés, -rögzítés, -feldolgozás, -továbbítás

Adat- és információkezelés alapfogalmai, értelmezésük

Az adatkezelés jogalapja, alapelvei

Adatkezelési szabályzat, főbb elemei

Adatvédelem, adatbiztonság

A biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben

* + 1. ***IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban 6 óra/0 óra***

Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség típusai, fajtái, kialakításának ergonómiai követelményei

Az ügyfélszolgálati iroda működésének környezetvédelmi szempontjai

Az ügyféltér rendjének kialakítása, a rend biztosítása

Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei

Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása

Kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközök fajtái, működésük alapelvei, használatuk gyakorlata

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

taniroda, számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | előadás |  | x |  |  |
| 3. | szemléltetés |  | x |  |  |
| 4. | vita |  | x |  |  |
| 5. | önálló tanulói munka | x |  |  |  |
| 6. | házi feladat | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|  |  | egyéni | | csoport-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | |  |  |  |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | |  | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | |  | x |  |  |
| 1.4. | Információk önálló rendszerezése | x | |  |  |  |
| 1.5. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | |  |  |
| 2.1. | Leírás készítése | x | |  |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | |  |  |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | |  |  |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében |  | |  |  |  |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében |  | |  |  |  |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében |  | |  |  |  |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása |  | | x |  |  |
| 5.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján | |  | x |  |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | |  |  |  |
| 6.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x | |  |  |  |
| 6.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | | x |  |  |
| 6.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x | |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy 31 óra/0 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat** elnevezésű tantárgy alapvető célja, hogy a tanuló az elsajátított elméleti és gyakorlati ismereteinek birtokában – az ismereteket szintetizálva és új összefüggésekbe helyezve – komplex írásbeli feladat megoldására legyen képes olyan dokumentumok készítésével, amelyek az ügyfélszolgálati tevékenysége során keletkeznek.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélszolgálati dokumentumok készítésének komplex gyakorlata 11 óra/0 óra***

A témakör tartalmának gyakorlati alkalmazása során a tanuló olyan összetett dokumentumokat készít, melynek során komplex módon alkalmazza az elméleti és gyakorlati ismereteit: **kommunikáció, ügyfélkapcsolat, adatbevitel, dokumentumszerkesztés, prezentációkészítésének elemei.**

* + 1. ***Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata 10 óra/0 óra***

A témakör tartalmának gyakorlati alkalmazása során a tanuló olyan összetett dokumentumokat készít, melynek során komplex módon alkalmazza az elméleti és gyakorlati ismereteit: kommunikáció, ügyfélkapcsolat, adatbevitel, dokumentumszerkesztés, prezentáció és körlevélkészítés, továbbá **különböző tartalmú és funkciójú iratok, üzleti és hivatali levelek elemei, követelményei.**

* + 1. ***Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata 10 óra/0 óra***

A témakör tartalmának gyakorlati alkalmazása során a tanuló olyan összetett dokumentumokat készít, melynek során komplex módon alkalmazza az elméleti és gyakorlati ismereteit: kommunikáció, ügyfélkapcsolat, adatbevitel, dokumentumszerkesztés, prezentáció és körlevélkészítés, továbbá különböző tartalmú és funkciójú iratok, üzleti és hivatali levelek, valamint táblázatok, adatbázisok létrehozásának, szerkesztésének elemei, követelményei.

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | feladatutasítással irányított egyéni munka | x |  |  | internet-elérési lehetőség |
| 3. | házi feladat | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.4. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x |  |  |  |
| 3.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 4.1. | Műveletek gyakorlása | x |  |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x |  |  |  |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**10066-16 azonosító számú**

**Gazdálkodási alapfeladatok**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Gazdasági és vállalkozási ismeretek | Jogi ismeretek |
| FELADATOK | | |
| Ismeri a gazdasági környezet, az üzleti élet gazdálkodási szabályait, szokásait. | x |  |
| Összefüggésében látja a modern piacgazdasági folyamatokat. | x |  |
| Ismeri a piaci viszonyok, a versenyszféra, a munkavállalói és vállalkozói életpályák lehetőségeit. | x |  |
| Helyesen azonosítja és használja a gazdasági, pénzügyi, vállalkozási szakmai fogalmakat. | x |  |
| Számszerűsíteni tudja a gazdasági szövegekben megfogalmazott információkat. | x |  |
| Statisztikai táblák, grafikus ábrák tartalmára állításokat fogalmaz meg, következtetéseket von le. | x |  |
| Dokumentumokat készít a szervezet gazdasági tevékenységéhez és gazdálkodásához kapcsolódóan. | x |  |
| Házipénztárhoz kapcsolódó feladatokat végez (pl. pénzátvétel, -kifizetés). | x |  |
| Elvégzi a bejövő és kimenő számlák egyeztetéseit a nyilvántartások alapján. | x |  |
| Bizalmas és szigorú számadású nyomtatványokat kezel. | x |  |
| Ellátja a bizonylati renddel kapcsolatos feladatokat. | x |  |
| Belső szervezeti nyilvántartáshoz, kimutatáshoz, ellenőrzéshez dokumentumokat készít. | x |  |
| Közreműködik a szervezet adózással kapcsolatos feladatainak ellátásában. | x |  |
| Dokumentációs feladatokat lát el a leltárral kapcsolatosan. | x |  |
| Értelmezi a mérleget és az eredmény-kimutatást. | x |  |
| Ismeri és betartja a gazdálkodással kapcsolatos alapvető jogi normákat. | x | x |
| Részt vesz pályázatok előkészítésében. | x |  |
| Ismeri és betartja a munkavégzésre, a közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi előírásokat. |  | x |
| Ismeri a munkavégzés személyi feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket. |  | x |
| Közreműködik a vállalkozás megalakulásával, szervezeti változásaival, megszűnésével kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátásában. | x |  |
| Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövető működése érdekében a fogyasztóvédelmi előírásokat. |  | x |
| Követi a szakterület rendelkezéseinek, törvényi hátterének magyar és Európai Uniós változásait. | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| A gazdasági élet alapvető területei (szükségletek, hasznosság, szűkösség, termelési tényezők, javak, munkamegosztás, gazdálkodás, piac, kereslet, kínálat) | x |  |
| A gazdasági élet szereplői és kapcsolatai, az állam feladatai, az állami költségvetés legfontosabb bevételei és kiadásai | x |  |
| Gazdálkodás és gazdaságosság (költség, kiadás, ráfordítás, bevétel, fedezeti összeg, eredmény) | x |  |
| Gazdaságpolitika és a pénzügypolitika | x |  |
| A pénz fogalma és funkciói; a pénzforgalom fajtái, bizonylatai | x |  |
| Pénzügyi szolgáltatások, passzív és aktív bankügyletek | x |  |
| Fizetési megbízások lebonyolítása, fizetési módok | x |  |
| Pénzkezeléssel kapcsolatos feladatok a gazdálkodó szervezeteknél (házipénztár) | x |  |
| Szigorú számadású bizonylatok (pénztárbizonylat, számla) | x |  |
| Nemzetközi pénzügyi rendszer és a nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma) | x |  |
| Értékpapírok csoportosítása, jellemzői (kötvény, részvény, közraktárjegy, váltó, állampapírok, banki értékpapírok) | x |  |
| Az államháztartás rendszere | x |  |
| Adózási alapfogalmak; személyi jövedelemadó (összevontan adózó jövedelmek), általános forgalmi adó, helyi adók fajtái | x |  |
| A nemzetgazdaság szereplői, ágazati szerkezete | x |  |
| A vállalkozások és a vállalkozások gazdasági tevékenységével kapcsolatos alapfogalmak | x |  |
| A vállalkozási folyamat és elemei; vállalkozási formák és jellemzőik; a sikeres vállalkozás kritériumai; a vállalkozások finanszírozása | x |  |
| A számviteli törvény. A beszámoló és könyvvezetési kötelezettség | x |  |
| A vállalkozás vagyona. A leltár és a mérleg fogalma. A vállalkozás eredményének megállapítása, eredmény-kimutatás | x |  |
| A vállalkozások kötelezettségei: adófizetési, beszámolási, adatszolgáltatási. | x |  |
| A vállalkozások működését érintő hazai és európai uniós fontosabb fogyasztóvédelmi előírások | x |  |
| Statisztikai alapfogalmak | x |  |
| A háztartások gazdálkodása (bevételei, kiadásai, megtakarításai) | x |  |
| A jog fogalma; a jogszabályi hierarchia fogalma; a jogszabályok érvényessége, hatálya; jogágak; jogforrások, jogképesség, cselekvőképesség fogalma |  | x |
| Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és kötelességek |  | x |
| A magyar közjogi rendszer; önkormányzati rendszer |  | x |
| A közigazgatási eljárás |  | x |
| A polgári jog és társasági jog fogalma, alapvető jellemzői |  | x |
| A szerződés fogalma, érvényessége, létrejötte, megszűnése és a követelések elévülésének feltételei; a szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei; alaki és formai követelményei |  | x |
| Alapvető munkajogi szabályok; a munkavégzés feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelmények |  | x |
| A jogérvényesítés lehetőségei |  | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Jogforrások kezelése (hagyományos és digitális adathordozó alkalmazásával) |  | x |
| Jogszabályok értelmezése |  | x |
| Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x | x |
| Gazdasági és jogi dokumentumok értelmezése | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Felelősségtudat | x | x |
| Megbízhatóság | x | x |
| Precizitás | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Visszacsatolási készség | x | x |
| Közérthetőség | x | x |
| Határozottság | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Logikus gondolkodás | x | x |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | x |  |
| Áttekintő képesség | x | x |

1. **Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy 170 óra/175 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Gazdasági és vállalkozási ismeretek** elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák a gazdasági alapfogalmakat, megértsék a gazdaság működési mechanizmusát. Ismerjék a piaci folyamatokat, azok törvényszerűségeit. Legyenek tisztában a pénz funkcióival és a pénzforgalom fajtáival, ismerjék a magyar bankrendszer felépítését. A vállalkozási témakörökoktatásának célja, hogy segítsék elő a tanulók gazdasági gondolkodásmódjának kialakulását és fejlesztését, járuljanak hozzá a piacgazdaság működésének megértéséhez, tegyék képessé a tanulókat a munka világának, ezen belül a vállalkozások jellemzőinek és működésüknek megértésére. Segítsen magyarázatot adni a tapasztalt eseményekre, hogy felelősséggel tudják értékelni a gazdaságpolitikai folyamatokat, gazdasági döntéseket. Biztosítsa, hogy a tanulók gondolkodásának részévé váljon a gazdasági racionalitás.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***A gazdaság alapelemei, szereplői 24 óra/24 óra***

A gazdaság alapelemei, a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalma

A javak fogalma, csoportosítása

Termelési tényezők

A gazdasági élet szereplői, kapcsolataik; gazdasági körforgás

A háztartások gazdálkodása (bevételek, kiadások, költségvetés)

A vállalkozás fogalma, jelentősége, jellemzői

Gazdálkodás és gazdaságosság (bevétel, ráfordítás, fedezeti összeg, nyereség)

A külföld gazdasági szerepe (export, import)

A nemzetgazdaság ágazati szerkezete

* + 1. ***A piac 12 óra/12 óra***

A piac fogalma, elemei és működése

A kereslet és a kínálat fogalma, törvénye, jellemzői

A piacfajták értelmezése

* + 1. ***Az állam gazdasági szerepvállalása; gazdaságpolitika 20 óra/20 óra***

Az állam szerepe a piacgazdaságban (funkciói, feladatai)

A gazdaságpolitika fogalma, célja, területei

A gazdaság működésének jogi keretei; versenyszabályozás, fogyasztóvédelem

Az államháztartás fogalma, jelentősége

Az állami költségvetés (bevételek, kiadások, egyenleg)

Helyi önkormányzatok

Elkülönített állami pénzalapok

* + 1. ***Adózási ismeretek 16 óra/16 óra***

Adók és támogatások gazdasági szerepe

Az adó fogalma, csoportosítása, a főbb adónemek bemutatása

Általános forgalmi adó (ÁFA)

Személyi jövedelemadó (SZJA)

Járulékok elszámolása, nyilvántartása

Helyi adók

A vállalkozások adófizetési kötelezettsége

* + 1. ***A pénz fogalma, funkciói; pénzforgalom 18 óra/18 óra***

A pénz fogalma, kialakulása, funkciói

A pénz megjelenési formái

A pénzforgalom fogalma, irányai

Fizetési módok a pénzforgalomban

A készpénzfizetés módjai, bizonylatai

A bankszámla típusai; a bankszámlanyitás folyamata

Elektronikus és pénzhelyettesítő fizetés (átutalás, beszedés, bankkártya, hitelkártya)

A gazdálkodó szervezetek pénzkezelési feladatai; a házipénztár

* + 1. ***A magyar bankrendszer 18 óra/18 óra***

A magyar bankrendszer felépítése, sajátosságai

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) funkciói, feladatai

A pénzintézetek fajtái, funkciói, szolgáltatásai

Pénzügyi szolgáltatások; passzív és aktív bankügyletek

Nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma)

Az értékpapírok csoportosítása, jellemzői (kötvény, részvény, váltó, állampapírok)

* + 1. ***Vállalkozási alapfogalmak; vállalkozási formák 10 óra/15 óra***

A vállalkozás fogalma, jelentősége, jellemző

A gazdálkodó szervezetek sajátosságai

Vállalkozási formák (egyéni vállalkozás, bt., kft., rt.)

A vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályozások

A sikeres vállalkozás kritériumai

* + 1. ***Vállalkozások működtetése; bizonylatok 21 óra/21 óra***

A számvitel fogalma, területei, beszámolási és könyvvezetési kötelezettség

A vállalkozás vagyona (az eszközök és források részletes bemutatása)

Az egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma, összeállítása; mérlegadatok értelmezése

A leltár fogalma, jelentősége; a mérleg és a leltár kapcsolata

A vállalkozás eredményének megállapítása; eredménykategóriák

Az A és B típusú összköltségeljárással készített eredmény-kimutatás szerkezete

Az eredmény-kimutatás és a mérleg kapcsolata

A statisztika szerepe a vállalkozás életében; elemzési módszerek, mutatószámok

A bizonylat fogalma, szerepe, csoportosítása

A bizonylatok tartalmi és formai követelményei, felépítése

A bizonylatok kezelése, megőrzése

A bizonylatok kitöltésének szabályai; a hibás bizonylatok korrekciója

* + 1. ***Vállalkozások finanszírozása; pályázatok;dokumentációk 20 óra/20 óra***

A vállalkozások finanszírozásának lehetőségei

A saját és az idegen tőke jellegű finanszírozás módjai

A fizetőképesség mutatószámai

A pályázatok jellemzői, szerepe; a közbeszerzés alapfogalmai

A vállalkozások által használt bizonylatok kitöltése

Éves beszámoló készítése (egyszerűsített mérleg, eredmény-kimutatás)

* + 1. ***A marketing szerepe a vállalkozások életében 11 óra/11 óra***

A marketing fogalma, jellemzői, szerepe

A marketing-mix elemei (termék, ár, elosztás, értékesítés)

A marketingkommunikáció szerepe, elemei (reklám, PR, SP, személyes eladás)

A piackutatás szerepe, folyamata, módszerei

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tanterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  |  | x |  |
| 2. | kiselőadás | x |  |  |  |
| 3. | megbeszélés |  |  | x |  |
| 4. | vita |  | x |  |  |
| 5. | szemléltetés |  |  | x | projektor, kivetítő |
| 6. | projektmunka |  | x |  | projektor, kivetítő |
| 7. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (email) |
| 8. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 9. | tanulói információszerzés meghatározott témában | x |  |  | internetes elérhetőség |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x | x |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre |  |  | x |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | x | x |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | x | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Jogi ismeretek tantárgy 83 óra/83 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Jogi ismeretek** elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók legyenek tisztában azokkal az alapfogalmakkal, amelyekkel a mindennapi életben és a későbbi munkavállalás során találkoznak. Ismerjék a jogalkotás alapjait, az Alaptörvény rendelkezéseit, az állampolgárságra vonatkozó szabályokat, az emberi jogi alapnormákat, a tulajdonjog, a polgári, a kötelmi és a gazdasági jog alapjait, a közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi szabályozást. Legyenek tisztában a munkaviszonyba lépésük esetén szükséges munkajogi szabályokkal, valamint a szerződésben foglalt jogokkal, kötelezettségekkel. Ismerjék meg és alkalmazzák biztonsággal a jogszabályi nyelvezetet.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

11499-12 Foglalkoztatás II. modul

* 1. **Témakörök**
     1. ***Általános ismeretek a jogról 6 óra/6 óra***

A jog, a jogszabályi hierarchia fogalma

A jogszabályok érvényessége, hatálya

A tulajdonjog, gazdasági jog alapvető jellemzői

Jogágak; jogforrások

* + 1. ***Alkotmányjogi ismeretek 10 óra/10 óra***

Az alkotmány fogalma, típusai, szabályozási tárgykörei

Az alkotmányos állam alapvető követelményei, a jogállamiság és a jogegyenlőség elve

Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és kötelességek

* + 1. ***A magyar közjogi és önkormányzati rendszer; az eljáró állam 20 óra/20 óra***

A magyar közjogi rendszer

A magyar önkormányzati rendszer felépítése

Közigazgatási eljárás

Közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi előírások

* + 1. ***A polgári jog tárgya és tartalma 11 óra/11 óra***

A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői

Polgári jogi jogviszony (alany, tárgy, tartalom)

A polgári jog alapelvei, rendszere

A jogképesség fogalma, tartalma, megszűnése

A jogi személy fogalma, meghatározása

Az ember jogképességének szabályozása

Cselekvőképesség fogalma;a korlátozott cselekvőképesség és a cselekvőképtelenség szabályai

* + 1. ***Szerződésfajták, szerződéskötés 13 óra/13 óra***

A szerződés fogalma, fajtái, alapelvei

A szerződés érvényességének feltételei

A szerződés hatályossága

A szerződéskötés szabályai

Szerződés fajtái (adásvételi, bérleti, megbízási, hitel, lízing stb.)

Szerződés megszűnése és a követelések elévülésének feltételei

Előszerződés tartalma és jelentősége

Szerződések alaki és formai követelményei

* + 1. ***Polgári jogi felelősség szerződésszegésért 6 óra/ óra***

Kötelmi jog fogalma, jellemzői

Szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei

Szerződéses károkozás

Szerződésen kívüli károkozás

Kártérítés fajtái, általános szabályai

* + 1. ***Munka törvénykönyve 3 óra/3 óra***

A törvény célja és hatálya

Munkaviszonnyal kapcsolatos fejezetek

Legfontosabb rendelkezések elemzése (általános magatartási követelmények, a személyhez fűződő jogok védelme, az egyenlő bánásmód követelménye)

* + 1. ***Munkaviszony létesítésének és megszűnésének feltételei, szabályai 9 óra/9 óra***

Alapvető munkajogi szabályok

A munkaviszony létesítésének szabályai

A munkaszerződés tartalma, teljesítése

A munkaviszony megszűnése és megszüntetése

Munka- és személyüggyel kapcsolatos dokumentációk fajtái

A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelmények

* + 1. ***Érdekképviselet, érdekérvényesítés a munkajogban 3 óra/3 óra***

Érdekképviselet, érdekérvényesítés jellemzői

Jogérvényesítés lehetőségei

Kollektív szerződés

Érdekképviseleti szervezetek

* + 1. ***Fogyasztóvédelmi alapismeretek 2 óra/2 óra***

Alapfogalmak:

* tudatos fogyasztó: tudatos (kritikus) fogyasztó: olyan tájékozott, megfontolt fogyasztó, aki rendelkezik vonzónak tűnő reklám és marketinghatások hátrányaira vonatkozó felismerés készségével, jellemzi a valós fogyasztói szükségletek folyamatos megléte, továbbá a felmerülő fogyasztói problémák megértésének és megoldásának a képessége.
* fogyasztó
* vállalkozás
* termék és szolgáltatás
* eladási ár és egységár

Az ár feltüntetése (feltüntetés módja, több ár feltüntetése)

Gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló előírások (alkohol, dohánytermék, szexuális termék kiszolgálásának tilalma)

Panaszkezelés, ügyfélszolgálat (panasztételi lehetőségek, szóbeli, írásbeli panasz, jegyzőkönyv felvétele, válaszadás módja és ideje)

Békéltető testület (alternatív vitarendezés lényege, fogalma, feladatai)

Fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek (fogalma, feladatai)

Piacfelügyeleti alapfogalmak: biztonságos termék, CE megfelelőségi jelölés

Kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései (méret, súly, használhatóság ellenőrzése, vásárlók könyve vezetése, üzlet nyitva tartásáról szóló tájékoztatás; üzlethelyiségen kívüli és távollevők közötti ügyletekhez (e-kereskedelemhez) kapcsolódó fogyasztóvédelmi előírások

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók (kellékszavatosság, jótállás)

Vonatkozó hatályos jogszabályok (l. fogyasztóvédelem, piacfelügyelet, kereskedelem stb.

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tanterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  |  | x |  |
| 2. | megbeszélés |  |  | x |  |
| 3. | vita |  | x |  |  |
| 4. | önálló tanulói munka | x |  |  |  |
| 5. | tanulói információszerzés meghatározott témában | x |  |  | internetes elérhetőség |
| 6. | kiselőadás | x |  |  | projektor, kivetítő |
| 7. | házi feladat |  |  | x | elektronikus kapcsolat (email) |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.2. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.3. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.4. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4.3. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés |  |  | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**12082-16 azonosító számú**

**Gépírás és irodai alkalmazások**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Gépírás és levelezési gyakorlat | Irodai alkalmazások gyakorlata |
| FELADATOK | | |
| Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket | x | x |
| Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról | x | x |
| Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával | x | x |
| Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír | x |  |
| Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol | x |  |
| Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven | x |  |
| Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal | x | x |
| Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően | x |  |
| Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját | x |  |
| Táblázatkezelő programot alkalmaz: kalkulációt, kimutatást, diagramot készít, számításokat végez |  | x |
| Adatbázis-kezelő programot alkalmaz: adatbázist hoz létre, adatot tölt fel, egyszerű szűrést végez |  | x |
| Prezentációt készít saját munkája és a szervezeti tevékenység bemutatásához |  | x |
| Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan | x |  |
| Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez | x | x |
| Betartja a biztonságos internethasználat szabályait | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| A biztonságos irodai munkavégzés követelményei | x | x |
| A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai | x | x |
| A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája | x |  |
| A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai | x |  |
| A dokumentumok típusai, fajtái | x |  |
| A dokumentumszerkesztés követelményei |  | x |
| A táblázatkészítés műveletei |  | x |
| Az adatbázis készítésének műveletei |  | x |
| Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei | x |  |
| Egyszerű ügyiratok | x |  |
| Szervezetek belső iratai | x |  |
| A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai | x |  |
| Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei | x |  |
| A munkavállalással kapcsolatos iratok | x |  |
| A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai | x | x |
| A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai | x | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| A tízujjas vakírás (170 leütés/perc) | x |  |
| Számítógépes irodai programok alkalmazása | x | x |
| Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x | x |
| Írásbeli dokumentumok készítése, formázása | x |  |
| Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat) | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Mozgáskoordináció | x |  |
| Precizitás | x | x |
| Monotóniatűrés | x |  |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Irányíthatóság | x | x |
| Visszacsatolási készség | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Figyelemösszpontosítás | x |  |
| Kontroll (ellenőrzőképesség) | x | x |
| Eredményorientáltság | x | x |

1. **Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy 371 óra/345 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Gépírás és levelezési gyakorlat** tantárgy alapvető célja, hogy a tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép használatához kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknek az elvégzésében – bármilyen adathordozóról –, amelyek a titkári munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő)munkafeladataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy megerősödjenek az elektronikus írástechnika elsajátítása során kialakított szokások (munkakörülmények kialakítása, munkaeszköz előkészítése, helyes kéz- és testtartás, fogás- és billentéstechnika, pihentető, lazító periódusok, ujj-, kéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek alapot jelentenek az egészséges és biztonságos munkavégzésnek hosszú távon is. Cél továbbá, hogy a tanuló ismerje meg a különböző típusú, fajtájú iratok, levelek készítésének nyelvi, tartalmi és formai elvárásait, és ennek megfelelően képes legyen a hivatali, üzleti élet dokumentumainak elkészítésére.Legyenek képesek munkavállalással kapcsolatos iratokat, munkahelyi kapcsolattartó dokumentumokat is önállóan fogalmazni, készíteni. Legyenek tisztában a hagyományos és elektronikus levelezés illemszabályaival, a biztonságos internethasználat előírásaival.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások modul

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modul

* 1. **Témakörök**
     1. ***A tízujjas vakírás alapgyakorlatai 6 óra/6 óra***

Az írógépek és a gépírás története

Írásversenyek története; versenyeredmények

A szabályos gépírás bemutatása

A számítógéppel végzett írástevékenység jellemzői; a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági feltételei

A gépírás-tevékenységhez szükséges tárgyi feltételek

Elvárások a gépírás elsajátítása során

A számítógépes munkakörnyezet kialakítása, írástevékenység előkészítése

Az írástevékenységhez szükséges képernyős munkafelület kialakítása vagy az oktató program felépítése, működése

Munkaanyag mentésére, tárolására szolgáló mappák, fájlok kialakítása, elnevezése

A tízujjas vakírás elsajátításának célja, alkalmazásának előnyei

A klaviatúra felépítése, magyar nyelvű billentyűzet

Ujjrend fogalma, kialakítása

Az alaptartás fogalma, funkciója

A helyes kéz- és testtartás; egészségmegőrző, ujjakat erősítő gyakorlatok

Helyes fogás- és leütéstechnika kialakítása: alaptartás betűi, szóközbillentyű (space), sorváltás (enterhasználat) gyakorlása

Folyamatos másolás sortartással

Fogalmak: tízujjas vakírás, alaptartás, ujjrend, ütemes írás, betűzés, közös hangos betűzés, fogástechnika, leütés- vagy billentéstechnika, folyamatos írás, sortartás stb.

* + 1. ***Billentyűkezelés 66 óra/66 óra***

A klaviatúra billentyűinek fogás- és leütéstechnikája egy optimálisan kialakított (vagy a használt tankönyv által kínált) sorrendben

Nagybetűk írása; váltóhasználat

Váltórögzítő alkalmazása, funkciója

Számok, írásjelek, speciális karakterek írásgyakorlatai

Számok, írásjelek használatának írásszabályai

A folyamatos és biztonságos (hibátlan) írás gyakorlatai az egyes betűk elsődleges rögzítéséhez kapcsolódóan: betűkapcsolatok, szó- és szókapcsolatok, mondatgyakorlatok

Írásmunka ellenőrzése: leütés- és hibaszámlálás, hibajelölés technikája

Teljesítményértékelés ***javaslata***: az elért leütésszámhoz viszonyítva

jeles = 0,00-01%; jó = 0,11-0,2%; közepes = 0,21-0,3%; elégséges = 0,31% -0,4; elégtelen 0,41%-tól)

* + 1. ***Az írástechnika megerősítése 36 óra/36 óra***

A betűk helyes fogás- és leütéstechnikájának megerősítése különböző gyakorlatokban:

* ujjtechnikai gyakorlatok
* gyakori betűkapcsolatok
* gyakori szavak, nyelvi elemek (toldalékok, névutók, igekötők stb.)
* betűkettőzések,
* idegen szavak,
* váltógyakorlatok
* figyelemösszpontosító gyakorlatok

Helyesírási gyakorlatok

Íráskorrekció (javítóbillentyű használata)

Íráshibák keresése, önellenőrzés, egyéni munkák javítása

Szöveggyakorlatok – folyamatos másolás alapozása

Diktálás utáni írás alapozása: szakaszok, diktátum

* + 1. ***Sebességfokozás 36 óra/24 óra***

A nyelvi elemek gyakorisági mutatóihoz kapcsolódó gyakorlatok írása

Nehéz fogások; külső-belső fogásgyakorlatok, nagy ugrások

Koncentrálást erősítő gyakorlatok

Rövid és hosszú szavak, szókapcsolatok gyakorlatai

Írástechnikai nehézséget jelentő szavak, mondatok gyakorlatai

Állóképesség növelését szolgáló gyakorlatok

Idegen nyelvű szavak, mondatok írása

Az időtényező szerepe a gépírásban

Írás időre: az időtartam fokozatos emelésével

Írás folyamatos diktálás után

Típushibák jellemzői; hibajavító gyakorlatok

Helyesírás és nyelvhelyesség ellenőrzése

* + 1. ***Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok 36 óra/22 óra***

A szövegbevitel technikájának, a folyamatos írás (másolás) készségének fejlesztő gyakorlatai szövegfeldolgozásokon keresztül:

* Különböző nehézségű szövegek
* Különböző tartalmú – ismeretbővítést szolgáló - szövegek
* Időre írás tartamának növelése: állóképesség fejlesztése (10-20 perc)
* Írásbiztonság erősítése
* Mozdulat- és szógyakorlatok

Szöveghosszúság növelése

Diktálás utáni írás: folyamatos szövegdiktátumok

Enter nélküli – folyamatos írás; automatikus elválasztás alkalmazása

* + 1. ***Irodai gépírás gyakorlata 31 óra/31 óra***

Különböző tartalmú szövegek feldolgozása – tartalmi tagolással, lényegkiemeléssel, címadással, kulcsszavak keresésével, szövegrészek kiegészítésével, helyesírás ellenőrzésével, központozással stb.

Szövegértő, memóriafejlesztő gyakorlatok

Szókincsfejlesztés, szóalkotás, szópár, ellentétpár keresése stb.

Időre írás tartamának növelése: állóképesség fejlesztése (20-30 perc)

Diktálás utáni írás: „kéz alá diktálás” gyakorlása

Kézírásos, javított, felülírt, módosított szöveg írása

Korrektúrázás gyakorlata

Szövegmásolás szerkesztési műveletekkel

Idegen nyelvű szövegek írása; szerkesztése

* + 1. ***Levelezési alapismeretek a titkári munkában 6 óra/6 óra***

Az írásbeli kapcsolattartás funkciója, változása

Iratok, levelek tartalmi, nyelvi, formai követelményei; tárgyi feltételei

Az iratkészítés technikája számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával)

A hivatali stílus alkalmazása

Az iratok helyesírási, nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjai

Iratok, hivatali, üzleti levelek stilisztikai elemzése

A levelezés hagyományos és elektronikus jellemzői, udvariassági szabályai

Egyes iratok(pl. megrendelés, szerződések, határozat, fellebbezés stb.) tartalmának jogszabályi követelményei

* + 1. ***Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában 30 óra/30 óra***

Nyomtatott dokumentumok (papírfajták, boríték, postai utasítások)

Postai nyomtatványok kitöltése (tértivevény, feladóvevény, meghatalmazás stb.)

A mindennapi élet egyszerű iratai, pl. nyugta, elismervény, igazolás, nyilatkozat, kötelezvény, meghatalmazás nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

A nyugta és számla jellemzői, különbségei a jogszabályok értelmében

Azonosító adatok helyesírása (személyi adatok, azonosító számok, címek, elérhetőségek stb. írásmódja)

Hírközlő iratok, pl. hirdetés, tájékoztatás, értesítés, felszólítás, felhívás, meghívó nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Belső, szervezeti iratok, pl. emlékeztető, feljegyzés, jelentés, beszámoló, körlevél stb. nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Iratok készítésének gyakorlatai

Gyakori iratok nyomtatványainak kitöltése kézzel, számítógéppel; sablonok

* + 1. ***Levelezés a hivatali és üzleti életben 31 óra/31 óra***

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzői

Beadványok, pl. panasz, javaslat, bejelentés, bevallás, feljelentés, kérvény, kérelem

Iratok a hatáskör és illetékesség területéről: idézés, értesítés, igazolási kérelem

Határozat, végzés, fellebbezés iratai a hatósági eljárásban

Iratok a munkaügy köréből, pl. álláspályázat, motivációs levél, referencialevél, szakmai önéletrajz; munkaszerződés; egyéb – a munkaviszony tartalmához (munkavégzés, munkáltatói kötelezettség, munkabér, munkahely, juttatások, pihenőidő stb.) - kapcsolódó iratok tartalmi, nyelviés formai jellemzői

A gazdasági, kereskedelmi, üzleti tevékenységgel összefüggő levelek, pl. hírlevél, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, szerződések (adásvételi, szállítási), a teljesítés iratai, ezek nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Az üzleti levelek ajánlott sémája, formai, szerkesztési szabályai

Nyomtatványok a közigazgatás, a munkaügy és az üzleti élet levelezésének köréből

* + 1. ***Komplex levélgyakorlatok 93 óra/93 óra***

Komplex iratok, levelek készítése az elsajátított témakörökben: egyszerű, hírközlő és belső, szervezeti iratok; levelek a hatósági, munkaügyi és üzleti élet köréből – alkalmazva a szövegszerkesztés adta lehetőségeket és kiegészítve a táblázatkezelés, adatbázis-kezelés dokumentumainak felhasználásával.

A levélfeladatok készülhetnek:

* minta után,
* tömbszövegből,
* adat és iratszöveg elkülönített megadásával,
* diktálás után,
* megadott adatokból és tartalmi szempontok szerint önálló fogalmazással,
* gyorsírási sztenogramból,
* feladatutasítások alapján,
* más fájlformátumban mentett dokumentumok készítésével és egyes elemeinek felhasználásával (l. táblázat, diagram, adatbázis).

Iratsablon készítése

Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése

Körlevélkészítés

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

kizárólag számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  | fali billentyűzettáblázat (séma), iratformák (pl. egyszerű irat, levélforma, jegyzőkönyvi forma stb.) |
| 3. | tanári irányítás |  | x |  |  |
| 4. | közös hangos betűzés |  | x |  |  |
| 5. | írás diktálás után | x | x |  |  |
| 6. | feladattal irányított önálló tanuló munka | x |  |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (email) |
| 8. | információkeresés önállóan (pl. jogszabályban, interneten) | x |  |  | internetes elérhetőség |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.4. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x |  |  |  |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | x |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | x |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló |  | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4.2. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.3. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása | x | x |  |  |
| 5.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján | x | x |  |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 6.2. | Szolgáltatási napló vezetése | x |  |  |  |
| 6.3. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x |  |  |
| 6.4. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy 134 óra/134 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az **Irodai alkalmazások gyakorlata** megnevezésű tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók felkészüljenek a tanult irodai alkalmazások önálló használatára, az irodai, titkári, ügyviteli munka támogatására. Cél, hogy a tanulók készségszinten – önállóan és kreatívan – tudják alkalmazni a tanult szövegszerkesztő, prezentációkészítő, táblázatkezelő és adatbázis-kezelő program által nyújtott lehetőségeket újszerű körülmények között is. A tanulókat fel kell készíteni a szoftverhasználattal együtt járó dokumentumkezelési, tárolási teendőkre és veszélyeire is.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

informatika

* 1. **Témakörök**
     1. ***A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai 18 óra/18 óra***

A dokumentumok tárolására szolgáló mappaszerkezet kialakítása a titkári munkatevékenységnek, feladatainak megfelelően

Mappák létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, bezárása, áthelyezése, másolása stb.

Fájlkezelési feladatok: fájlok létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, mentése, mentése másként, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása (különböző beállításokkal) stb.

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályaia titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan

Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan) a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása:

* oldalbeállítás, elrendezés, papírméret, tájolás,
* töréspontok (oldaltörés, szakasztörés, hasábtörés) elhelyezése,
* karakterek formázása,
* bekezdések alkotása, formázása,
* szegély, oldalszegély, mintázat (kitöltés) elhelyezése,
* felsorolás, többszintű felsorolás létrehozása,
* tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata,
* szöveg beillesztése,
* táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz, WordArt, iniciálé, szimbólum, vízjel, lábjegyzet, képaláírás, megjegyzés beszúrása,
* irányított beillesztés,
* más irodai programmal előállított objektum beillesztése,
* a beszúrt/beillesztett objektum formázása,
* címsor létrehozása stílusok használatával, szövegrészek formázása stílus alkalmazásával,
* szövegrész, szöveg keresése, cseréje,
* élőfej, élőláb létrehozása, szerkesztése,
* nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás stb.
  + 1. ***Dokumentumszerkesztés a titkári munkában 18 óra/18 óra***

A dokumentumszerkesztés alapjainak alkalmazása a titkári munkakörben előforduló dokumentumok készítésére, pl. tájékoztatók, bemutatkozások, leírások, termékjellemzők, szolgáltatások, szerződések, szabályzatok, programleírásokstb.

A dokumentumok készülhetnek:

* minta után,
* részletes feladattal irányított utasítások szerint,
* megadott tartalmi szempontok szerint,
* keresett információval történő kiegészítéssel stb.
  + 1. ***Táblázatok készítése a titkári munkában 18 óra/18 óra***

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan egy táblázatkezelő program alapfunkcióinak alkalmazása:

* munkalapok azonosítása, beszúrása, törlése,
* oldalbeállítás funkciói,
* adatbevitel,másolás, beillesztés,
* egyszerű táblázatok létrehozása,
* forrásfájlban kapott táblázat bővítése,
* táblázat esztétikus formázása,
* élőfej, élőláb tartalmának beszúrása, formázása,
* karakterek formázása,
* cellaműveletek: adatok igazítása, cellák egyesítése, felosztása,
* különböző számformátumok alkalmazása,
* sor, oszlop beszúrása, törlése, elrejtése, felfedése,
* egyszerű számolási műveletek egyéni képlettel vagy függvények alkalmazásával (SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM,DARAB, DARAB2, DARABTELI, DARABÜRES,HA, KEREKÍTÉS),
* egyszerű rendezés, szűrés,
* a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése,
* kép, alakzat, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése.

A titkári munkában jellemző dokumentumok (táblázatok, diagramok): listák, nyilvántartások, jelenléti ívek, eredmény-kimutatás stb. készítése.

A dokumentumok készülhetnek:

* minta után,
* részletes feladattal irányított utasítások szerint,
* megadott tartalmi szempontok, adatok szerint,
* információval történő kiegészítéssel stb.
  + 1. ***Adatbázisok készítése a titkári munkában 18 óra/18 óra***

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan egy adatbázis-kezelő program alapfunkcióinak alkalmazása:

* adatbázisba adatok feltöltése (forrásfájlban kapott adatok bővítése, módosítása, egyéni adatbevitel),
* adattáblából adatok kikeresése (szűrés),
* rekordok módosítása, beszúrása, törlése,
* adatok rendezése a táblákban,
* lekérdezés létrehozása, mentése, szerkesztése,
* jelentés készítése, módosítása, nyomtatása.
  + 1. ***A prezentáció mint kommunikációs technika 31óra/31óra***

A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában

A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítás)

Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.)

Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai

Prezentációk készítéseegy konkrét bemutató készítő programban

* + 1. ***A weblapkészítés alapjai 31 óra/31 óra***

Honlap-készítési alapfogalmak

A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése, HTML kódok

Bekezdések, felsorolások

Táblázatok

Képek használata

Hivatkozások

Weblapkészítés gyakorlata

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  |  |
| 3. | bemutatás |  | x |  |  |
| 4. | tanár által irányított közös feladatmegoldás |  | x |  |  |
| 5. | utasítással irányított feladatmegoldás | x |  |  |  |
| 6. | önálló munka | x |  |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (email) |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x |  |  |  |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel |  | x |  |  |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 3.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 3.3. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 4. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 4.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 4.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett |  | x |  |  |
| 4.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**12083-16 azonosító számú**

**Gyorsírás**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 12083-16 azonosító számú Gyorsírás megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |
| --- | --- |
|  | Gyorsírás gyakorlata |
| FELADATOK | |
| Gyorsírással jegyzi a felettese utasításait, a munkatársak, ügyfelek személyesen, telefonon hagyott üzeneteit | x |
| Gyorsírással jegyzi az értekezleten, megbeszéléseken elhangzott fontosabb információkat | x |
| Egyezteti főnökével az esemény, az adatjegyzés körülményeit | x |
| Összegyűjti az eseménnyel, adatjegyzéssel kapcsolatos információkat | x |
| Előkészíti a jegyzés körülményeit (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek) | x |
| Kezeli a jegyzéshez vagy a jegyzés támogatásához alkalmazott technikai eszközöket | x |
| Az adatjegyzéssel összefüggésben azonosítja a személyeket, adategyeztetést végez | x |
| Begyűjti és nyilvántartja az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatos dokumentumokat, tárgyi eszközöket, melyekről jegyzéket készít és gondoskodik ezek visszaszolgáltatásáról | x |
| Gondoskodik a birtokába jutott adatok bizalmas kezeléséről | x |
| A rögzített esemény történéseinek megfogalmazását stilizálja, nyelvhelyességi szempontból javítja | x |
| Gyorsírási jegyzeteiből feljegyzést, emlékeztetőt, összefoglalót készít | x |
| A sztenogramból készített áttételt (dokumentumot) megszerkeszti | x |
| Ügyiratot, levelet készít sztenogramból | x |
| Szükség szerint adatokat szolgáltat az esemény és az adatok rögzítésével kapcsolatosan az adatvédelmi szabályok betartásával | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| A gyorsírás jelei és jelölési módjai | x |
| A gyorsírás alapvető rövidítései és rövidítési eljárásai | x |
| Az adatrögzítés jogszabályi háttere, az adatvédelem szempontjai | x |
| Az adatrögzítés és szövegjegyzés technikái (gyorsírás, technikai eszközök) | x |
| A magyar nyelv gyorsírási sajátosságai | x |
| A gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv) | x |
| A gyorsírással készített dokumentumok szerkesztésének követelményei | x |
| Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Gyorsírás (szövegjegyzés: 100 szótag/perc) | x |
| Áttételkészítés, kivonatolás | x |
| Helyesírás, helyes nyelvhasználat | x |
| Gépírás tízujjas vakírással (170 leütés/perc) | x |
| Hallott szakmai nyelvű szöveg megértése | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Kézügyesség | x |
| Precizitás | x |
| Kitartás | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Közérthetőség | x |
| Tömör fogalmazás | x |
| Visszacsatolási készség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Kontroll (ellenőrzés) | x |
| Lényegfelismerés (lényeglátás) | x |
| Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | x |

1. **Gyorsírás gyakorlata tantárgy 330 óra/340 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Gyorsírás gyakorlata** tantárgy alapvető célja, hogy a tanuló elsajátítsa a gyorsírást mint speciális írástevékenységet, melynek jellemzője egy sajátos jelkészlet és hangjelölési eljárás, valamint az ezek alapján előállított és alkalmazott rövidítések, illetve rövidítési módok. A tanuló ennek birtokában képes lesz rövid és min. 100 szótag/perc sebességgel elhangzó közlések, információk, diktátumok stb. gyorsírással történő jegyzésére és ezek közérthető formában történő áttételére – alkalmazva a tízujjas vakírás technikáját –, továbbá az így előállított dokumentumok, iratok, levelek megszerkesztésére.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

–

* 1. **Témakörök**
     1. ***A gyorsírás alapelemei 6 óra/6 óra***

Az egységes magyar gyorsírás hasznossága, alapvető jellemzői

A gyorsírási tevékenység mibenléte: jelek, jelölési módok, rövidítések, rövidítési eljárások

A gyorsírás és a nyelv kapcsolata

A gyorsírás és a helyesírás

A gyorsírás és a beszéd kapcsolata

A gyorsírás alapvető fogalmai (gyorsírás, sztenogram, áttétel, jel, jelölés, rövidítés stb.)

Nyelvtani (hangtani), nyelvhasználati ismeretek a gyorsíráshoz (magas, mély magánhangzók, hosszú, rövid mássalhangzók, hangrend stb.)

Szükséges felszerelések, elvárások

Vonalgyakorlatok; a gyorsírás jelelemei

Írástechnikai gyakorlatok

* + 1. ***Jelöléstani alapok 33 óra/33 óra***

Hangjelölések: mássalhangzójelek; az a, e jele és jelölése; az á, é hang jele és jelölése szó belsejében

Szavak írása: egy és több szótagú szavak, vegyes hangrendű szavak, igekötős igék, összetett szavak írása

Magánhangzó-torlódás (pl. ea, eá, áa, aá)

Mássalhangzó-torlódás fogalma és jelölési esetei: kiejtés szerinti írás (egyszerűsítés), különjelek, kihagyás, süllyesztés, betű-összeolvasztás, öblösítés

A viszonylagos sor fogalma, írás a viszonylagos soron

További fogalmak: közel- és távolírás, vékony-vastag jelek, jelelemek, hangrendszakadás, interpunkciós jelölés, utóvastagítás, kétszer vastagítás, szókép, átírás, áttétel, szabatosság, fonetikus olvasás stb.

* + 1. ***Rövidítéstani alapok 33 óra/33 óra***

Rövidítés fogalma; rövidítési eljárások

Rövidítések alkotása: egyszerű, kezdőhang, elhagyás stb.

Toldalékrövidítések

Rövidítések alkalmazása a sztenogramban

Írás diktálás után, diktálási sebesség: min. 50-60 szótag/perc

Kézi áttétel készítése, javítása

Sztenogramolvasási gyakorlatok

Sztenogram- és írásellenőrzési technikák, javítási eljárások

* + 1. ***A magánhangzók jelképes jelölése 36 óra/36 óra***

Magánhangzók jelképes jelölése: alaki és helyzeti jelmódosítással

* nagyítás (felfelé, lefelé, háromsoros)
* az á, é jelölése szókép elején, végén: nagyítás, hangzóvonalas jelölés; rövidítések, toldalékrövidítések, különjeles toldalékrövidítések
* az i-í jele, jelölése a szó elején, belsejében és végén
* háromsoros nagyítás
* az ö-ő és az o-ó magánhangzó jele, jelölése a szó elején, végén és belsejében
* rövidítések, toldalékrövidítések az i hanggal kapcsolatosan
* az ü-ű és az u-ú hang jele, jelölése a szó elején, végén és belsejében
* i, ö, o, ü, u hangokat tartalmazó rövidítések, toldalékrövidítések
* magánhangzó-torlódások jelölése a szókép elején, belsejében, végén: hangzóvonal, betűjel, utóvastagítás, kétszeres vastagítás, némajel

A kettőshangzó fogalma

Az ei, ai kettőshangzó jele és jelölése

Helyettesítés (ej-aj, ely-aly szótagokban)

Rövidítések az ei, ai kettőshangzó köréből

Írássebesség fokozása, diktálási sebesség: min. 60-70 szótag/perc

Gépi áttétel készítése, ellenőrzése, javítása

Sztenogramolvasási gyakorlatok

Helyesírási biztonságot erősítő gyakorlatok

* + 1. ***Kettőshangzós jelölések 36 óra/36 óra***

Kettőshangzós jelek és jelölések

Az e és az a kezdetű kettőshangzók:

* az eö, ao, eü, au kettőshangzók és jelölésük
* az e, a kezdetű vegyes hangrendű jelölés - hajlított jelek: eo, aö;,eu, aü
* az ee, aa, eé, aá kettőshangzók és jelölésük
* az ea, ae; eá, aé kettőshangzók és jelölésük

Az é, á kezdetű kettőshangzók és jelölésük: ée, áa, éé, áá, éá, áé

Az ö és az o kezdetű kettőshangzók és jelölésük

Az ü és az u kezdetű kettőshangzók és jelölésük

Az i kezdetű kettőshangzók és jelölésük

Átmetszés, föléírás

Rövidítések a kettőshangzók köréből

Írássebesség fokozása, diktálási sebesség: min. 70-80 szótag/perc

Gépi áttétel készítése, ellenőrzése, javítása

Sztenogramolvasási gyakorlatok, különös tekintettel a kettőshangzó fonetikus olvasására

Helyesírási biztonságot erősítő gyakorlatok

* + 1. ***Rövidítésalkotás 31 óra/31 óra***

A jegyzetelést könnyítő, írássebességet növelő rövidítési eljárások és rövidítések alkotása:

* összetett szavak, igekötős igék írása
* egybeírás, emlékeztető jelölés (aláhúzás)
* szókapcsolatok rövidítése
* toldalékrövidítések
* névutók, névmások rövidítései
* gyakori idegen szavak rövidítései
* rövidítésbokrok
* jelölések alapján
* grafikai hasonlóság alapján
* szövegtartalom alapján
* hármashangzós rövidítések
* nyelvtani kapcsolatokon alapuló rövidítések
* értelmi kapcsolatokon (szövegösszefüggésen) alapuló rövidítések
* önálló rövidítésalkotás
  + 1. ***Írássebesség fokozása 31 óra/41 óra***

A jelöléstani ismeretek összefoglalása, ismétlése

Rövidítések alkalmazási készségének fejlesztése

Mondatgyakorlatok a rövidítések rögzítésére

Szöveggyakorlatok

Az írástechnika tökéletesítése

Írássebesség fokozása, diktálási sebesség: min. 80-90 szótag/perc

Gépi áttétel készítése, ellenőrzése, javítása

Sztenogramolvasási gyakorlatok

Helyesírási biztonságot erősítő gyakorlatok

* + 1. ***Az irodai gyorsírás gyakorlata 46 óra/46 óra***

A jegyzetelés technikájának finomítása

Számok, tulajdonnevek, kifejezések írása, rövidítései

Iratokban, levelekben használt adatok, kifejezések, panelmondatok rövidítései

Szövegfeldolgozások

Tartalmi rövidítéscsoportok elsajátítása, pl. munka, közigazgatás, kereskedelem, üzleti élet, gazdaság, mezőgazdaság, ipari tevékenység, oktatás, egészségügy, Európai Unió, világgazdaság, pénzügy, adózás, szociális ügyek, környezetvédelem, utazás stb.

Írássebesség fokozása, diktálási sebesség: min. 90-100 szótag/perc

Gépi áttétel készítése, ellenőrzése, javítása

Sztenogramolvasási gyakorlatok

Helyesírási biztonságot erősítő gyakorlatok

* + 1. ***A jegyzetelés alapgyakorlatai 31 óra/31 óra***

A titkári munkakör tartalmához kapcsolódó – jegyzetelést igénylő – feladatok

A jegyzetelés technikája

Jegyzetelési gyakorlatok: információk, adatok, üzenetek, telefonüzenetek feljegyzése, emlékeztetők készítése, egyszerű és belső, szervezeti iratok, levelek adatainak, tartalmának jegyzése, összefoglaló, feljegyzés készítése

Felkészülés eseményen elhangzottak jegyzetelésére: adatok, események, nevek, helyszínek, időpontok, programok stb. előzetes egyeztetése

Az adatrögzítés jogszabályi háttere, az adatvédelem szempontjai

Nyelvhelyességi gyakorlatok

A jegyzett szöveg stilizálása

Kivonatolási alapgyakorlatok: címadás, lényegkiemelés, fésülés, rövidítés stb.

Gépi áttétel készítése a gyorsírással készült jegyzetelésről, kivonatolt szövegekről

* + 1. ***Dokumentumkészítés gyorsírással 47 óra/47 óra***

A titkári, irodai munka tartalmával összefüggő dokumentumok komplex elkészítése:

* jegyzés gyorsírással,
* áttételkészítés,
* stilizálás,
* kivonatolás,
* dokumentumszerkesztés.

Beszédrögzítést támogató technikák

Hangrögzítő eszközök kezelése

Hangrögzítő készülékkel támogatott jegyzetelés és áttétel készítése

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

sztenogram írásához vonalazott táblával felszerelt speciális tanterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| magyarázat |  | x |  |  |
| szemléltetés |  | x |  | az Egységes Magyar Gyorsírás Alapokmánya |
| írástevékenység bemutatása |  | x |  | sztenogramírásra alkalmas, speciális vonalazású tábla |
| tanári diktátum |  | x |  | stopperóra |
| egyéni tanulói munka | x |  |  |  |
| áttételek készítése | x | x |  | számítógép |
| hibaelemzés, hibajavítás | x | x |  |  |
| rövidítésalkotás | x | x |  | rövidítésgyűjtemény |
| sztenogramolvasás | x | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Leírás készítése | x | x |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | x |  |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | x |  |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 4. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.2. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után |  | x |  |  |
| 3.3. | Utólagos szóbeli beszámoló |  | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása | x | x |  |  |
| 5.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján | x | x |  |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 6.2. | Szolgáltatási napló vezetése | x |  |  |  |
| 6.3. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x |  |  |
| 6.4. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**12084-16 azonosító számú**

**Üzleti kommunikáció és protokoll**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 12084-16 azonosító számú Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kommunikáció a titkári munkában |
| FELADATOK | |
| Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására | x |
| Alkalmazza az üzleti nyelvi kultúra szabályait | x |
| Tisztában van a beszédet kísérő közlésformák jelentőségével | x |
| Ismeri a testbeszéd különböző szituációkban betöltött szerepét | x |
| Kezelni tudja az interkulturális kommunikációból adódó különbségeket | x |
| Ismeri az internetes kultúra és kommunikáció lényegét, jelentőségét | x |
| Megismeri az ügyfél-elégedettségi mérési technikákat | x |
| Ismeri a hivatali, üzleti protokoll alapvető előírásait, a hétköznapi viselkedéstől eltérő követelményeit | x |
| Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait | x |
| Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali, üzleti életben | x |
| Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető és beosztott közötti munkamegosztásból eredő alá-fölérendeltségi viszonyokat és a kapcsolatukat meghatározó magatartási szabályokat | x |
| Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében | x |
| Részt vesz a szervezet tárgyalási rendezvényein | x |
| Felhasználói szinten használja az internetes keresőprogramokat, navigációs programokat | x |
| Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Az üzleti kommunikáció fogalma, fajtái, célja | x |
| A kapcsolattartás formái (közvetlen, közvetett, online) | x |
| Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei | x |
| Kommunikációs szűrők és működésük | x |
| Marketingkommunikáció | x |
| Az üzleti tárgyalás alapszabályai | x |
| Tárgyalási technikák | x |
| Közéleti megnyilvánulási formák | x |
| Társalgási stílus | x |
| Kérdezés- és érvelési technikák a hivatali, üzleti életben | x |
| Interkulturális kommunikáció; eltérő kultúrákból adódó különbségek | x |
| Üzleti nyelvi kultúra | x |
| Digitális kultúra elemeinek használata, netes navigáció használata, információs szupersztráda | x |
| A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei | x |
| Hivatali, üzleti találkozók protokollja | x |
| A munkahelyi viselkedés alapelemei (szerep, szerepelvárások, szerepfelfogás, megfelelés, társas befolyásolás, azonosulás) | x |
| A titkári munkakör etikai szabályai (etikai kódex) | x |
| A hivatali, üzleti magatartás és protokoll előírásai | x |
| A munkahelyi kapcsolattartás szabályai (vezető, munkatársak, ügyfelek, vendégek stb.) | x |
| Munkahelyi csoportok és jellemzőik; csoportkommunikáció | x |
| Stressz- és konfliktuskezelés az irodában | x |
| A nemzetközi protokoll sajátosságai | x |
| Rangsorolás, ültetési szabályok | x |
| Az öltözködés és megjelenés illemszabályai az üzleti, hivatali életben | x |
| A vendéglátás protokollszabályai | x |
| A hivatali, üzleti ajándékozás alkalmai, illemszabályai | x |
| Ügyfél-elégedettségi mérés technikái | x |
| A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai | x |
| A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázata | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése | x |
| Köznyelvi és szakmai verbalitás | x |
| Elvárásoknak való megfelelés | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés | x |
| Önállóság | x |
| Döntésképesség | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Kommunikációs rugalmasság | x |
| Nyelvhelyesség | x |
| Adekvát metakommunikációs készség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Nyitott hozzáállás | x |
| Lényegfelismerés (lényeglátás | x |
| Áttekintő képesség | x |

1. **Kommunikáció a titkári munkában tantárgy 170 óra/170 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A**Kommunikáció a titkári munkában** tantárgy oktatásának célja, hogy a tanuló elsajátítsa és az irodai, titkári munkatevékenységében alkalmazni tudja a kapcsolattartás különböző technikáit, felismerve a kapcsolat jellegét, tartalmát. Kapcsolataiban a tudatosság vezérelje, képes legyen irányítani a kommunikációs folyamatot, legyen igényesaz üzleti kultúra nyelvi elemeinek használatában, a szituációnak megfelelőenlegyen képes alkalmazkodni a hivatali és üzleti élet elvárásaihoz, protokoll- és egyéb viselkedési szabályokhoz. Cél továbbá, hogy alkalmazkodjon a munkahelyi környezethez, aktívan vegyen részt a csoportmunkában, megfelelően kezelje a környezetében kialakuló konfliktusokat, munkahelyi stresszt.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

­Kommunikáció

* 1. **Témakörök**
     1. ***Üzleti nyelvi kultúra 36 óra/36 óra***

A kultúra fogalma, tartalmi elemei, változékonysága

A kultúra és a nyelv összefüggései

Nyelvi norma, nyelvszokás, a társadalmi érintkezés nyelvhasználata

Nyelvhelyesség, nyelvi változások, nyelvfejlődés, nyelvromlás

Nyelvi kultúra fogalma és elemei – különös tekintettel az üzleti élet írásbeli nyelvhasználatára

* Helytelen szóhasználat: képzavar, terjeszkedő kifejezések; hasonló hangzású szavak tévesztése, felesleges töltelékszavak, jelzők használata, helytelen visszautalás, elcsépelt szavak, névelő használata stb.; szóhasználati vétségek (sorszám-tőszám, igekötők, idegen szavak, divatszavak)
* Toldalékhasználat (ikes igék, -nál, -nél, -suk, -sük, -zik, -lik stb.); túlzott fokozás, toldalék és/vagy névutóhasználat
* Egyeztetési hibák; mondatszerkesztési hibák
* Szókapcsolatok, kifejezések; szólások, közmondások használata
* Helyes beszéd technikája, beszédkultúra; beszédhibák (hangképzés, kiejtés, hadarás, dadogás, afázia stb.); kulturálatlan beszéd: trágárság, beszéd evés közben, rágózás beszéd közben; lámpaláz leküzdése
* Helyesírás: rövid-hosszú magán- és mássalhangzók írása - különírás, egybeírás - kis- és nagybetűk írásszabálya - tulajdonnevek írásmódja - elválasztás szabályai - írásjelhasználat - rövidítések, mozaikszók írásszabályai - számok, keltezés, címzés
* Az e-helyesírás; digitális nyelvhelyesség- és helyesírás-javítási módszerek; szótárak, helyesírás-ellenőrző használata

Az üzleti, hivatali élet közlésformái

Nonverbális üzenetek hatása az üzleti életben: státusz, dominancia, tárgyilagosság, figyelemfelhívás, befolyásolás, megtévesztés, bizalmasság, bizalom, tisztelet, magabiztosság-bizonytalanság, távolságtartás kifejezése stb.

Az üzleti élet szóbeli közlésformái: társalgás, előadás, beszámoló, hozzászólás, felszólalás, vita, tárgyalás, alkalmi beszéd

A társalgási és a hivatalos stílus

Kommunikációs taktikák a nyelvhasználatban: hozzáértés látszata, mellébeszélés, félreérthető közlemények, áthárítás stb.

Nyelvhasználati hibák a kommunikációban: szakzsargon, idegen szavak, mesterkélt kifejezések, nyelvi szleng, körmondatok alkalmazása, hibás kérdésfelvetés, beszédképzés, előadás-technika, hangnem, stílus, nyelvi igénytelenség stb.

E-kommunikációs üzleti nyelvhasználat: közösségi portálok, blogok, fórumok, internet, e-mail, webes megjelenés, sms-mms alkalmazása

A hivatali, üzleti élet nyelvi szövegeinek elemzése, értelmezése

* + 1. ***Üzleti kommunikáció 18 óra/18 óra***

Az üzletikommunikáció fogalma, formái

* tömegkommunikáció (pl. reklám)
* csoportkommunikáció (pl. kiállítás, vevőtalálkozó, termékbemutató)
* személyes kommunikáció (pl. tárgyalás, egyeztetés, vevőtájékoztatás)

A kommunikáció elemei és folyamata az üzleti környezetben

Az üzleti kommunikáció mikrotényezői: munkavállalók, szállítók, közvetítők, vevők, versenytársak, hatóságok, egyéb szervezetek stb. – és hatásuk a kommunikációra

Az üzleti kommunikáció makrotényezői: demográfiai, gazdasági, pénzügyi, jogi, politikai, természeti, technikai-technológiai, társadalmi-kulturális – és hatásuk a kommunikációra

A sikeres üzleti kommunikáció alaptényező

Az üzleti kommunikáció csatornái

A tudatos és hatékony kommunikáció feltételei

A kommunikációs szűrők működése, befolyásolása

Információ az üzleti életben; az információ fogalma, jellemzői

Az információszerzés, -feldolgozás, -továbbítás (küldés) folyamata

Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei

Szervezetek közötti kommunikáció

Kapcsolatfelvétel módjai; a kapcsolat kezelése az üzleti életben

Etikai kódex fogalma, tartalmi elemei az üzleti életben

* + 1. ***Protokoll az irodában 18 óra/18 óra***

A viselkedéskultúra alapfogalmai: illem, etikett, protokoll

A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei

Az üzleti élet viselkedéskultúrájának alapjai: köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás, társalgás

Névjegykártya szerepe a kapcsolattartásban, formái, használatának módja

Öltözködés, megjelenés a titkári munkakörben

Hivatali, üzleti találkozók protokollja:meghívás, vendégfogadás, vendéglátás, rangsorolás, ültetési szabályok, ajándékozás, reprezentáció

Titkári kapcsolatok protokollja

* + 1. ***Digitális kommunikáció az irodában 18 óra/18 óra***

A digitális kommunikáció fogalma, feltételei

Az internet; netes fogalmak és kifejezések

Az internethasználat biztonsági elemei

Az internet veszélyei; biztonsági elemei; a biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

Nyelvi változások a digitális kommunikációban – és kezelésük

Netes navigáció használata; információs szupersztráda

A digitális kommunikáció eszközei az információtartalom formája szerint: szöveges, képi, hangalapú

A kommunikáció és az információszerzés okostelefonok alkalmazásával

A webkeresők használata

Webes tartalom mentése, nyomtatása, felhasználása

Webes megjelenés; webszövegek elemzése, írása

Social web (közösségi oldalak) szerepe a cégmegjelenésben, céges kapcsolatokban

E-ügyintézés fogalma, feltételei

E-közigazgatás szintjei:

* információközlés (pl. online információközlés)
* egyirányú kommunikáció (pl. űrlap elektronikus úton való elküldése)
* kétirányú interaktivitás (pl. ügyfélkapu)
* interakció (pl. elektronikus számlázás)

Online reklámok: banner (reklámcsík, szalaghirdetés), szöveges linkek, beférkőző reklámok; egyéb onlinereklámfajták

* + 1. ***Nemzetközi protokoll 18 óra/18 óra***

Nemzetközi üzleti színterek, események

Nemzetközi kulturális különbségek

Kulturális szokások

Interkulturális érzékenység

Nyelvi különbségek; ezek áthidalása

Nemzetközi delegáció fogadása

Látogatás, tárgyalás külföldi partnereknél

Üzleti protokoll nemzetközi eseményeken

Protokoll a diplomáciában

Nemzetközi üzleti etika

Etikett és protokoll sajátosságai az egyes kultúrákban

* + 1. ***Munkahelyi, irodai kapcsolatok 18 óra/18 óra***

A munkahelyi szervezet fogalma, jellemzői

Szervezeti formák

Munkahelyi elvárások: vezetés, beosztottak részéről

Munkahelyi kommunikáció csatornái, eszközei

A munkahelyi kommunikáció síkjai

Viselkedés munkahelyi környezetben: társas befolyásolás, azonosulás, behódolás, internalizáció, munkahelyi szerepek (szerepelvárás, -felfogás, -megfelelés)

Munkahelyi kapcsolatok: vezető(k)-titkár, munkatársak, beosztottak ügyfelek, partnerek, hatóság stb.

Kapcsolattartási szabályok, előírások; értelmezésük, betartásuk, be nem tartásuk következményei

Munkahelyi csoportok; csoportjellemzők; csoportalkotási szabályok

Beilleszkedés, befogadás a munkahelyi csoportba

A csapatmunka, team-munka fogalma, jellemzői, előnyei-hátrányai; elvárások, megfelelések, tudásmegosztás, felelősség stb. a team-munka során

* + 1. ***Munkahelyi konfliktuskezelés 18 óra/18 óra***

A konfliktus fogalma, tartalma (pénz, anyagiak megszerzése, hatalom, befolyás, tulajdon, birtoklás, presztízs, érvényesülés, büszkeség stb.)

A konfliktusok szintjei (belső, személyes; személyközi; csoportok, szervezetek közötti)

A konfliktusszintek jellemzői

Konfliktustípusok (valódi, ál, áttételes, téves, hamis, lappangó)

A konfliktusok kialakulásához vezető okok (tárgyi-környezeti okok, személyi okok, viszonykonfliktusok)

A jó és rossz konfliktus jellemzői; funkciójuk

A vita jellemzői, fajtái, szakaszai

Munkahelyi konfliktus kezelése:

* konfliktus kerülése, érzékelése, figyelmen kívül hagyása
* konfliktus feloldásának módjai: kompromisszum, konszenzus

A mediátor szerepe a konfliktus kezelésében

Munkahelyi stressz fogalma, kialakulásának okai, szintjei, következményei

A munkahelyi stressz feloldásának egyéni és szervezeti szintű lehetőségei

* + 1. ***Tárgyalástechnika 14 óra/14 óra***

A tárgyalás fogalma; a tárgyalások hibái

A tárgyalások típusai

A tárgyalás előfeltételei

A tárgyalás személyi feltételei

A csoportos (delegációs) tárgyalás jellemzői

A tárgyalás folyamata; előkészületei

A tárgyalás interaktív szakasza; a tárgyalási stílus

A tárgyalást segítő kérdezéstechnika

A kommunikáció hatékonyságának feltételei a tárgyalás folyamán

A kommunikációt zavaró egyéb tényezők a tárgyalás folyamán

Tárgyalási eszközök és technikák: az alku és a kockázatvállalás, az őszinteség (leleplezés) és megtévesztés, hazugság, jóhiszeműség és bizalom, a fenyegetés, ígéret

A meggyőzés folyamata és eszközei; érvek

A tárgyalás lezárása, utógondozása

Tárgyalások kulturális (nemzetközi) jellemzői

Tárgyalási protokoll

* + 1. ***Marketingkommunikáció 12 óra/12 óra***

A marketingkommunikáció fogalma, területei

A marketingkommunikáció hatékony eszközei (ATL-, BTL-eszközök)

A promóció fogalma, céljai, eszközei

Direkt marketing fogalma, jellemzői, alkalmazási területei

Vásárok, kiállítások, megjelenések szerepe az üzleti kommunikációban

Reklám fogalma, csoportosítása, jellemzői; alkalmazási területek

Hatásos reklámeszközök, reklámhordozók

A vásárló könyve kommunikációs hatása

PR fogalma, céljai, területei (a szervezet külső, belső PR-ja), szerepe a marketingkommunikációban

Ügyfélkapcsolat a titkári munkában; ügyfél-elégedettség mérése, funkciója, technikái

Az arculattervezés fogalma, eszközei (cégmegjelenés: személyi képviselet; tárgyi eszközök: logó, névjegykártya, levélpapír, weblap, digitális megjelenés, applikációk stb.)

A sajtó, média szerepe a marketingkommunikációban

A minőségbiztosítás, minőségirányítás elemei, hatékonyságmérés a titkári munkában

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

taniroda

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | megbeszélés |  | x |  |  |
| 3. | szemléltetés |  | x |  | projektor, kivetítő |
| 4. | vita |  | x |  |  |
| 5. | kiselőadás |  | x |  |  |
| 6. | helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 7. | szerepjáték |  | x |  |  |
| 8. | prezentáció | x | x |  | számítógép, projektor, kivetítő |
| 9. | beszámoló | x | x |  |  |
| 10. | projektmunka |  | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x | x |  |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.2. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x |  |  |
| 3.3. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 5.2. | Szolgáltatási napló vezetése | x |  |  |  |
| 5.3. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x |  |  |
| 5.4. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**10072-16 azonosító számú**

**Rendezvény- és programszervezés**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 10072-16 azonosító számú Rendezvény- és programszervezés megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Rendezvény- és programszervezés | Rendezvény- és programszervezés gyakorlata |
| FELADATOK | | |
| Szervezeten belüli rendezvényeket szervez (ünnepség, tárgyalás, értekezlet, workshop). | x | x |
| Külső szakmai rendezvényeket szervez (protokollesemény, tanulmányút). | x | x |
| Elkészíti a rendezvények forgatókönyvét. | x | x |
| Előkészíti a helyszínt és a környezetet a vendégek fogadásához. |  | x |
| Gondoskodik a rendezvény tárgyi feltételeinek biztosításáról. |  | x |
| Elkészíti a rendezvényre, programra szóló meghívót és gondoskodik az elküldéséről. |  | x |
| A helyszín és a tárgyi feltételek kijelölésekor, előkészítésekor munkavédelmi szakemberrel, képviselővel együttműködve gondoskodik a munka- és balesetvédelmi előírások, követelmények betartásáról, betartatásáról. | x | x |
| Gondoskodik a vendéglátás megszervezéséről, egyéb szolgáltatások megrendeléséről. |  | x |
| Kezeli a protokoll-adatbázist. |  | x |
| Megszervezi a reklámajándékozást. | x | x |
| Biztosítja és kezeli a reprezentációs kellékeket a vendégek fogadásához. | x | x |
| Kezeli a reklámajándékozással, reprezentációval kapcsolatos dokumentumokat. |  | x |
| Koordinálja a rendezvény utómunkálatait. | x | x |
| Előkészíti vezetője szakmai programjait. | x | x |
| Előkészíti vezetője hivatalos útjait. |  | x |
| Költségkalkulációt készít programokhoz. |  | x |
| Rendezvények, programok szervezésekor dokumentumokat készít. |  | x |
| Kapcsolatot tart a médiával. |  | x |
| Sajtó- és médiahirdetéseket fogalmaz, jelentet meg. |  | x |
| Sajtótájékoztatót szervez. |  | x |
| Céges arculatelemeket kezel, alkalmaz. |  | x |
| Cégről, termékről, szolgáltatásról prezentációs anyagot készít. |  | x |
| Korszerű multimédiás eszközöket használ. |  | x |
| Munkája során betartja a környezettudatosság szempontjait. |  | x |
| Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat. |  | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| A rendezvények, munkaprogramok fajtái | x |  |
| A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai | x | x |
| Szervezeten belüli rendezvények jellemzői | x |  |
| Külső szakmai rendezvények sajátosságai | x |  |
| Rendezvények, programok forgatókönyve | x | x |
| Rendezvények, programok előkészítése | x | x |
| A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai | x | x |
| Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek | x | x |
| Rendezvények, programok utómunkálatai | x | x |
| A programszervezés fázisai, dokumentumai | x | x |
| Sajtótájékoztató szervezésének lépései | x | x |
| A PR szerepe a gazdasági életben | x |  |
| A PR célja, feladata a reklámajándékozással | x |  |
| A PR célja, feladata a sajtóval való kapcsolattartásban | x |  |
| A reklám funkciói | x |  |
| A vállalati arculat elemei | x |  |
| A cég bemutatásának módjai | x | x |
| Prezentációs anyagok cégről, termékről, szolgáltatásról | x | x |
| Internethálózat, keresőprogramok |  | x |
| A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai |  | x |
| A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai |  | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Ügyviteli szoftverek kezelése | x | x |
| Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése | x | x |
| Szakmai nyelvű beszédkészség | x |  |
| Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás | x | x |
| Íráskészség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc) | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Szervezőkészség |  | x |
| Önállóság | x | x |
| Terhelhetőség |  | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Közérthetőség | x | x |
| Konfliktusmegoldó készség |  | x |
| Interperszonális rugalmasság |  | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Kreativitás, ötletgazdagság | x | x |
| Áttekintő képesség |  | x |
| Eredményorientáltság |  | x |

1. **Rendezvény- és programszervezés tantárgy 67 óra/72 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Rendezvény- és programszervezés**tantárgy célja, hogy a tanulók elsajátítsákaz alapvető rendezvény- és programszervezési, valamint konferenciaprotokoll ismereteket. Ismerjék meg és legyenek tisztában a rendezvény- és programszervezéshez szükséges forgatókönyv és egyéb dokumentumok készítésével, tudjanak költséget tervezni, legyenek jártasak a rendezvény utómunkálataiban is.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll modul

* 1. **Témakörök**
     1. ***Rendezvény- és programszervezési ismeretek 36 óra/36 óra***

A rendezvények szerepe a szervezetek életében és kommunikációjában

A rendezvény- és programszervezés alapfogalmai, alapelvei

A rendezvény- és programszervezés folyamata, teendői

A rendezvények, programok fajtái és sajátosságaik(üzleti, tudományos, társadalmi, politikai, állami, kulturális rendezvények)

Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek

A marketing és piackutatás kapcsolata

A piackutatás fajtái, módszerei, felhasználási területe, funkciói, folyamata, módszerei

Piackutatáshoz szükséges információk beszerzése

Információs hálózati típusok, információs adattovábbítás

A környezettudatosság szerepe, szempontjai a rendezvény- és programszervezés során

* + 1. ***Szervezeten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények 31 óra/36 óra***

Kapcsolattartó rendezvények: külső és belső PR rendezvények

Szervezeten belüli rendezvények, programok típusai

Ünnepség, tárgyalás, értekezlet megszervezésének folyamata, teendői, dokumentumai

Külső protokolláris és szakmai rendezvények, programok típusai

A vezető szakmai programjainak előkészítése

A vezető hivatalos útjának előkészítése

Protokollesemény, tanulmányút szervezésének folyamata, teendői, dokumentumai

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tanterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  |  | x |  |
| 2. | megbeszélés |  | x | x |  |
| 3. | kiselőadás | x |  |  |  |
| 4. | szemléltetés |  | x |  | projektor, kivetítő |
| 5. | projektmunka |  | x |  | projektor, kivetítő |
| 6. | önálló tanulói munka | x |  |  |  |
| 7. | tanulói információszerzés meghatározott témában | x |  |  | internetes elérhetőség |
| 8. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 9. | szerepjáték |  | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  | x | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  | x | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | x | x |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | x |  |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x |  |  |
| 3.2. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x |  |  |
| 3.3. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett |  | x |  |  |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Rendezvény- és programszervezés gyakorlata tantárgy 155 óra/155 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Rendezvény- és programszervezés gyakorlata** oktatásának célja, hogy a tanulók legyenek képesek a különböző rendezvények és programok megszervezésében közreműködni, majd kellő gyakorlat után azokat átfogóan szervezni és lebonyolítani. Alkalmazási szinten kell elsajátítaniuk a rendezvények előkészítéséhez, lebonyolításához, kalkuláció készítéséhez szükséges ismereteket. Legyenek képesek a forgatókönyv, a lebonyolítási ütemterv és a rendezvényhez kapcsolódó egyéb dokumentumok önálló elkészítésére, valamint a rendezvény, program értékelésére, a tapasztalatok összegzésére.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll modul

10072-16 Rendezvény- és programszervezés modul Rendezvény- és programszervezés elméleti tantárgya

* 1. **Témakörök**
     1. ***Rendezvények dokumentumainak tartalma, formája, jellemzői 16 óra/16 óra***

Rendezvények forgatókönyve

Lebonyolítási rend

Hivatalos, üzleti levelek, iratok (ajánlatkérés, megrendelés, hirdet)

Szerződések előkészítése, kötése

Meghívó

Sajtómappa

* + 1. ***Forgatókönyv-készítés 64 óra/64 óra***

Forgatókönyv készítésének főbb szempontjai, lépései

Rendezvények előkészítése (helyszín, környezet)

A rendezvények tárgyi feltételeinek biztosítása

A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai

Rangsorolás, rangsorolási feladatok

Ültetési rend (francia, angol rendszer)

Ültetés vendéglátási alkalmakon, ültetési eszközök (ültető kártya, asztali névtálba, tabló, térkép, menükártya)

Ültetés tárgyalásokon, értekezleteken

Protokoll események eszköztára (dekoráció, meghívó, névjegy, kitűző, zászló, névtábla, eligazító kártya, étkezési kupon)

Regisztrációs feladatok, regisztrációs ívek, kártyák

Ajándékozás, reprezentációs kellékek fajtái, szerepe, jellemzői

A rendezvény, program utómunkálatai

Vezető hivatalos bel- és külföldi programjának szervezése, programterv összeállítása

Protokoll-adatbázis

Ügyfél-adatbázis

Internethálózat, keresőprogramok

Komplex forgatókönyvek készítése

* + 1. ***Sajtótájékoztató szervezése 25 óra/25 óra***

Kapcsolattartás a médiával

Sajtótájékoztató szervezésének lépései

Sajtómappa tartalma, készítése

Sajtó- és médiahirdetések szervezése, bonyolítása

* + 1. ***Költségkalkuláció 25 óra/25 óra***

Projektköltségvetés fogalma

A projektköltségvetés elemei

A projektköltségvetés összeállítása

Projektköltségvetéshez adatok szolgáltatása

Költségkalkuláció készítése programokhoz

Felmerülő költségek fajtái, csoportosításuk, elszámolásuk módja

Pénzügyi alapműveletek, fizetési módok

A számlakiegyenlítés módjai

* + 1. ***Marketingeszközök használata a rendezvényszervezésben 25 óra/25 óra***

A PR szerepe a rendezvényszervezés előkészítésében, lebonyolításakor

A PR célja, feladata a reklámajándékozással

A PR célja, feladata a sajtóval való kapcsolattartásban

A vállalati arculat elemei

A reklám funkciói a rendezvényszervezés során

A cég bemutatásának módjai

Céges arculatelemek

Prezentációs anyagok cégről, termékről, szolgáltatásról

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógép-terem, taniroda

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | megbeszélés |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  | projektor, kivetítő |
| 3. | projektmunka |  | x |  | projektor, kivetítő |
| 4. | önálló tanulói munka | x |  |  |  |
| 5. | tanulói információszerzés meghatározott témában | x |  |  | internetes elérhetőség |
| 6. | prezentáció | x | x |  | projektor, kivetítő |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  | x |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  | x |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | x |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | x |  |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x |  |  |
| 3.2. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x |  |  |
| 3.3. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x |  |  |  |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**12085-16 azonosító számú**

**Titkári ügyintézési gyakorlat**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 12085-16 azonosító számú Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Titkári ügyintézés | Titkári ügyintézés gyakorlata |
| FELADATOK | | |
| Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat és vezetője időbeosztását | x | x |
| Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket; kezeli az ügyfél- és partnerlistát | x | x |
| Vezeti az irodai munka alapdokumentumait | x | x |
| Jegyzőkönyv-vezetési teendőket lát el | x | x |
| Irat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan) | x | x |
| Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait | x | x |
| Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel; javaslatot tesz az iroda tárgyi feltételeinek alakítására. | x | x |
| Gazdálkodik az irodai készletekkel, reprezentációval | x | x |
| Nyilvántartást végez különböző területen. | x | x |
| Javaslatot tesz a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó anyagok és eszközök beszerzésére | x | x |
| Nyilvántartja a szervezetnél használatos nyomtatványokat, szervezeti utasításokat |  | x |
| Intézi az újságok, szakmai kiadványok megrendelésével kapcsolatos feladatokat |  | x |
| Figyelemmel kíséri a munkájához kapcsolódó jogszabályok változásait |  | x |
| Információs tájékoztató anyagokat készít |  | x |
| Információkat kér és továbbít a munkatársak számára |  | x |
| Előkészíti az álláshirdetést, a munkaerő-felvétel dokumentumait | x | x |
| A munkaviszonnyal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv) | x | x |
| Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez | x | x |
| Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait | x | x |
| Számítógépes ügyviteli programcsomagot használ (dokumentumkezelésre, iktatásra, költségek, határidők, készletek, tárgyi eszközök nyilvántartására, számlázásra, házipénztár kezelésére, ügyféllisták kezelésére, névjegykártya-készítéshez, boríték- és címkekészítéshez stb.). |  | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| Időgazdálkodás, határidő-nyilvántartás, naptárfunkciók | x |  |
| A szűrőfeladatok szabályai | x |  |
| Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése | x | x |
| A jegyzőkönyvek fajtái, funkciója; a jegyzőkönyvek szerkesztése (teljes, kivonatos) | x | x |
| A jegyzőkönyv-vezetéssel összefüggő teendők (előkészületek, beszédrögzítés, -jegyzés, kivonatolás, stilizálás, szerkesztés, utómunkálatok) | x | x |
| Irat- és dokumentumkezelés szervezete, szabályozása, folyamata, teendői (az irat érkezésétől/keletkezésétől a selejtezésig, tárolásig) | x | x |
| Szervezeti dokumentumok, nyomtatványok, bizonylatok kiállítása, kezelése |  | x |
| Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem | x | x |
| Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban | x | x |
| Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában | x | x |
| Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel | x | x |
| Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.) | x | x |
| E-ügyintézés, e-közigazgatás | x | x |
| A munkaerő-gazdálkodás (álláshirdetések, munkaerő-felvétel, interjúk előkészítése, munkaügyi dokumentumok szerkesztése) | x | x |
| Projektismeretek | x |  |
| A vezetés, irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés, ellenőrzés, értékelés) | x |  |
| A személyiségfejlesztés lehetőségei a titkári munkakörben (személyiségtípusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés); karriertervezés | x |  |
| Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák | x | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása |  | x |
| Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédkészség | x | x |
| Jegyzőkönyv-vezetés (kivonatolás) |  | x |
| Számítógépes és ügyviteli programcsomag kezelése |  | x |
| Íráskészség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc) |  | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Önállóság |  | x |
| Felelősségtudat | x | x |
| Precizitás | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Közérthetőség (nyelvhelyesség) |  | x |
| Kommunikációs rugalmasság | x |  |
| Udvariasság | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Rendszerező képesség | x | x |
| Tervezés | x | x |
| Áttekintő képesség | x | x |

1. **Titkári ügyintézés tantárgy 134 óra/134 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Titkári ügyintézés** tantárgy tanításának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a titkári munkakör tevékenységformáit, amely képet ad a munkahelyi irodaiteendőkről, szervezési feladatokról, az irodai környezetről, tárgyi, személyi feltételekről, az ott zajló munkafolyamatokról. A tanulók e körben megismerhetik az idő- és készletgazdálkodás teendőit, reprezentációval és ajándékozással, ügyfél-kapcsolatok, információk, adatok stb. kezelésével együtt járó és egyéb nyilvántartásokat, a vezetés-szervezés elemeit, valamint a személyiségfejlesztés lehetőségeit a titkári munkaköri elvárások ismeretében. Betekintést nyerhetnek a munkaerő-gazdálkodás egyes elemeibe, pályázatok, projektek készítésének folyamatába.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

* 1. **Témakörök**
     1. ***Munkaszervezés az irodában 36 óra/36 óra***

Az iroda fogalma, fajtái

A különböző irodatípusok funkciói

Az iroda berendezései, tárgyi feltételei – modern elrendezések

Az irodai munkatér kialakítása

Az irodai környezet munkára, személyre gyakorolt hatásai; a jó közérzet feltételei

Modern irodák, változó irodaszemlélet: papír nélküli, környezettudatos, zöld iroda, intelligens iroda, homeoffice, shareddesk, hot desk stb.

Office-központok fogalma; előnyei, hátrányai

Online irodák (távmunka), virtuális munkaközösségek fogalma; előnyei, hátrányai

Eszközök a munka szolgálatában: informatikai, kommunikációs, irodatechnikai (ügyviteli); funkcióik; elhelyezésük az irodában

Online-eszközök az irodai kapcsolattartásra: blog, közösségi oldalak, weboldalak,   
e-mail, skype – használatuk, alkalmazásuk szervezeti célokra

Irodai munkaterhelés, egészségvédelem (pl. fény, zaj, klíma, színek, illatok, tér, formák, kényelem, pszichés terhelés, stresszforrások és feloldásuk stb.)

Munkavédelem az irodában: a képernyős munkahelyek kialakításának minimális egészségügyi és biztonságos feltételei; előírásai

Hagyományos és modern (digitális alapú) munkafeladatok az irodában

Az irodai munkaszervezés alapelvei, követelményei hagyományos és digitális munkafolyamatokban

Rend, rendszer, rendezettség az irodában

A személyes munkaszervezés alapelvei

* + 1. ***Titkári feladatok 36 óra/36 óra***

A titkár, titkárság helye, funkciója a szervezeti hierarchiában

Titkári funkciók: személyi, szervezeti

Titkári munkakörök (foglalkozások)

Titkári munkaköri elvárások; titkári etikai kódex

Postázási feladatok

Iroda- és munkaszervezési teendők a titkári munkában

Kapcsolatteremtés, kapcsolatok ápolása a titkári munkában

Telefonos kapcsolattartás; illemszabályai

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése

Szűrőfeladatok: személyes, telefonos, írásos, elektronikus megkeresés vonatkozásában

Vendégfogadás, vendéglátás az irodában

Programok, rendezvények, utazások szervezése

Pályázatfigyelés; projektfeladatok

Humánerőforrás-gazdálkodás (álláshirdetések, munkaerő-felvétel, interjúk előkészítése, munkaügyi dokumentumok szerkesztése)

Nyilvántartások vezetése, ellenőrzése, frissítése

Irodai gazdálkodás (irodaszerek készletezése, házipénztár-kezelés, reprezentációs keret kezelése stb.)

Bélyegzők kezelése

Ügyintézés hagyományos, személyes megjelenéssel, telefonon, levélváltással és e-csatornán

Jogszabálykövetés, jogszabálykeresés

A személyiségfejlesztés lehetőségei a titkári munkakörben (személyiségtípusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés); karriertervezés

Álláskeresési technikák titkári munkakörben

* + 1. ***Információs folyamatok az irodában 28 óra/28 óra***

Információs folyamatok: információ keletkezése, feldolgozása 🡪 funkciója, tárolás, továbbítás

Az információfeldolgozás módja, eszközei, célja, funkciója, személyi, tárgyi feltételei

Dokumentumok előállítása; dokumentumok típusai, fajtái

A dokumentumok előállításának módjai

Irat- és dokumentumkezelés fogalma, szabályozása, alapelvei; szervezeti keretei

Az irat- és dokumentumkezelés folyamata, szakaszai, teendők az egyes szakaszokban

Az irattár, levéltár fogalma

Az irattárolás fogalma, fajtái (papíralapú, digitális); szabályozása

Az irattárolás személyi, tárgyi feltételei

A papíralapú és digitális irattárolás biztonsági védelme

A selejtezés (papíralapú, digitális), az eljárás folyamata, dokumentálása

Az iratkezelés és –tárolás dokumentumai

* + 1. ***Adat- és információvédelem az irodában 10 óra/10 óra***

Adat és információ fogalma

Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása

Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük

A személyes adatok védelme

A közérdekű adatok megismerésének lehetősége, eljárási szabályai

Közérdekű adatok közzétételének szabályai

Adatvédelmi szintek (uniós; nemzeti, szervezeti) és felelősségi körük (hatóság, adatvédelmi felelős, adatkezelők)

A szervezeti adatkezelés szabályozása

Az adatvédelmi szabályzat tartalmi elemei

Az adatkezelés technikai háttere, biztonsági elemei

* + 1. ***Időgazdálkodás 12 óra/12 óra***

Az idő fogalma, jellemzői

Fogalmak: időgazdálkodás, vezetői, személyes időmenedzsment, munkaidő, pihenőidő, aktív, értékteremtő idő, elpazarolt idő stb.

Az időgazdálkodás alapelvei

Időrabló tényezők: halogatás, félbeszakítás, párhuzamos munkavégzés, rendszer hiánya, cél hiánya, motiváció hiánya, fáradság stb.

Az idő hatékonyságának növelése: munkaidő-fényképezés, időrabló tényezők leépítése, hatékony munkastílus kialakítása, kapcsolatok optimalizálása, célkitűzés, hatékony munkaszervezés, munkafeladatok delegálása, önérdek-érvényesítés, fegyelem, pluszidők kihasználása, energiaszint növelése, jutalmazás stb.

A hatékony időgazdálkodás tárgyi eszközei

Időtényezők a titkári munkában

Időgazdálkodás-munkaszervezés a titkári munkakörben

* személyes időmenedzsment:
* munkafeladatok minősítése (fontos, sürgős elvek mentén),
* prioritások felállítása,
* checklisták készítése,
* időterv készítése,
* hatékony munkaszervezés: kié a munka?
* végrehajtás – rugalmasság,
* határidő-nyilvántartás.
* vezető-titkár idejének, munkafeladatainak összehangolása
* ügyfelek idejével való gazdálkodás.
  + 1. ***Vezetési és projektismeretek 12 óra/12 óra***

A vezetés, irányítás fogalmának tisztázása

Vezetői tevékenységek: tervezés, szervezés, koordinálás, motiválás, ellenőrzés.

Vezetési stílusok

Szervezeti formák, szervezeti kultúra

Projekt fogalma, típusai, csoportosítása

A projekt folyamata: koncepció kialakítása (ötlet), elemzés, tervezés, végrehajtás-megvalósítás, ellenőrzés

A projektben részt vevők: projektgazda, szponzor, projektvezető, tanácsadók, aktív tagok – feladatleosztás, felelősség-meghatározás; külső közreműködői szervezetek; külső, belső érdekcsoportok)

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tanterem, taniroda

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | megbeszélés |  | x |  |  |
| 3. | szemléltetés |  | x |  |  |
| 4. | vita |  | x |  |  |
| 5. | helyzetelemzés |  | x |  |  |
| 6. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 7. | prezentáció | x | x |  | projektor |
| 8. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (email) |
| 9. | célzott tartalmú információkeresés |  |  |  | internet-elérési lehetőség |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  | x |  |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x |  |  |  |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  | x |  |
| 2.5. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  | x |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.2. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.3. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x |  | x |  |
| 3.4. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  |  | x |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  |  | x |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  |  | x |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  |  | x |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  |  | x |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x |  |  |  |
| 5.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

1. **Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy 222 óra/227 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Titkári ügyintézés gyakorlata** tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók a megszerzett titkári ismeretek és titkári ügyintézés elméleti ismereteire alapozva gyakorlati tapasztalatokat szerezzenek az irodában – és a titkári munkakörben – végzendő tevékenységekről a döntés-előkészítő szakasztól kezdődően a tervezési, lebonyolítási, ellenőrzési folyamatokon át az ezeket kísérő nyilvántartásokig, dokumentumkezelési,   
-tárolási teendőkig. Mindeközben a tanulóknak módjuk van konkrét feladatokat végezni: pl. adatbázisok, jegyzőkönyvek, nyilvántartások, irat- és dokumentumkezelés, készletgazdálkodás, projektek, IKT-eszközök, munkaerő-gazdálkodás és egyéb dokumentumok készítése stb. körében tanirodai keretek között.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

12085-06 Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű modul Titkári ügyintézés elméleti tantárgya

12083-16 Gyorsírás megnevezésű modul

* 1. **Témakörök**
     1. ***Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek 36 óra/36 óra***

A jegyzőkönyv-vezetési munka jellege, tartalma

A jegyzőkönyv fogalma, tartalmi jellemzői

A jegyzőkönyvek készítésének alkalmai

A jegyzőkönyvek típusai: megállapodás/határozati; teljes/szó szerinti, kivonatos/rövidített jegyzőkönyvek

Technikai eszközök a jegyzőkönyvvezető szolgálatában

Elvárások a jegyzőkönyvvezetővel szemben

Előkészületek a jegyzőkönyvek vezetésére:

* egyeztetés a jegyzőkönyv felvételének eseményéről, körülményeiről,
* információk gyűjtése az eseménnyel kapcsolatban,
* a jegyzés körülményeinek előkészítése (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek)
* a jegyzéssel kapcsolatos dokumentumok előkészítése,
* személyek, adatok előzetes azonosítása, ezek dokumentálása (regisztráció),
* a résztvevők informálása az adatjegyzéssel, -rögzítéssel kapcsolatosan,
* a résztvevők (meghallgatottak) előzetes tájékoztatása az adatjegyzéssel összefüggésben,
* iratok, dokumentumok begyűjtése, regisztrálása, másolása, tárolása az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatosan,
* az eseményen használatos dokumentumokról, tárgyi eszközökről jegyzék, nyilvántartás készítése,
* a begyűjtött dokumentumok, tárgyi eszközök visszaszolgáltatása, ennek dokumentálása,
* az esetleges zavaró tényezők elhárítása, vezetők, résztvevők tájékoztatása,
* bizalmas, titkos adatok kezelése,
* az esemény fókuszának meghatározása a vezetővel egyetértésben,
* résztvevők regisztrálása,
* a jegyzéshez legoptimálisabb hely kiválasztása, elhelyezkedés stb.

Teendők az esemény jegyzése, rögzítése folyamán:

* az esemény folyamatos követése,
* az elhangzottak jegyzése, rögzítése,
* nevek, számok, adatok stb. pontosítása,
* az eseményt befolyásoló körülmények (taps, nevetés, fütty, kivonulás stb.) feljegyzése, rögzítése,
* zavaró körülmények elhárítása stb.

Teendők az esemény jegyzése, rögzítése után:

* az eseményen rögzített, jegyzett történések, adatok ellenőrzése, pontosítása
* az eseményen használt – a rögzítést, jegyzést meghatározó – dokumentumok, tárgyi eszközök átvétele, dokumentálása,
* a jegyzőkönyv elkészítése, megszerkesztése
* jegyzőkönyv aláírása, hitelesítése,
* a jegyzőkönyvből feljegyzés készítése az érintettek számára,
* a jegyzőkönyv és/vagy kapcsolódó dokumentumok eljuttatása az érintettekhez,
* a jegyzőkönyvek átadásának dokumentálása stb.

Jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelése, tárolása

Előírások, szabályok, utasítások betartása a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan

* + 1. ***Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok 31 óra/36 óra***

A jegyzőkönyvek tartalmi, nyelvi-stiláris és formai követelményei

Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok: nyelvhelyesség, helyesírás, címadás, lényegkiemelés, kulcsszó- és tételmondat-keresés, téma-meghatározás, tömörítés, fésülés, stilizálás, áthidaló kifejezések alkalmazása

Gyorsírásos rövidítések alkotása

Adatjegyzés sajátosságai gyorsírással (nevek, címek, számok stb.)

Jegyzőkönyvrészletek gyorsírással történő jegyzése, áttétele, megszerkesztése

Jegyzőkönyvrészletek jegyzése, rögzítése hanganyagról

* + 1. ***Jegyzőkönyv-vezetési gyakorlatok 31 óra/31 óra***

A jegyzőkönyv-vezetési ismeretek alapján teljes körű jegyzőkönyv-vezetési feladatok végzése:

* előkészített jegyzőkönyvi anyag diktálása és jegyzése, rögzítése
* szimulált esemény történéseinek jegyzése, rögzítése
* látogatás konkrét eseményen – az elhangzottak jegyzése, rögzítése

Hanghordozón rögzített szöveg jegyzése, rögzítése

A feliratozás mint egyidejű beszédrögzítés fogalma, tevékenységtartalma

Jegyzőkönyvi részletek stilizálása, fésülése; kivonatolás gyakorlatai

* + 1. ***Jegyzőkönyv készítésének gyakorlata 31 óra/31 óra***

A jegyzőkönyv tartalma, formai-alaki megjelenése

A jegyzőkönyv felépítése, részei

Komplex jegyzőkönyv-készítési gyakorlatok:

* a jegyzőkönyv tartalmi típusainak megfelelően: kihallgatásról, helyszíni szemléről, értekezletről, eseményről, megállapodásról, határozatokról stb.
* a beszédrögzítés módjának megfelelően: diktálás után, sztenogramból, rögzített hanganyagról,
* a jegyzőkönyvi formának megfelelően: egyedileg szerkesztett forma – a közéleti és hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően, nyomtatványok kitöltésével
  + 1. ***Irodai munkafolyamatok gyakorlata 31 óra/31 óra***

Titkári, irodai munkafeladatok készítése az elméleti ismeretek birtokában – tanirodai keretek között:

* nyelvhasználati, kommunikációs gyakorlatok,
* információkeresés, -feldolgozás, internethasználat célzottan,
* kapcsolatok szimulálása, szerep- és szituációs megfelelés,
* konfliktushelyzetek kezelése,
* részvétel vitában, tárgyalási szituációban,
* gyakorlatok az üzleti protokoll köréből,
* marketingkommunikációs gyakorlatok,
* reklámanyag készítése,
* munkaszervezés köréből, pl. irodai tér kialakításának tervezése, irodai látogatások,
* titkári munkaköri leírások elemzése, készítése, álláshirdetés készítése, riport készítése,
* gyakorlatok az időgazdálkodás körében: munkaidőfénykép készítése, időterv készítése, változásterv készítése,
* demonstrációs dokumentumok készítése: névtábla, feliratok, útmutatók, térképek stb.
* pályázatok keresése, pályázati dokumentumok készítése, nyomtatványainak kitöltése, projektfeladatok,
* jogszabálykeresés,
* keresés névjegyzékben, listában, regisztrációs listában,
* készletgazdálkodási feladatok,
* postázási feladatok,
* leltári dokumentumok vezetése,
* selejtezés,
* irattárolás,
* IKT-eszközök használata stb.
  + 1. ***Nyilvántartások gyakorlata 31 óra/31 óra***

Titkári, irodai munkafeladatok – nyilvántartást igénylő – dokumentumainak készítése az elméleti ismeretek birtokában – tanirodai keretek között:

* listák, jegyzékek, jelenléti ívek, regisztrációk készítése irodai alkalmazásokkal,
* a titkári, irodai munkatevékenység körébe tartozó nyilvántartások készítése különböző tartalmakban,
* papíralapú nyomtatványok kitöltése kézzel, számítógéppel,
* digitális nyilvántartási nyomtatvány keresése, letöltése, kitöltése számítógéppel
* online nyomtatványok funkciója, kezelési módja

Pénzügyi bizonylatok, egyéb formanyomtatványok, űrlapok kiállítása

Az adat- és információkezelésre vonatkozó adatvédelmi előírások ismerete és betartása

* + 1. ***Dokumentumkezelési gyakorlat 31 óra/31 óra***

A titkári, irodai munkafeladatok körében keletkezett iratok, dokumentumok kezelésének gyakorlata egy rendelkezésre álló dokumentumkezelési (ügyviteli) szoftver alkalmazásával:

* a program funkciói,
* kezelésének, használatának megismerése,
* a dokumentumkezelés folyamatelemeinek gyakorlása a szoftver kínálta lehetőségek alapján
  1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

taniroda

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  | projektor, nyomtatványok, űrlapok |
| 3. | információkeresés | x |  |  | internet-elérési lehetőség |
| 4. | kiselőadás |  | x |  |  |
| 5. | prezentáció |  | x |  | projektor |
| 6. | helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 7. | önálló munka | x |  |  | nyomtatványok, űrlapok |
| 8. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolattartás (email) |
| 9. | projektfeladat | x | x |  | projektor, dokumentumkezelő (ügyviteli) szoftver |
| 10. | eszközhasználat | x |  |  | IKT-eszközök |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | x |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x |  |  |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel |  | x |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x |  |  |
| 5.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**A**

**11554-16 azonosító számú**

**Irodai szakmai idegen nyelv**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11554-16 azonosító számú Irodai szakmai idegen nyelvmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |
| --- | --- |
|  | Irodai szakmai idegen nyelv |
| FELADATOK | |
| Irodai titkári írásbeli és szóbeli kommunikációs feladatokat lát el idegen nyelven. | x |
| Hivatalos, üzleti leveleket, belső iratokat készít idegen nyelven. | x |
| Fogadja és továbbítja a telefonüzeneteket idegen nyelven. | x |
| Munkaviszony létesítésével kapcsolatos beadványokat készít idegen nyelven. | x |
| Ügyfélszolgálati feladatokat lát el idegen nyelven. | x |
| Fogadja a titkárság vendégeit, ügyfeleit idegen nyelven. | x |
| Rendezvényeken hostess feladatokat végez idegen nyelven. | x |
| Rendezvények, programok szervezésekor írásban, szóban és telefonon kommunikál idegen nyelven. | x |
| Fejleszti az idegen nyelvű beszédkészségét. | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| A választott idegen nyelv nyelvhelyességi, fogalmazási szabályai a szóbeli és írásbeli kommunikációban | x |
| Idegen nyelv használata hivatalban, irodában, rendezvényeken | x |
| Szakmai önéletrajz, motivációs levél, referencialevél a nyelvország szokásainak megfelelően | x |
| A leggyakoribb hivatalos, üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai | x |
| A leggyakoribb hivatalos, üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai | x |
| A hatékony kommunikáció feltételei | x |
| Az elektronikus kapcsolattartás szabályai | x |
| A munkaviszony létesítésével kapcsolatos legfontosabb iratok | x |
| Alapvető munkajogi szabályok (munkaviszony, munkaszerződés, munkaidő stb.) | x |
| Nyomtatványok a közigazgatásban | x |
| Pénzügyi alapfogalmak | x |
| Cég, szervezet bemutatása | x |
| Szakmai állásinterjú | x |
| Rendezvények hivatali protokollja | x |
| Hostessek feladatai | x |
| A képernyős munkavégzés egészségügyi kockázatai | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Idegen nyelvű olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x |
| Idegen nyelvű fogalmazás írásban | x |
| Idegen nyelvű szakmai beszédkészség | x |
| Íráskészség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc) | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés | x |
| Önállóság | x |
| Döntésképesség | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Kommunikációs rugalmasság | x |
| Interperszonális rugalmasság | x |
| Nyelvhelyesség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Ismeretek helyén való alkalmazása | x |
| Eredményorientáltság | x |
| Nyitott hozzáállás | x |

1. **Irodai szakmai idegen nyelv tantárgy 93 óra/165 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az **Irodai szakmai idegen nyelv** elmélet tanításának célja olyan idegen nyelvi ismeretek elsajátítása, amely alkalmassá teszi a tanulókat a titkári ügyintézéssel, rendezvényszervezéssel kapcsolatos írásbeli és szóbeli kommunikációs feladatok ellátására idegen nyelven. Váljanak képessé az idegen nyelvű szövegek értelmezésére, a munkahelyi kommunikáció, hivatalos levelezésés telefonbeszélgetések szakszerű lebonyolítására, a hivatalos szervekkel való kapcsolattartásra idegen nyelven.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Idegen nyelv; 11498-12 Foglalkoztatás I. modul

* 1. **Témakörök**
     1. ***Idegen nyelv használata az irodában 30 óra/55 óra***

A választott idegen nyelv nyelvhelyességi, fogalmazási szabályai a szóbeli és írásbeli kommunikációban

A legfontosabb szakmai nyelvi fordulatok, kifejezések elsajátítása

Szakmai szókincs jellemzői, bővítése

Vendég-, ügyfélfogadás szituációk

Szakmai önéletrajz, motivációs levél, referencialevél a nyelvország szokásainak megfelelően

Szakmai állásinterjú idegen nyelven

A munkaviszony létesítésével kapcsolatos legfontosabb iratok

Alapvető munkajogi szabályok (munkaviszony, munkaszerződés, munkaidő stb.)

Nyomtatványok a közigazgatásban; nyomtatványok kitöltése idegen nyelven

Pénzügyi alapfogalmak

* + 1. ***Kapcsolattartás hivatalos szervekkel idegen nyelven 33 óra/55 óra***

A leggyakoribb hivatalos, üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai

A leggyakoribb belső iratok nyelvországban szokásos formai elvárásai

Cég, szervezet bemutatása idegen nyelven

Telefonos szituációk (ügyfél, vezető, külső szervezetek, intézmények stb.)

Az elektronikus kapcsolattartás szabályai

A képernyős munkavégzés egészségügyi kockázatai

* + 1. ***Idegen nyelv használata hivatalos rendezvényeken, programokon 30 óra/55 óra***

Idegen nyelv használata rendezvényeken

Idegen nyelvű beszédkészség fejlesztése

A hatékony kommunikáció feltételei

Rendezvények hivatali protokollja

Host-ok és hostessek feladatai

Bemutatás, bemutatkozás, társalgási szituációk

* 1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tanterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  |  | x |  |
| 2. | kiselőadás | x |  |  |  |
| 3. | szemléltetés |  |  | x | projektor, kivetítő |
| 4. | megbeszélés |  |  | x |  |
| 5. | projektmunka |  | x |  | projektor, kivetítő |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | szituáció, szerepjáték |  | x |  |  |
| 8. | házi feladat |  |  | x | elektronikus kapcsolattartás (email) |
| 9. | önálló tanulói munka | x |  |  |  |
| 10. | tanulói információszerzés meghatározott témában | x | x |  | internetes elérhetőség |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  | x | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  | x | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | x |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  | x |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  |  | x |  |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 3.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 3.3. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 3.4. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

**Összefüggő szakmai gyakorlat**

**I. Öt évfolyamos oktatás közismereti képzéssel**

10. évfolyamot követően 140 óra

11. évfolyamot követően 140 óra

Az összefüggő nyári gyakorlat egészére vonatkozik a meghatározott óraszám, amelynek keretében az összes felsorolt elemet kötelezően oktatni kell az óraszámok részletezése nélkül, a tanulók egyéni kompetenciafejlesztése érdekében.

A 10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

**11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban modul**

***Gépírás gyakorlata tantárgy,*** valamint a

**12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű modul**

***Gépírás és levelezés gyakorlata tantárgy keretében***

A tanulók – adatbeviteli tevékenység végzésekor – hatékonyan alkalmazzák a tízujjas vakírás technikáját.

Gépírási tevékenységükhöz önállóan készítsék elő a szükséges tárgyi eszközöket, a szakmai vezető jóváhagyásával alakítsák ki a képernyős munkavégzéshez szükséges optimális körülményeket.

***Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében***

Kezeljék biztosan az irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, tartsák be a biztonsági előírásokat.

Törekedjenek arra, hogy a szakmai vezető által delegált szövegszerkesztési feladatokat hibátlanul, esztétikusan, a vezető utasításainak és a munkahelyi elvárások szerint készítsék el.

Közreműködésükkel segítsék elő a munkahelyen adódó írásbeli feladatok végzését, egyszerűbb nyomtatványok kitöltését.

**Fejlesztendő készségek**

A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Írásbeli dokumentumok készítése, formázása

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat)

**11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban modul**

***Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy, valamint***

Kommunikációs formáktartalmi, formai jegyeinek azonosítása a mindennapi munkavégzés során és az ügyfélkapcsolatokban (non-verbális, szóbeli, írásbeli, telefonos, elektronikus).

Kérdéstípusok gyakorlása.

Asszertív kommunikáció a belső és külső ügyfelekkel.

Munkahelyi kapcsolataikban, telefonos kommunikációjukban kamatoztassák a verbális kommunikáció nyelvi, nyelvhelyességi ismereteit.

**Fejlesztendő készségek**

Szakmai nyelvi beszédkészség

Köznyelvi beszédkészség

Olvasott szakmai szöveg megértése

Értő figyelem

Prezentációs készség

A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

**11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatbanmegnevezésű modul**

***Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy keretében***

Ügyféltípusok beazonosítása a mindennapi ügyfélkapcsolat során

Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása.

Konfliktuskezelési technikák megfigyelése, hatékony módszerek alkalmazása.

Ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők azonosítása az ügyfélkapcsolati munkában.

Panaszkezelés gyakorlata.

Gyakorlatban a gazdálkodó szerveznél használt levelezési formák, azok tartalmi és formai követelményei.

**Fejlesztendő készségek**

Ügyfélközpontúság

Proaktivitás

Problémaérzékeny ügyfélkezelés

Fejlődőképesség, önfejlesztés

**12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű modul**

***Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy keretében***

Szorosan kapcsolódva az informatikai ismeretekhez, alkalmazzák gépírástudásukat az ügyfélszolgálati, titkári munkatevékenységhez kapcsolódó dokumentumok készítésekor.

Végezzenek adatbeviteli és szövegszerkesztési feladatokat, ügyeljenek a hibátlan, esztétikus munkavégzésre.

Gépírási, dokumentumszerkesztési és informatikai ismereteik birtokában hibátlan adatbevitellel készítsenek esztétikus kivitelezésű hivatalos iratokat, leveleket.

***Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében***

A tanulók az irodai munkatevékenységek között készségszinten – önállóan és kreatívan – tudják alkalmazni a tanult szövegszerkesztő, prezentációkészítő, táblázat- és adatbázis-kezelő program által nyújtott lehetőségeket.

Legyenek figyelemmel a szoftverhasználattal együtt járó dokumentumkezelési, tárolási teendőkre és biztonsági elemeire is.

**Fejlesztendő készségek**

A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Írásbeli dokumentumok készítése, formázása

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat)

**II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül**

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

**12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű modul**

***Gépírás és levelezés gyakorlata tantárgy keretében***

A tanulók – adatbeviteli tevékenység végzésekor – hatékonyan alkalmazzák a tízujjas vakírás technikáját bármilyen adathordozóról történő vagy diktálás utáni íráshoz, korrektúrázáshoz.

Legyenek képesek – a munkahelyi vezető irányításával – különböző tartalmú iratok, levelek írására – törekedve a tanult irat- és levélforma betartására.

Gépírási, levélkészítési tevékenységükhöz önállóan készítsék elő a szükséges tárgyi eszközöket, a szakmai vezető jóváhagyásával alakítsák ki a képernyős munkavégzéshez szükséges optimális körülményeket.

***Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében***

Kezeljék biztosan az irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, tartsák be a biztonsági előírásokat.

Törekedjenek arra, hogy a szakmai vezető által delegált szövegszerkesztési, prezentáció-készítési, táblázat- és adatbázis-kezelési feladatokat hibátlanul, esztétikusan, a vezető utasításainak és a munkahelyi elvárások szerint készítsék el.

**Fejlesztendő készségek**

A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Írásbeli dokumentumok készítése, formázása

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat)

**12083-16 Gyorsírás megnevezésű modul**

***Gyorsírás gyakorlata tantárgy keretében***

A tanulók használják gyorsírástudásukat a szakmai vezető vagy ügyfelek, munkatársak üzeneteinek, adatoknak, illetőleg a munkahelyi megbeszéléseken, értekezleteken elhangzottaknak a rögzítésére. A sztenogramból képesek legyenek áttételt készíteni és a dokumentumot megszerkeszteni.

**Fejlesztendő készségek**

Gyorsírás (szövegjegyzés: 100 szótag/perc)

Áttételkészítés

Helyesírás, helyes nyelvhasználat

Gépírás tízujjas vakírással (170 leütés/perc)

Hallott szakmai nyelvű szöveg megértése

**12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű modul**

***Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy keretében***

Képesek legyenek a tanulóka dokumentumok típusait azonosítani, fontosságuk között különbséget tenni, felismerniés ennek megfelelően a leggondosabban eljárni az iratok, levelek, jegyzőkönyvek gépelésekor, szerkesztésekor – betartva a szakmai vezető utasításait.

Kapcsolódjanak be a munkahelyi rendezvényekbe, aktívan vegyenek részt a programok, megbeszélések, értekezletek előkészítésében, lebonyolításában, utómunkálatok elvégzésében.

Közreműködésükkel segítsék elő a munkahelyen adódó ügy- és iratkezelési, ügyfél- és vendégfogadási operatív feladatok végzését, egyszerűbb nyomtatványok kitöltését.

Munkájuk során alkalmazkodjanak a kialakult munkahelyi szokásokhoz és tartsák be az előírásokat a munka- és időszervezésre, a dokumentumok kezelésére, információfeldolgozásra vonatkozóan, valamint az ügyfelekkel, munkatársakkal és vezetőkkel való kapcsolattartásban.

**Fejlesztendő készségek**

Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédkészség

Jegyzőkönyv gépelése, szerkesztése

Számítógépes és ügyviteli programcsomag kezelése

Íráskészség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)