

Kecskeméti SZC  
Kada Elek Technikum



## **SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV**

**az**

**54 346 03**

**IRODAI TITKÁR,**

**valamint a**

**XXV. ÜGYVITEL**

**ÁGAZATHOZ**

**(52 841 02 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ**

**mellék-szakképesítéssel)**

**2018.**

*Kiadó rendelet: A szakképzési kerettantervekről szóló 5/2018. (VII. 9.) ITM rendelet*

## **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 nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012. (VIII. 27.) NGM 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: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: nincsenek

## **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:

| <b>Tantárgy</b>               | <b>Szakképesítés/Szakképzettség</b>  |
|-------------------------------|--|
| 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: Nincs.

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 órászámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

| évfolyam     | heti óraszám | éves óraszám |
|--------------|--------------|--------------|
| 9. évfolyam  | 8 óra/hét    | 288 óra/év   |
| 10. évfolyam | 12 óra/hét   | 432 óra/év   |

|                |            |            |
|----------------|------------|------------|
| Ögy.           |            | 140 óra    |
| 11. évfolyam   | 11 óra/hét | 396 óra/év |
| Ögy.           |            | 140 óra    |
| 12. évfolyam   | 12 óra/hét | 372 óra/év |
| 5/13. évfolyam | 31 óra/hét | 961 óra/év |
| Összesen:      |            | 2729 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 óraszámja évfolyamonként

|  |   |                                       | 9. |    | 10. |    |     | 11. |    |     | 12. |     | 5/13. |    | 1/13. |    |     | 2/14. |    |
|--|---|---------------------------------------|----|----|-----|----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-------|----|-------|----|-----|-------|----|
|  |   |                                       | e  | gy | e   | gy | ögy | e   | gy | ögy | e   | gy  | e     | gy | e     | gy | ögy | e     | gy |
| A fő szakképesítésre vonatkozó:                                      | Összesen  | A tantárgy kapcsolódása               | 3  | 5  | 6   | 6  | 140 | 1   | 3  | 140 | 2   | 3   | 12    | 19 | 14    | 17 | 160 | 12    | 19 |
|  | Összesen  |                                       | 8  |    | 12  |    |     | 4   |    |     | 5   |     | 31    |    | 31    |    |     | 31    |    |
| 11499-12<br>Foglalkoztatás II.                                       | <b>Foglalkoztatás II.</b>                                   | fő szakképesítés                      |    |    |     |    |     |     |    |     |     | 0,5 |       |    |       |    | 0,5 |       |    |
| 11498-12<br>Foglalkoztatás I. (érettségire<br>épülő képzések esetén) | <b>Foglalkoztatás I.</b>                                    | fő szakképesítés                      |    |    |     |    |     |     |    |     |     | 2   |       |    |       |    | 2   |       |    |
| 11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások                   | <b>Gépírás gyakorlata</b>                                   | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |    |    |     |    |     | 2   |    |     | 1   |     |       |    |       |    |     |       |    |
|  | <b>Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban</b> | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |    |    |     |    |     | 1   |    |     | 1   |     |       |    |       |    |     |       |    |
| 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban                          | <b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>                        | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |    |    |     |    |     | 2   |    |     |     |     |       |    |       |    |     |       |    |
|  | <b>Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat</b>             | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |    |    |     |    |     |     | 1  |     |     |     |       |    |       |    |     |       |    |
| 11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban                              | <b>Ügyfélszolgálati ismeretek</b>                           | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |    |    |     |    |     | 1   |    |     |     |     |       |    |       |    |     |       |    |
|  | <b>Ügyfélszolgálati gyakorlat</b>                           | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |    |    |     |    |     |     | 1  |     | 1   |     |       |    |       |    |     |       |    |

|  |   |                                       |   |   |   |   |  |   |   |   |   |     |   |   |  |  |     |   |
|--|---|---------------------------------------|---|---|---|---|--|---|---|---|---|-----|---|---|--|--|-----|---|
| 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban | <b>Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban</b>       | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |   |   |   |   |  |   |   |   |   |     |   |   |  |  |     |   |
|  | <b>Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban</b> | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |   |   |   |   |  |   |   | 1 |   |     |   |   |  |  |     |   |
|  | <b>Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat</b>               | 5284102<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző |   |   |   |   |  |   |   | 1 |   |     |   |   |  |  |     |   |
| 10066-16 Gazdálkodási alapfeladatok              | <b>Gazdasági és vállalkozási ismeretek</b>              | fő szakképesítés                      | 2 |   | 1 |   |  |   |   | 1 |   | 1   |   | 4 |  |  | 1   |   |
|  | <b>Jogi ismeretek</b>                                   | fő szakképesítés                      |   |   | 1 |   |  |   |   |   |   | 1,5 |   | 1 |  |  | 1,5 |   |
| 12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások          | <b>Gépírás és levelezési gyakorlat</b>                  | fő szakképesítés                      |   | 4 | 2 |   |  |   |   | 1 |   | 3   |   | 7 |  |  |     | 3 |
|  | <b>Irodai alkalmazások gyakorlata</b>                   | fő szakképesítés                      |   | 1 | 1 |   |  |   |   |   |   | 2   |   | 2 |  |  |     | 2 |
| 12083-16 Gyorsírás                               | <b>Gyorsírás gyakorlata</b>                             | fő szakképesítés                      |   |   | 2 |   |  | 2 |   | 2 |   | 4   |   | 6 |  |  |     | 4 |
| 12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll        | <b>Kommunikáció a titkári munkában</b>                  | fő szakképesítés                      | 1 |   | 2 |   |  |   |   |   | 2 |     | 3 |   |  |  | 2   |   |
| 10072-16 Rendezvény- és programszervezés         | <b>Rendezvény- és programszervezés</b>                  | fő szakképesítés                      |   |   |   |   |  | 1 |   | 1 |   |     | 2 |   |  |  |     |   |
|  | <b>Rendezvény- és programszervezés gyakorlata</b>       | fő szakképesítés                      |   |   |   |   |  |   |   |   |   | 5   |   |   |  |  |     | 5 |
| 12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat           | <b>Titkári ügyintézés</b>                               | fő szakképesítés                      |   |   | 2 |   |  |   |   |   | 2 |     | 2 |   |  |  | 2   |   |
|  | <b>Titkári ügyintézés gyakorlata</b>                    | fő szakképesítés                      |   |   |   | 1 |  |   | 1 |   |   | 5   |   | 2 |  |  |     | 5 |
| 11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv             | <b>Irodai szakmai idegen nyelv</b>                      | fő szakképesítés                      |   |   |   |   |  |   |   |   | 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

## A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

|  |   |                         | 9.   |     | 10. |     |     | 11. |      |     | 12. |    | Szakgimnáziumi képzés<br>9-12. o. összes óraszámja | Nem a főszakképesítésre<br>fordítandó órakeret | Főszakképesítés<br>9-12. o. összes óraszámja | 5/13.            |     | Főszakképesítés<br>9-13. o. összes óraszámja | 1/13. |     |     | 2/14. |     | A két évfolyamos szakképzés<br>összes óraszámja |
|--|---|-------------------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|----|--|--|--|------------------|-----|--|-------|-----|-----|-------|-----|---|
|  |   |                         | e  | gy  | e   | gy  | ögy | e   | gy   | ögy | e   | gy |  |  |  | e                | gy  |  | ögy   | e   | gy  |       |     |   |
| A fő szakképe-<br>sítésre vonatkozó:                                 | Összesen                                | A tantárgy kapcsolódása | 108  | 180 | 216 | 216 | 140 | 36  | 108  | 140 | 62  | 93 | 1462   | 443  | 1019   | 372              | 589 | 1980   | 504   | 612 | 160 | 372   | 589 | 2077  |
|  | Összesen                                |                         | 288  | 432 | 144 | 155 |     | 961 | 1116 |     | 961 |    |  |  |  |                  |     |  |       |     |     |       |     |   |
|  | Elméleti óraszámok<br>(arány ögy-vel)   |                         | öt évfolyamos képzés egészében: 794 óra (35,1%)  |     |     |     |     |     |      |     |     |    |  |  |  | 876 óra (39,2%)  |     |  |       |     |     |       |     |   |
|  | Gyakorlati óraszámok<br>(arány ögy-vel) |                         | öt évfolyamos képzés egészében: 1186 óra (64,9%) |     |     |     |     |     |      |     |     |    |  |  |  | 1201 óra (60,8%) |     |  |       |     |     |       |     |   |
| 11499-12<br>Foglalkoztatás II.                                       | <b>Foglalkoztatás II.</b>               | fő szakképesítés        | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 15               | 0   | 15   | 0     | 0   | 15  | 0     | 15  |   |
|  | Munkajogi alapismeretek                 |                         |  |     |     |     |     |     |      |     |     |    | 0  |  |  | 3                |     | 3  |       |     | 3   |       | 3   |   |
|  | Munkaviszony létesítése                 |                         |  |     |     |     |     |     |      |     |     |    | 0  |  |  | 4                |     | 4  |       |     | 4   |       | 4   |   |
|  | Álláskeresés                            |                         |  |     |     |     |     |     |      |     |     |    | 0  |  |  | 4                |     | 4  |       |     | 4   |       | 4   |   |
|  | Munkanélküliség                         |                         |  |     |     |     |     |     |      |     |     |    | 0  |  |  | 4                |     | 4  |       |     | 4   |       | 4   |   |
| 11498-12<br>Foglalkoztatás I. (érettségire<br>épülő képzések esetén) | <b>Foglalkoztatás I.</b>                | fő szakképesítés        | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 62               | 0   | 62   | 0     | 0   | 62  | 0     | 62  |   |
|  | Nyelvtani rendszerezés 1                |                         |  |     |     |     |     |     |      |     |     |    | 0  |  |  | 8                |     | 8  |       |     | 8   |       | 8   |   |
|  | Nyelvtani rendszerezés 2                |                         |  |     |     |     |     |     |      |     |     |    | 0  |  |  | 8                |     | 8  |       |     | 8   |       | 8   |   |
|  | Nyelvi készségfejlesztés                |                         |  |     |     |     |     |     |      |     |     |    | 0  |  |  | 23               |     | 23   |       |     | 23  |       | 23  |   |
|  | Munkavállalói szókincs                  |                         |  |     |     |     |     |     |      |     |     |    | 0  |  |  | 23               |     | 23   |       |     | 23  |       | 23  |   |

|  |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |     |     |   |   |    |     |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|-----|-----|---|---|----|-----|---|---|---|---|---|
| 11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások | <b>Gépírás gyakorlata</b>                                   | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 72 | 0  | 31 | 103 | 103 | 0 | 0 | 0  | 103 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | A tízujjas vakírás alapjai                                  |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |     |   | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája                    |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |     |   | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Gépírás-technikai alapgyakorlatok                           |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |     |   | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Írássebesség fokozása                                       |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 36 | 0  | 0  | 36  |     |   | 0 | 36 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Írásbiztonság erősítése                                     |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 36 | 0  | 0  | 36  |     |   | 0 | 36 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Gépírás-technikai alkalmazások                              |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 31 | 31  |     |   | 0 | 31 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | <b>Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban</b> |   | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 0  | 31 | 0  | 67  |     |   | 0 | 67 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban        | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző                     | Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai           | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0  | 0  | 16 | 0   | 16  | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban             | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0  | 0  | 16 | 0   | 16  | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Prezentáció- és körlevél-készítés az ügyfélszolgálatban | 0 | 0 | 0 | 0 | 4  | 0  | 0  | 4  | 0   | 4   | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Adatbázisok az ügyfélszolgálatban                       | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 4  | 4  | 0   | 4   | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 18 | 18 | 0   | 18  | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 9  | 9  | 0   | 9   | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
| 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban        | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző                     | <b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>                    | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 | 0  | 0  | 72 | 0   | 72  | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | A kommunikáció alapjai                                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 0  | 0  | 30 | 0   | 30  | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Szóbeli kommunikáció                                    | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0  | 0  | 10 | 0   | 10  | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Írásbeli kommunikáció                                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0  | 0  | 10 | 0   | 10  | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Telefonos kommunikáció                                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 8  | 0  | 0  | 8  | 0   | 8   | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |
|  |   | Prezentációs technikák                                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0  | 0  | 14 | 0   | 14  | 0 | 0 | 0  | 0   | 0 | 0 |   |   |   |



|   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |   |    |    |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|---|----|----|---|---|---|---|---|---|
|   | <b>Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat</b> | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 36 | 0  | 0  | 36 | 36 | 0  | 0 | 0  | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   |
|   | Szóbeli kommunikációs gyakorlatok               |   |   |   |   |   |    | 15 |    |    | 15 |    |    |   |    | 15 |   |   |   | 0 | 0 |   |
|   | Írásbeli kommunikációs gyakorlatok              |   |   |   |   |   |    | 5  |    |    | 5  |    |    |   |    | 5  |   |   |   | 0 | 0 |   |
|   | Telefonos kommunikációs gyakorlatok             |   |   |   |   |   |    | 6  |    |    | 6  |    |    |   |    | 6  |   |   |   | 0 | 0 |   |
|   | Prezentációs gyakorlatok                        |   |   |   |   |   |    | 10 |    |    | 10 |    |    |   |    | 10 |   |   |   | 0 | 0 |   |
| 11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban | <b>Ügyfélszolgálati ismeretek</b>               | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 0  | 0  | 36 | 36 | 0  | 0  | 0 | 36 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 |   |   |
|   | Ügyfélközpontú szolgáltatás                     |   |   |   |   |   | 8  |    |    | 8  |    |    |    |   | 8  |    |   |   | 0 | 0 |   |   |
|   | Ügyféltipológia                                 |   |   |   |   |   | 7  |    |    | 7  |    |    |    |   | 7  |    |   |   | 0 | 0 |   |   |
|   | Üzleti etikett                                  |   |   |   |   |   | 7  |    |    | 7  |    |    |    |   | 7  |    |   |   | 0 | 0 |   |   |
|   | Ügyfélkapcsolatok kezelése                      |   |   |   |   |   | 7  |    |    | 7  |    |    |    |   | 7  |    |   |   | 0 | 0 |   |   |
|   | Önfejlesztés                                    |   |   |   |   |   | 7  |    |    | 7  |    |    |    |   | 7  |    |   |   | 0 | 0 |   |   |
|   | <b>Ügyfélszolgálati gyakorlat</b>               | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző | 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 |   |
|   | Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban       |   |   |   |   |   |    | 8  |    |    | 8  |    |    |   |    | 8  |   |   |   | 0 | 0 |   |
|   | Üzleti etikett a gyakorlatban                   |   |   |   |   |   |    | 8  |    |    | 8  |    |    |   |    | 8  |   |   |   | 0 | 0 |   |
|   | Panasz- és reklamációkezelés                    |   |   |   |   |   |    | 8  |    |    | 8  |    |    |   |    | 8  |   |   |   | 0 | 0 |   |
|   | Stresszkezelés                                  |   |   |   |   |   |    |    |    | 8  | 8  |    |    |   |    |    | 8 |   |   |   | 0 | 0 |
|   | Önértékelés a gyakorlatban                      |   |   |   |   |   |    |    |    | 7  | 7  |    |    |   |    |    | 7 |   |   |   | 0 | 0 |
| Önfejlesztés a gyakorlatban             |   |   |   |   |   |   |    | 16 | 16 |    |    |    | 16 |   |    |    | 0 | 0 |   |   |   |   |

|  |   |   |    |   |    |   |  |   |   |  |    |    |     |    |     |    |    |     |     |   |   |    |    |     |
|--|---|---|----|---|----|---|--|---|---|--|----|----|-----|----|-----|----|----|-----|-----|---|---|----|----|-----|
| 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban | <b>Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban</b>             | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző | 0  | 0 | 0  | 0 |  | 0 | 0 |  | 0  | 0  | 0   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0 |   | 0  | 0  | 0   |
|  | Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek                     |   |    |   |    |   |  |   |   |  |    | 0  |     |    |     |    | 0  |     |     |   | 0 | 0  |    |     |
|  | Ügyiratok az ügyfélszolgálatban                               |   |    |   |    |   |  |   |   |  |    | 0  |     |    |     |    | 0  |     |     |   | 0 | 0  |    |     |
|  | Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban              |   |    |   |    |   |  |   |   |  |    | 0  |     |    |     |    | 0  |     |     |   | 0 | 0  |    |     |
|  | <b>Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban</b>       | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző | 0  | 0 | 0  | 0 |  | 0 | 0 |  | 0  | 31 | 31  | 31 | 0   | 0  | 0  | 31  | 0   | 0 |   | 0  | 0  | 0   |
|  | Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése                        |   |    |   |    |   |  |   |   |  | 18 | 18 |     |    |     |    | 18 |     |     |   | 0 | 0  |    |     |
|  | Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban                  |   |    |   |    |   |  |   |   |  | 7  | 7  |     |    |     |    | 7  |     |     |   | 0 | 0  |    |     |
|  | IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban                            |   |    |   |    |   |  |   |   |  | 6  | 6  |     |    |     |    | 6  |     |     |   | 0 | 0  |    |     |
|  | <b>Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat</b>                     | 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző | 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  |    |     |
|  | Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata               |   |    |   |    |   |  |   |   |  | 10 | 10 |     |    |     |    | 10 |     |     |   | 0 | 0  |    |     |
|  | Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata       |   |    |   |    |   |  |   |   |  | 10 | 10 |     |    |     |    | 10 |     |     |   | 0 | 0  |    |     |
| 10066-16 Gazdálkodási alanféléadatok             | <b>Gazdasági és vállalkozási ismeretek</b>                    | fő szakképesítés                        | 72 | 0 | 36 | 0 |  | 0 | 0 |  | 31 | 0  | 139 | 0  | 139 | 31 | 0  | 170 | 144 | 0 |   | 31 | 0  | 175 |
| A gazdaság alapelvei, szereplői                  | 24  |   |    |   |    |   |  |   |   |  |    | 24 |     |    |     |    | 24 | 24  |     |   |   | 0  | 24 |     |
| A piac   | 12  |   |    |   |    |   |  |   |   |  |    |    | 12  |    |     |    |    | 12  | 12  |   |   |    | 0  | 12  |



|   |   |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          |           |            |          |            |          |           |            |          |            |   |          |           |            |
|---|---|------------------|----------|------------|----------|-----------|--|----------|----------|--|----------|-----------|------------|----------|------------|----------|-----------|------------|----------|------------|---|----------|-----------|------------|
|   | Érdekképviselő, érdekvédelem a munkajogban    |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          | 0         |            |          | 3          |          | 3         |            |          |            | 3 | 0        | 3         |            |
|   | Fogyasztóvédelmi alapismeretek                |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          | 0         |            |          | 2          |          | 2         |            |          |            | 2 | 0        | 2         |            |
| 12082-16 Gépirás és irodai alkalmazások | <b>Gépirás és levelezési gyakorlat</b>        | fő szakképesítés | <b>0</b> | <b>144</b> | <b>0</b> | <b>72</b> |  | <b>0</b> | <b>0</b> |  | <b>0</b> | <b>31</b> | <b>247</b> | <b>0</b> | <b>247</b> | <b>0</b> | <b>93</b> | <b>340</b> | <b>0</b> | <b>252</b> |   | <b>0</b> | <b>93</b> | <b>345</b> |
|   | A tízujjas vakírás alapgyakorlatai            |                  |          | 6          |          |           |  |          |          |  |          |           |            | 6        |            |          |           |            | 6        |            |   |          | 0         | 6          |
|   | Billentyűkezelés                              |                  |          | 66         |          |           |  |          |          |  |          |           |            | 66       |            |          |           |            | 66       |            |   |          | 0         | 66         |
|   | Az írástechnika megerősítése                  |                  |          | 36         |          |           |  |          |          |  |          |           |            | 36       |            |          |           |            | 36       |            |   |          | 0         | 36         |
|   | Sebességfokozás                               |                  |          |            |          | 12        |  |          |          |  |          |           |            | 12       |            |          |           |            | 12       |            |   |          | 0         | 12         |
|   | Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok        |                  |          |            |          | 36        |  |          |          |  |          |           |            | 36       |            |          |           |            | 36       |            |   |          | 0         | 36         |
|   | Irodai gépirás gyakorlata                     |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          |           | 31         | 31       |            |          |           |            | 31       |            |   |          | 0         | 36         |
|   | Levelezési alapismeretek a titkári munkában   |                  |          | 36         |          |           |  |          |          |  |          |           |            | 36       |            |          |           |            | 36       |            |   |          | 0         | 36         |
|   | Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          |           |            | 0        |            |          |           |            | 0        |            |   |          | 0         | 0          |
|   | Levelezés a hivatali és üzleti életben        |                  |          |            |          | 24        |  |          |          |  |          |           |            | 24       |            |          |           |            | 24       |            |   |          | 0         | 24         |
|   | Komplex levélgyakorlatok                      |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          |           | 0          |          |            |          |           | 93         |          |            |   | 93       | 93        |            |
|   | <b>Irodai alkalmazások gyakorlata</b>         | fő szakképesítés | <b>0</b> | <b>36</b>  | <b>0</b> | <b>36</b> |  | <b>0</b> | <b>0</b> |  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>72</b>  | <b>0</b> | <b>72</b>  | <b>0</b> | <b>62</b> | <b>134</b> | <b>0</b> | <b>72</b>  |   | <b>0</b> | <b>62</b> | <b>134</b> |
|   | A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai       |                  |          | 36         |          |           |  |          |          |  |          |           |            | 36       |            |          |           | 36         |          |            |   |          | 0         | 36         |
|   | Dokumentumszerkesztés a titkári munkában      |                  |          |            |          | 18        |  |          |          |  |          |           |            | 18       |            |          |           | 18         |          |            |   |          | 0         | 18         |
|   | Táblázatok készítése a titkári munkában       |                  |          |            |          | 18        |  |          |          |  |          |           |            | 18       |            |          |           | 18         |          |            |   |          | 0         | 18         |
|   | Adatbázisok készítése a titkári munkában      |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          |           |            | 0        |            |          |           | 0          |          |            |   |          | 0         | 0          |
|   | A prezentáció mint kommunikációs technika     |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          |           |            | 0        |            |          |           | 31         | 31       |            |   |          |           | 31         |
| A weblapkészítés alapjai                |   |                  |          |            |          |           |  |          |          |  |          |           | 0          |          |            |          | 31        | 31         |          |            |   |          | 31        | 31         |

|   |   |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    |     |    |     |    |     |     |     |     |    |    |     |     |    |
|---|---|------------------|----|---|----|----|--|---|----|----|---|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|----|
| 12083-16 Gyorsírás                        | <b>Gyorsírás gyakorlata</b>               | fő szakképesítés | 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   |     | 6  |    | 0   | 6   |    |
|   | Jelöléstani alapok                        |                  |    |   |    | 33 |  |   |    |    |   |    |     | 33 |     |    |     |     | 33  |     | 33 |    | 0   | 33  |    |
|   | Rövidítéstani alapok                      |                  |    |   |    | 33 |  |   |    |    |   |    |     | 33 |     |    |     |     | 33  |     | 33 |    | 0   | 33  |    |
|   | A magánhangzók jelképes jelölése          |                  |    |   |    |    |  |   |    | 36 |   |    |     | 36 |     |    |     |     | 36  |     | 36 |    | 0   | 36  |    |
|   | Kettőshangzós jelölések                   |                  |    |   |    |    |  |   |    | 36 |   |    |     | 36 |     |    |     |     | 36  |     | 36 |    | 0   | 36  |    |
|   | Rövidítésalkotás                          |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    | 31  | 31 |     |    |     |     | 31  |     | 36 |    | 0   | 36  |    |
|   | Írássebesség fokozása                     |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    | 31  | 31 |     |    |     |     | 31  |     | 36 |    | 0   | 36  |    |
|   | Az irodai gyorsírás gyakorlata            |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    |     |    | 0   |    |     | 46  | 46  |     |    |    |     | 46  | 46 |
|   | A jegyzetelés alapgörkölatai              |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    |     |    | 0   |    |     | 31  | 31  |     |    |    |     | 31  | 31 |
|   | Dokumentumkészítés gyorsírással           |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    |     |    | 0   |    |     | 47  | 47  |     |    |    |     | 47  | 47 |
| 12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll | <b>Kommunikáció a titkári munkában</b>    | fő szakképesítés | 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   | 36 |
|   | Üzleti kommunikáció                       |                  |    |   | 12 |    |  |   |    |    |   |    |     | 12 |     |    |     |     | 12  | 12  |    |    |     | 0   | 12 |
|   | Protokoll az irodában                     |                  |    |   | 12 |    |  |   |    |    |   |    |     | 12 |     |    |     |     | 12  | 12  |    |    |     | 0   | 12 |
|   | Digitális kommunikáció a titkári munkában |                  |    |   | 24 |    |  |   |    |    |   |    |     | 24 |     |    |     |     | 24  | 24  |    |    |     | 0   | 24 |
|   | Nemzetközi protokoll                      |                  |    |   | 24 |    |  |   |    |    |   |    |     | 24 |     |    |     |     | 24  | 24  |    |    |     | 0   | 24 |
|   | Munkahelyi, irodai kapcsolatok            |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    |     | 0  |     | 18 |     | 18  |     |     |    |    | 18  | 0   | 18 |
|   | Munkahelyi konfliktuskezelés              |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    |     | 0  |     | 18 |     | 18  |     |     |    |    | 18  | 0   | 18 |
|   | Tárgyalástechnika                         |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    |     | 0  |     | 14 |     | 14  |     |     |    |    | 14  | 0   | 14 |
|   | Marketingkommunikáció                     |                  |    |   |    |    |  |   |    |    |   |    |     | 0  |     | 12 |     | 12  |     |     |    |    | 12  | 0   | 12 |

|  |   |                  |   |   |    |   |  |    |   |  |    |   |    |    |    |    |     |     |    |    |  |    |     |     |
|--|---|------------------|---|---|----|---|--|----|---|--|----|---|----|----|----|----|-----|-----|----|----|--|----|-----|-----|
| 10072-16 Rendezvény- és programszervezés               | <b>Rendezvény- és programszervezés</b>                          | fő szakképesítés | 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   | 36  |
|  | Szervezeten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények |                  |   |   |    |   |  |    |   |  | 31 |   | 31 |    |    |    |     | 31  | 36 |    |  |    | 0   | 36  |
|  | <b>Rendezvény- és programszervezés gyakorlata</b>               | fő szakképesítés | 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  |    |    |  |    | 16  | 16  |
|  | Forgatókönyv-készítés   |                  |   |   |    |   |  |    |   |  |    |   | 0  |    |    |    | 64  | 64  |    |    |  |    | 64  | 64  |
|  | Sajtótájékoztató szervezése                                     |                  |   |   |    |   |  |    |   |  |    |   | 0  |    |    |    | 25  | 25  |    |    |  |    | 25  | 25  |
|  | Költségekalkuláció  |                  |   |   |    |   |  |    |   |  |    |   | 0  |    |    |    | 25  | 25  |    |    |  |    | 25  | 25  |
| Marketingeszközök használata a rendezvény-szervezésben |   |                  |   |   |    |   |  |    |   |  | 0  |   | 25 | 25 |    |    |     |     | 25 | 25 |  |    |     |     |
| 12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat                 | <b>Titkári ügyintézés</b>                                       | fő szakképesítés | 0 | 0 | 72 | 0 |  | 0  | 0 |  | 0  | 0 | 72 | 0  | 72 | 62 | 0   | 134 | 72 | 0  |  | 62 | 0   | 134 |
|  | Munkaszervezés az irodában                                      |                  |   |   | 36 |   |  |    |   |  |    |   | 36 |    |    |    |     | 36  | 36 |    |  |    | 0   | 36  |
|  | Titkári feladatok   |                  |   |   | 36 |   |  |    |   |  |    |   | 36 |    |    |    |     | 36  | 36 |    |  |    | 0   | 36  |
|  | Információs folyamatok az irodában                              |                  |   |   |    |   |  |    |   |  |    |   | 0  |    |    | 28 |     | 28  |    |    |  | 28 | 0   | 28  |
|  | Adat- és információvédelem az irodában                          |                  |   |   |    |   |  |    |   |  |    |   | 0  |    |    | 10 |     | 10  |    |    |  | 10 | 0   | 10  |
|  | Időgazdálkodás  |                  |   |   |    |   |  |    |   |  |    |   | 0  |    |    | 12 |     | 12  |    |    |  | 12 | 0   | 12  |
|  | Vezetési és projektismeretek                                    |                  |   |   |    |   |  |    |   |  |    |   | 0  |    |    | 12 |     | 12  |    |    |  | 12 | 0   | 12  |

|                                      |   |                  |   |   |   |    |  |   |    |    |   |   |    |   |    |    |     |     |    |    |    |    |     |     |    |    |    |    |    |
|--------------------------------------|---|------------------|---|---|---|----|--|---|----|----|---|---|----|---|----|----|-----|-----|----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|----|
|                                      | <b>Titkári ügyintézés gyakorlata</b>                          | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 36 |  | 0 | 36 |    | 0 | 0 | 72 | 0 | 72 | 0  | 155 | 227 | 0  | 72 |    | 0  | 155 | 227 |    |    |    |    |    |
|                                      | Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek                                |                  |   |   |   | 18 |  |   |    |    |   |   |    |   |    | 18 |     |     |    |    | 18 |    | 18  |     | 0  | 18 |    |    |    |
|                                      | Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok                           |                  |   |   |   | 18 |  |   |    |    |   |   |    |   |    |    | 18  |     |    |    |    | 18 |     | 18  |    | 0  | 18 |    |    |
|                                      | Jegyzőkönyv-vezetési gyakorlatok                              |                  |   |   |   |    |  |   |    | 36 |   |   |    |   |    |    | 36  |     |    |    |    | 36 |     | 36  |    | 31 | 67 |    |    |
|                                      | Jegyzőkönyv készítésének gyakorlata                           |                  |   |   |   |    |  |   |    |    |   |   |    |   |    |    | 0   |     |    |    |    |    |     |     |    | 31 | 31 |    |    |
|                                      | Irodai munkafolyamatok gyakorlata                             |                  |   |   |   |    |  |   |    |    |   |   |    |   |    |    | 0   |     |    |    |    |    |     |     |    |    | 31 | 31 |    |
|                                      | Nyilvántartások gyakorlata                                    |                  |   |   |   |    |  |   |    |    |   |   |    |   |    |    | 0   |     |    |    |    |    |     |     |    |    | 31 | 31 |    |
|                                      | Dokumentumkezelési gyakorlat                                  |                  |   |   |   |    |  |   |    |    |   |   |    |   |    |    | 0   |     |    |    |    |    |     |     |    |    | 31 | 31 |    |
| 11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv | <b>Irodai szakmai idegen nyelv</b>                            | fő szakképesítés | 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  |    | 30 | 0  | 55 |    |
|                                      | Kapcsolattartás hivatalos szervezetekkel idegen nyelven       |                  |   |   |   |    |  |   |    |    |   |   |    |   |    |    | 0   |     |    |    |    | 33 |     | 33  | 22 |    | 33 | 0  | 55 |
|                                      | Idegen nyelv használata hivatalos rendezvényeken, programokon |                  |   |   |   |    |  |   |    |    |   |   |    |   |    |    | 0   |     |    |    |    | 30 |     | 30  | 25 |    | 30 | 0  | 55 |

3. számú táblázat

**A nem a főszakképesítéshez kapcsolódó óraszámok megoszlása:**

|   |         |
|---|---------|
| 52 841 02<br>Ügyfélszolgálati ügyintéző | 443 óra |
|---|---------|

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. |
|--|--------------------|
| <b>FELADATOK</b>   |                    |
| Munkaviszonyt létesít  | x                  |
| Alkalmazza a munkaerőpiaci technikákat   | x                  |
| Feltérképezi a karrierlehetőségeket  | x                  |
| Vállalkozást hoz létre és működtet   | x                  |
| Motivációs levelet és önéletrajzot készít  | x                  |
| Diákmunkát végez   | x                  |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>   |                    |
| 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                  |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>   |                    |
| Köznyelvi olvasott szöveg megértése  | x                  |
| Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban   | x                  |
| Elemi szintű számítógép használat  | x                  |
| Információforrások kezelése  | x                  |
| Köznyelvi beszédképesség   | x                  |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>  |                    |
| Önfejlesztés   | x                  |
| Szervezőképesség   | x                  |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>   |                    |
| Kapcsolatteremtő készség   | x                  |
| Határozottság  | x                  |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>   |                    |
| Logikus gondolkodás  | x                  |
| Információgyűjtés  | x                  |

## 1. Foglalkoztatás II. tantárgy

15 óra/15 óra\*

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

A tantárgy a fő szakképesítéshez kapcsolódik.

### 1.1. A tantárgy tanításának célja

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

### 1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

---

### 1.3. Témakörök

#### 1.3.1. *Munkajogi alapismeretek*

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, munkaidő, pihenőidők, szabadság

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

Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idénymunka és alkalmi munka)

Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, őstermelői jogviszony, háztartási munka, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

#### 1.3.2. *Munkaviszony létesítése*

Munkaviszony létrejötte, fajtái: munkaszerződés, teljes- és részmunkaidő, határozott és határozatlan munkaviszony, minimálbér és garantált bérminimum, képviselői 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.

#### 1.3.3. *Álláskeresés*

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.

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

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

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

#### **1.3.4. Munkanélküliség**

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.

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

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkoztatás célcsoportja, közfoglalkoztatás főbb szabályai

Munkaügyi szervezet: Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ) szervezetrendszerének felépítése (a foglalkoztatáspolitikáért felelős miniszter, a kormányhivatal, a járási hivatal feladatai).

Az álláskeresők részére nyújtott támogatások („aktív eszközök”): önfoglalkoztatás támogatása, foglalkoztatást elősegítő támogatások (képzések, beralapú 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, álláskeresői tanácsadás, álláskereső klub, pszichológiai tanácsadás.

#### **1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem

#### **1.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés 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. |
|---|-------------------|
| <b>FELADATOK</b>  |                   |
| 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                 |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |                   |
| 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                 |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>  |                   |
| Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven  | x                 |
| Szakmai állásinterjún elhangzó idegen nyelven feltett kérdések megértése, illetve azokra való reagálás értelmező, összetett mondatokban | x                 |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>   |                   |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés   | x                 |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>  |                   |
| Nyelvi magabiztosság  | x                 |
| Kapcsolatteremtő készség  | x                 |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>  |                   |
| Információgyűjtés   | x                 |
| Analitikus gondolkodás  | x                 |
| Deduktív gondolkodás  | x                 |

## 2. Foglalkoztatás I. tantárgy

62 óra/62 óra\*

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

A tantárgy a fő szakképesítéshez kapcsolódik.

### 2.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók 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 62 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.

### 2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

### 2.3. Témakörök

#### 2.3.1. *Nyelvtani rendszerezés 1*

A 8 órás nyelvtani rendszerezés alatt a tanulók a legalapvetőbb igeidőket átismélik, illetve begyakorolják azokat, hogy munkavállaláshoz kapcsolódóan, hogy az állásinterjú során ne okozzon gondot a múlt, 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.

#### 2.3.2. *Nyelvtani rendszerezés 2*

A 8 órás témakör során a tanuló 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 tanuló 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 elhangzott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

### **2.3.3. Nyelvi készségfejlesztés**

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

A 23 órás nyelvi készségfejlesztő blokk során a tanuló 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 tanuló 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 létrejjön 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.

### **2.3.4. Munkavállalói szókincs**

A 23 órás szakmai nyelvi készségfejlesztés csak a 39 órás 3 alapozó témakör elsajátítása után lehetséges. Cél, hogy a témakör végére a tanuló 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.

## **2.4. 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.

## **2.5. A tantárgy értékelésének módja**



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

**A**

**11806-16 azonosító számú**

**Gépirás és számítástechnikai alkalmazások  
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 |
|---|--------------------|--|
| <b>FELADATOK</b>  |                    |  |
| 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  |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |                    |  |
| A biztonságos irodai 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 alapszabályai  |                    | x  |
| Az adatbázis-kezelés alapszabályai  |                    | x  |
| A prezentációkészítés alapszabályai   |                    | x  |
| A körlevélkészítés alapszabályai  |                    | x  |
| A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai   |                    | x  |
| A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai   |                    | x  |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>  |                    |  |
| 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  |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>   |                    |  |
| 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 |

### 3. Gépírás gyakorlata tantárgy

103 óra/0 óra\*

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

#### 3.1. 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 tanulóknál, 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 eszközöket és kialakítani a képernyős munkavégzéshez szükséges optimális körülményeket.

#### 3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan, informatika

#### 3.3. Témakörök

##### 3.3.1. *A tízujjas vakírás alapjai*

A Gépírás gyakorlata tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Gépírás és levelezési gyakorlat** tantárgy **A tízujjas vakírás alapgyakorlatai** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

##### 3.3.2. *Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája*

A Gépírás gyakorlata tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Gépírás és levelezési gyakorlat** tantárgy **Billentyűkezelés** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

##### 3.3.3. *Gépírás-technikai alapgyakorlatok*

A Gépírás gyakorlata tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások**

modulhoz tartozó **Gépirás és levelezési gyakorlat** tantárgy **Az írástechnika megerősítése** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### **3.3.4. Írássebesség fokozása**

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

Írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal.

Írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal.

#### **3.3.5. Írásbiztonság erősítése**

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

Figyelem-összpontosító, koncentrációt fejlesztő gyakorlatok.

Idegen nyelvű szavak, szövegek írása.

#### **3.3.6. Gépirás-technikai alkalmazások**

Írás hallás (diktálás) után.

Különleges másolási feladatok.

Helyesírási gyakorlatok.

Szövegértő, memóriafejlesztő írásgyakorlatok.

Másolás formázási alapok alkalmazásával (korrektúrázás.)

### **3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógépterem

### **3.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **4. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy 67 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### **4.1. A tantárgy tanításának célja**

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

### **4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Informatika

### **4.3. Témakörök**

#### **4.3.1. Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai**

A **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépirás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Irodai alkalmazások** gya-

**korlata** tantárgy **A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### **4.3.2. *Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban***

A **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Irodai alkalmazások gyakorlata** tantárgy **Dokumentumszerkesztés a titkári munkában** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### **4.3.3. *Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban***

A **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Irodai alkalmazások gyakorlata** tantárgy **A prezentáció mint kommunikációs technika** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### **4.3.4. *Adatbázisok az ügyfélszolgálatban***

A **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Irodai alkalmazások gyakorlata** tantárgy **Adatbázisok készítése a titkári munkában** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### **4.3.5. *Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban***

A **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Irodai alkalmazások gyakorlata** tantárgy **Táblázatok készítése a titkári munkában** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### **4.3.6. *Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban***

A **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Irodai alkalmazások gyakorlata** tantárgy **Adatbázisok készítése a titkári munkában** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

### **4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Számítógépterem

### **4.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés 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 |
|---|-------------------------------|--|
| <b>FELADATOK</b>  |                               |  |
| 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 érdekeit 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  |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |                               |  |
| A kommunikáció folyamata, formái és jellemzői   | x                             |  |



|  |   |   |
|--|---|---|
| A hatékony szóbeli és írásbeli kommunikáció jellemzői és szabályai | x | x |
| A telefonos kommunikáció specifikumai                              | x | x |
| Az 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 |
| Az asszertív és együttműködő kommunikáció ismeretei és szabályai   | x | x |
| A kérdések típusai, jellemzői, kérdezőtechnika                     | x | x |
| Az értő figyelem fontossága és hangsúlyai                          | x | x |
| A tömegkommunikációs eszközök ismerete és jellegzetességei         | x |   |
| A hatékony érvelés technikája                                      | x | x |
| A szóbeli és írásbeli prezentáció szabályai és módszerei           | x | x |
| A személyközi és közvetett kommunikáció technikái                  | x | x |
| Beszédtechnikai ismeretek és eszközök                              | x | x |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>   |   |   |
| Szakmai nyelvi beszédképesség                                      | x | x |
| Köznyelvi beszédképesség   | x | x |
| Olvasott szakmai szöveg megértése                                  | x | x |
| Értő figyelem  | x | x |
| Prezentációs készség   | x | x |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>                                      |   |   |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés                                      | x | x |
| Rugalmasság  | x | x |
| Pontosság  | x | x |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Kapcsolatteremtő készség   | x | x |
| Meggyőzőképesség   | x | x |
| Kommunikációs rugalmasság  | x | x |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Ismeretek helyén való alkalmazása                                  | x | x |
| Helyzetfelismerés  | x | x |
| Nyitott hozzáállás   | x | x |

## 5. **Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy**

**72 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### **5.1. 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 a hatásos előadás ismérveit.

### **5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

### **5.3. Témakörök**

#### **5.3.1. *A kommunikáció alapjai***

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.

#### **5.3.2. *Szóbeli kommunikáció***

Szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei, szakaszai.  
Tartalmi és formai jegyek.  
Nonverbális kommunikáció (testbeszéd):  
területek és zónák,  
tenyér-, kéz- és kargesztusok,  
archoz érintett gesztusok,  
védőkorlátok,  
a szem jelzései,  
egyéb nonverbális jelek.  
Kérdéstechnika:  
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).

### **5.3.3. Írásbeli kommunikáció**

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 összehasonlítása (egyezőségek, különbségek).

Elektronikus kommunikációfajtái, formái, jellemzői, szabályai.

### **5.3.4. Telefonos kommunikáció**

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.

### **5.3.5. Prezentációs technikák**

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, termék-bemutatók.

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.

#### **5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tréningterem

#### **5.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **6. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy 36 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

#### **6.1. A tantárgy tanításának célja**

Az **Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat** tantárgy célja, hogy 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.

#### **6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelvtan, kommunikáció, informatika

#### **6.3. Témakörök**

##### **6.3.1. Szóbeli kommunikációs gyakorlatok**

Non-verbális kommunikáció (testbeszéd) – gyakorlatok.

Kérdéstechnika – gyakorlatok.

Asszertív kommunikáció – gyakorlatok.

Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció – gyakorlatok.

Értő figyelem – gyakorlatok.

Beszédtechnikai alapok – gyakorlatok.

##### **6.3.2. Írásbeli kommunikációs gyakorlatok**

Írásbeli formák – gyakorlatok.

Nyelvhelyességi szabályok az írásbeli kommunikációban - gyakorlatok.

Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban – gyakorlatok.

Elektronikus kommunikáció – gyakorlatok.

##### **6.3.3. Telefonos kommunikációs gyakorlatok**

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.

#### **6.3.4.      *Prezentációs gyakorlatok***

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

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

Bemutató, 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.

#### **6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tréningterem

#### **6.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés 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 |
|---|----------------------------|----------------------------|
| <b>FELADATOK</b>  |                            |                            |
| 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                          |
| Fejlesztzi 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                          |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |                            |                            |
| Az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái   | x                          |                            |
| Az ügyféltípusok fajtái és jellemzői  | x                          |                            |
| Az ügyfél-szegmentáció szabályai  | x                          |                            |
| Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben   | x                          | x                          |
| Az online ügyfélszolgálat szabályai   | x                          | x                          |
| A konfliktushelyzet és kezelésének eszközei, módszerei  | x                          | x                          |
| A reklamáció és panaszkezelés szabályai   | x                          | x                          |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Problémamegoldási technikák  | x | x |
| Az ügyfélszolgálati kultúra jellemzői  | x | x |
| Az etikai kódex fogalma, előírásai   | x | x |
| Általános magatartási normák   | x | x |
| Az öltözködésre, megjelenésre vonatkozó szabályok  | x | x |
| A szóbeli kapcsolatfelvétel szabályai, köszönés, megszólítás, kézfogás, bemutatkozás, kapcsolattartás, társalgás | x | x |
| Magatartásformák az ügyfélkapcsolatban   | x | x |
| Ügyfélkapcsolatok kezelése   |   | x |
| Az önfejlesztés technikái (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök)   | x | x |
| Az önfejlesztés, önértékelés módszerei   |   | x |
| Az egyéni probléma- és stresszkezelés eszköztárája   |   | x |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>   |   |   |
| Ügyfélközpontúság  | x | x |
| Proaktivitás   |   | x |
| Problémaérzékeny ügyfélkezelés   |   | x |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés  |   | x |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>  |   |   |
| Flexibilis gondolkodás   | x | x |
| Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése  |   | x |
| Stressztűrő képesség   |   | x |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Kapcsolatteremtő készség   |   | x |
| Meggyőzőkészség  |   | x |
| Asszertív kommunikáció   | x | x |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Rendszerező és értékelő gondolkodás  | x |   |
| Új helyzetekhez való alkalmazkodás képessége   |   | x |
| A minőség iránti elkötelezettség   | x | x |

## 7. Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy

36 óra/0 óra\*

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### 7.1. 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 tudják különböztetni 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.

### 7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció



### **7.3. Témakörök**

#### **7.3.1. *Ügyfélközpontú szolgáltatás***

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.

#### **7.3.2. *Ügyféltipológia***

A 7 órás ügyféltipológia témakör elsajátítása után a tanuló szerezzon kellő jártasságot ahhoz, hogy az ügyfeleket - a személyiségtypológia jegyeit figyelembe véve - tipizálni tudják. A különböző ügyféltipizálási modellek segítségével 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 személyiségtypusok kapcsolata, összefüggései.

Ügyféltípusok és azok jellemzői.

A különböző típusú ügyfelek kezelése – lehetséges megoldások keresése.

„Nehéz” ügyféltípusok kezelése.

#### **7.3.3. *Üzleti etikett***

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, valamint legyen ismeretük az üzleti élet illemszabályairól, az üzleti, 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.

#### **7.3.4.      *Ügyfélkapcsolatok kezelése***

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.

a problémamegoldás 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.

#### **7.3.5.      *Önfejlesztés***

A 7 óra önfejlesztés témakör célja elsősorban az önismeret. Az önismeret után az önfejlesztési „stratégiára” koncentrálna 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 nyomon követése.

Stresszkezelés:

a stressz fogalma,  
a stressz okai,  
egyéni gyakorolt hatása,  
stresszkezelési módszerek,  
stresszkezelés és személyiség típusok összefüggései.  
„Pozitív pszichológia” hatása.

#### **7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tréningterem

#### **7.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **8. Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy**

**67 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

#### **8.1. 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 eszközöket. Ismerjék az öltözködésre/megjelenésre és alapvető üzleti etiketre vonatkozó szabályokat.

#### **8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Kommunikáció

#### **8.3. Témakörök**

##### **8.3.1. Ügyfélszegmentálás**

A 12 órás gyakorlat alatt a tanulók sajátítsák el a szegmentálás technikáját, hiszen a siker titka a jó ügyfélszegmentálás. Tanulják meg, hogy az ügyfelek megismerése a jobb ügyfélkiszolgálást eredményezi. A gyakorlat célja, hogy meghatározásra kerül-

jenek tipikus ügyfélprofilok, valamint az, hogy segítséget nyújtson a megoldásközpontú 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.

### **8.3.2. *Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban***

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.

### **8.3.3. *Üzleti etikett a gyakorlatban***

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.

### **8.3.4. *Panasz- és reklamációkezelés***

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.

#### **8.3.5.      *Stresszkezelés***

8 órás stresszkezelő képzés 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.

#### **8.3.6.      *Önértékelés a gyakorlatban***

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.

#### **8.3.7.      *Önfejlesztés a gyakorlatban***

A 16 órás gyakorlati képzés alatt a tanulók ismerjék meg saját személyiségüket annak 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 együttműködés készségének 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.

#### **8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tréningterem

#### **8.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés 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 |
|---|--|--|------------------------------------|
| <b>FELADATOK</b>  |  |  |                                    |
| 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 szerint   | x  |  | x                                  |
| Kezeli és szakszerűen tárolja a munkatevékenysége során keletkező iratokat, dokumentumokat  |  | x  |                                    |
| Betartja az adat- és információ-felhasználás szabályait   | x  | x  | x                                  |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |  |  |                                    |
| 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                                  |
| Az 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   |  | x  |                                    |



|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| formái, alaki és tartalmi követelményei   |   |   |   |
| 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 |   |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>  |   |   |   |
| 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 |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>   |   |   |   |
| Megbízhatóság   | X | X | X |
| Precizitás  | X |   | X |
| Felelősségtudat   |   | X |   |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>  |   |   |   |
| Irányíthatóság  | X | X | X |
| Visszacsatolási készség   | X |   | X |
| Határozottság   |   | X |   |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>  |   |   |   |
| Logikus (rendszerben történő) gondolkodás   |   | X |   |
| Kontroll (ellenőrzőképesség)  | X | X | X |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás   | X | X | X |

## 9. Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy

**0 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### 9.1. 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.

### 9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a főszakképesítésben található **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Gépírás és levelezési gyakorlat** tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

### 9.3. Témakörök

#### 9.3.1. *Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek*

A **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Gépírás és levelezési gyakorlat** tantárgy **Levelezési alapismeretek a titkári munkában** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### 9.3.2. *Ügyiratok az ügyfélszolgálatban*

A **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Gépírás és levelezési gyakorlat** tantárgy **Levelezési alapszabványok a titkári munkában** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### 9.3.3. *Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban*

A **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások** modulhoz tartozó **Gépírás és levelezési gyakorlat** tantárgy **Levelezés a hivatali és üzleti életben** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

### 9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Számítógépterem

### 9.5. A tantárgy értékelésének módja

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

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

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### 10.1. 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

### 10.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelv, informatika

### **10.3. Témakörök**

#### **10.3.1. Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése**

A **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12085-16 Titkári ügyintézés** modulhoz tartozó **Titkári ügyintézés** tantárgy **Információs folyamatok az irodában** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### **10.3.2. Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban**

A **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban** tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma a kifejtésre nem került rész tekintetében megegyezik a **12085-16 Titkári ügyintézés** modulhoz tartozó **Titkári ügyintézés** tantárgy **Adat- és információvédelem az irodában** megnevezésű témakörének szakmai tartalmával.

#### **10.3.3. IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban**

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.

### **10.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Taniroda, számítógépterem

### **10.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **11. Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy**

**31 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### **11.1. 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.

### **11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelv, kommunikáció, gépírás és levelezés, informatika

### **11.3. Témakörök**

#### **11.3.1. Ügyfélszolgálati dokumentumok készítésének komplex gyakorlata**

A témakör tartalmának gyakorlati alkalmazása során a tanuló olyan összetett dokumentumokat készít, melynek során komplex módon alkalmazza az elméleti és gy-

korlati ismereteit: kommunikáció, ügyfélkapcsolat, adatbevitel, dokumentumszerkesztés, prezentációkészítésének elemei.

**11.3.2. *Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata***

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.

**11.3.3. *Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata***

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.

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

Számítógépterem

**11.5. *A tantárgy értékelésének módja***

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

**A**

**10066-16 azonosító számú**

**Gazdálkodási alapfeladatok  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

|  | Gazdasági és vállalkozási ismeretek | Jogi ismeretek |
|--|-------------------------------------|----------------|
| <b>FELADATOK</b>   |                                     |                |
| 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. pénztárvétel, -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 háttérének   | x                                   | x              |

|  |   |   |
|--|---|---|
| magyar és Európai Unió változásait   |   |   |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>   |   |   |
| 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, eredménykimutatás   | 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 köteleességek   |   | 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 |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>   |   |   |
| 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 |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>  |   |   |
| Felelősségtudat  | x | x |
| Megbízhatóság  | x | x |
| Precizitás   | x | x |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Visszacsatolási készség  | x | x |
| Közérthetőség  | x | x |
| Határozottság  | x | x |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Logikus gondolkodás  | x | x |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás  | x |   |
| Áttekinthető képesség  | x | x |

## 12. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy

170 óra/175 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 12.1. 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 témakörök oktatásának célja, hogy segítsék elő a tanulók gazdasági gondolkodásmódjának kialakulását és fejlesztését, járuljanak hozzá a piactudomány 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.

### 12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelv, levelezési alapismeretek, gazdasági földrajz



## **12.3. Témakörök**

### **12.3.1. *A gazdaság alapelemei, szereplői***

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.

### **12.3.2. *A piac***

A piac fogalma, elemei és működése.  
A kereslet és a kínálat fogalma, törvénye, jellemzői.  
A piacfajták értelmezése.

### **12.3.3. *Az állam gazdasági szerepvállalása; gazdaságpolitika***

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.

### **12.3.4. *Adózási ismeretek***

Adók és támogatások gazdasági szerepe.  
Az adó fogalma, csoportosítása, a főbb adónemek bemutatása.  
Általános forgalmi adó (ÁFA).  
Személyi jövedelemadó (SZJA).  
Járadékok elszámolása, nyilvántartása.  
Helyi adók.  
A vállalkozások adófizetési kötelezettsége.

### **12.3.5. *A pénz fogalma, funkciói; pénzforgalom***

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.

### **12.3.6. *A magyar bankrendszer***

A magyar bankrendszer felépítése, sajátosságai.  
A Magyar Nemzeti Bank (MNB) funkciói, feladatai.  
A pénzüintézetek fajtái, funkciói, szolgáltatásai.

Pénzügyi szolgáltatások; passzív és aktív bankügyletek.  
Nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma).  
Az értékpapírok csoportosítása, jellemzői (kötvény, részvény, váltó, állampapírok).

### **12.3.7. Vállalkozási alapfogalmak; vállalkozási formák**

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.

### **12.3.8. Vállalkozások működtetése; bizonylatok**

A számvitel fogalma, területei, beszámolási és könyvvizelési kötelezettség.  
A vállalkozás vagyona (az eszközök és források részletes bemutatása).  
Az egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma, összeállítás; mérlegadatok értelmezése.  
A leltár fogalma, jelentősége; a mérleg és a leltár kapcsolata.  
A vállalkozás eredményének megállapítása; eredménykategóriák.  
Az A és B típusú összköltségeljárással készített eredménykimutatás szerkezete.  
Az eredménykimutatás 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.

### **12.3.9. Vállalkozások finanszírozása; pályázatok; dokumentációk**

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, eredménykimutatás).

### **12.3.10. A marketing szerepe a vállalkozások életében**

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.

## **12.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem

## **12.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## 13. Jogi ismeretek tantárgy

83 óra/83 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 13.1. 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 találkozhatnak. Ismerjék a jogalkotás alapjait, az Alaptörvény rendelkezéseit, az állampolgárságra vonatkozó szabályokat, az emberi jogi alapszabályokat, a tulajdonjog, a polgári, a kötetmi 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 biztonságosan a jogszabályi nyelvezetet.

### 13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

11499-12 Foglalkoztatás II. modul

### 13.3. Témakörök

#### 13.3.1. Általános ismeretek a jogról

A jog, a jogszabályi hierarchia fogalma.  
A jogszabályok érvényessége, hatálya.  
A tulajdonjog, gazdasági jog alapvető jellemzői.  
Jogágak; jogforrások.

#### 13.3.2. Alkotmányjogi ismeretek

Az alkotmány fogalma, típusai, szabályozási tárgykörei.  
Az alkotmányos állam alapvető követelményei, a jogállamiság és a jogegyenlőség elve.  
Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és köteleességek.

#### 13.3.3. A magyar közjogi és önkormányzati rendszer; az eljáró állam

A magyar közjogi rendszer.  
A magyar önkormányzati rendszer felépítése.  
Közigazgatási eljárás.  
Közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi előírások.

#### 13.3.4. A polgári jog tárgya és tartalma

A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői.  
Polgári jogi jogviszony (alany, tárgy, tartalom).  
A polgári jog alapelvei, rendszere.  
A jogképeség fogalma, tartalma, megszűnése.  
A jogi személy fogalma, meghatározása.  
Az ember jogképességének szabályozása.  
Cselekvőképesség fogalma; a korlátozott cselekvőképesség és a cselekvőképtelenség szabályai.

#### 13.3.5. Szerződésfajták, szerződéskötés

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.

#### **13.3.6. Polgári jogi felelősség szerződésszegésért**

Kötelmi jog fogalma, jellemzői.  
Szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei.  
Szerződéses károkozás.  
Szerződésen kívüli károkozás.  
Kártérítés fajtái, általános szabályai.

#### **13.3.7. Munka törvénykönyve**

A törvény célja és hatálya.  
Munkaviszonnal kapcsolatos fejezetek.  
Legfontosabb rendelkezések elemzése (általános magatartási követelmények, a személyhez fűződő jogok védelme, az egyenlő bánásmód követelménye).

#### **13.3.8. Munkaviszony létesítésének és megszűnésének feltételei, szabályai**

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.

#### **13.3.9. Érdekképviselő, érdekérvényesítés a munkajogban**

Érdekképviselő, érdekérvényesítés jellemzői.  
Jogérvényesítés lehetőségei.  
Kollektív szerződés.  
Érdekképviselői szervezetek.

#### **13.3.10. Fogyasztóvédelmi alapismeretek**

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 kiszolgáltatásának tilalma).

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

Békéltető testület (alternatív vitarendezés lényege, fogalma, feladatai).  
Fogyasztói érdekek képviselői 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 (1. fogyasztóvédelem, piacfelügyelet, kereskedelem stb.

#### **13.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem

#### **13.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 54. § (2) bekezdés 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 |
|---|---------------------------------|--------------------------------|
| <b>FELADATOK</b>  |                                 |                                |
| 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                              |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |                                 |                                |
| 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 |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>   |   |   |
| 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 |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>  |   |   |
| Mozgáskoordináció  | x |   |
| Precizitás   | x | x |
| Monotóniatűrés   | x |   |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Írányíthatóság   | x | x |
| Visszacsatolási készség  | x | x |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Figyelemösszpontosítás   | x |   |
| Kontroll (ellenőrzőképesség)   | x | x |
| Eredményorientáltság   | x | x |

## 14. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy

340 óra/345 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 14.1. 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.

## **14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások modul

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modul

## **14.3. Témakörök**

### **14.3.1. A tízujjas vakírás alapgyakorlatai**

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.

### **14.3.2. Billentyűkezelés**

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.

### **14.3.3. Az írástechnika megerősítése**

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.

#### **14.3.4. Sebességfokozás**

A nyelvi elemek gyakorisági mutatóihoz kapcsolódó gyakorlatok írása.

Nehéz fogások; külső-belső fogásgyakorlatok, nagy ugrások.

Koncentrációt 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.

#### **14.3.5. Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok**

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 szövegdictátumok.

Enter nélküli – folyamatos írás; automatikus elválasztás alkalmazása.

#### **14.3.6. Irodai gépírás gyakorlata**

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

#### **14.3.7. Levelezési alapismeretek a titkári munkában**

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.

#### **14.3.8. Levelezési alapszabályok a titkári munkában**

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.

#### **14.3.9. Levelezés a hivatali és üzleti életben**

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, nyelvi és 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.

#### **14.3.10. Komplex levélgyakorlatok**

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.

Nyomatványok, űrlapok kitöltése, készítése.

Körlevélkészítés.

#### **14.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Kizárólag számítógépterem

#### **14.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **15. Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy**

**134 óra/134 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

#### **15.1. 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.

#### **15.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Gépirás és levelezés, informatika, titkári ügyintézés

#### **15.3. Témakörök**

##### **15.3.1. A dokumentumszerkesztés alapszabályai**

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 szabályai a 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.

### **15.3.2. Dokumentumszerkesztés a titkári munkában**

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

A dokumentumok készülhetnek:

- minta után,
- részletes feladattal irányított utasítások szerint,
- megadott tartalmi szempontok szerint,
- keresett információval történő kiegészítéssel stb.

### **15.3.3. Táblázatok készítése a titkári munkában**

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, KERÉKÍTÉS),
- 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, eredménykimutatás stb. készítése.

A dokumentumok készülhetnek:

- minta után,
- részletes feladattal irányított utasítások szerint,
- megadott tartalmi szempontok, adatok szerint,
- információval történő kiegészítéssel stb.

#### **15.3.4. Adatbázisok készítése a titkári munkában**

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.

#### **15.3.5. A prezentáció mint kommunikációs technika**

A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában.

A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítás).

Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.).

Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai.

Prezentációk készítése egy konkrét bemutató készítő programban.

#### **15.3.6. A weblapkészítés alapjai**

Honlap-készítési alapfogalmak.

A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése, HTML kódok.

Bekezdések, felsorolások.

Táblázatok.

Képek használata.

Hivatkozások.

Weblapkészítés gyakorlata.

### **15.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Számítógépterem

### **15.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 54. § (2) bekezdés 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<br>gyakorlata |
|---|-------------------------|
| <b>FELADATOK</b>  |                         |
| Gyorsírással jegyzi a felettese utasításait, a munkatársak, ügyfelek személyesen, telefonon hagyott üzeneteit   | x                       |
| Gyorsírással jegyzi az értekezleten, megbeszéléseken elhangzott fontosabb információkat   | x                       |
| Egyezteteti 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, adat-egyeztetést 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                       |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |                         |
| 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                       |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>  |                         |
| 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 |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>                 |   |
| Kézügyesség                                   | x |
| Precizitás                                    | x |
| Kitartás                                      | x |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>                    |   |
| Közérthetőség                                 | x |
| Tömör fogalmazás                              | x |
| Visszacsatolási készség                       | x |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>                    |   |
| Kontroll (ellenőrzés)                         | x |
| Lényegfelismerés (lényeglátás)                | x |
| Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)            | x |

## 16. Gyorsírás gyakorlata tantárgy

**330 óra/340 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 16.1. 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.

### 16.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan, informatika

### 16.3. Témakörök

#### 16.3.1. A gyorsírás alapelemei

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.

### **16.3.2. Jelöléstani alapok**

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, aa, 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, hangrendsza-  
kadás, interpunkciós jelölés, utóvastagítás, kétszer vastagítás, szókép, átírás, áttétel,  
szabatosság, fonetikus olvasás stb.

### **16.3.3. Rövidítéstani alapok**

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.

### **16.3.4. A magánhangzók jelképes jelölése**

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-ó 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.

### **16.3.5. Kettőshangzós jelölések**

Kettőshangzós jelek és jelölések.

Az e és az a kezdetű kettőshangzók:

- az eő, ao, eü, au kettőshangzók és jelölésük,

- az e, a kezdetű vegyes hangrendű jelölés - hajlított jelek: eo, aö;,eu, aü,
- az ee, aa, eé, áá kettőshangzók és jelölésük,
- az ea, ae; eá, aé kettőshangzók és jelölésük.

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

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.

### **16.3.6. Rövidítésalkotás**

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.

### **16.3.7. Írássebesség fokozása**

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.

### **16.3.8. Az irodai gyorsírás gyakorlata**

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.

### **16.3.9. A jegyzetelés alapgyakorlatai**

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.

### **16.3.10. Dokumentumkészítés gyorsírással**

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.

## **16.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Sztenogram írásához vonalazott táblával felszerelt speciális tanterem.

## **16.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 54. § (2) bekezdés 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 megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

|   | Kommunikáció a titkári munkában |
|---|---------------------------------|
| <b>FELADATOK</b>  |                                 |
| 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                               |
| Kezeln 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                               |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |                                 |
| 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                               |
| Kérdés- 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, in-   | x                               |

|   |   |
|---|---|
| formációs szupersztráda   |   |
| 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 alkalmi, illemszabályai  | x |
| Ügyfél-elégedettségi mérés technikái  | x |
| A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai   | x |
| A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázata  | x |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>  |   |
| Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése   | x |
| Köznyelvi és szakmai verbalitás   | x |
| Elvárásoknak való megfelelés  | x |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>   |   |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés   | x |
| Önállóság   | x |
| Döntésképesség  | x |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>  |   |
| Kommunikációs rugalmasság   | x |
| Nyelvhelyesség  | x |
| Adekvát metakommunikációs készség   | x |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>  |   |
| Nyitott hozzáállás  | x |
| Lényegfelismerés (lényeglátás)  | x |
| Áttekintő képesség  | x |

## 17. Kommunikáció a titkári munkában tantárgy

170 óra/170 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 17.1. 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 igényes az üzleti kultúra nyelvi elemeinek használatában, a szituációnak megfelelően legyen képes alkalmazkodni a hivatali és üzleti élet elvárásaihoz, protokoll- és egyéb viselkedési szabá-

lyokhoz. Cél továbbá, hogy alkalmazkodjon a munkahelyi környezethez, aktívan vegyen részt a csoportmunkában, megfelelően kezelje a környezetében kialakuló konfliktusokat, munkahelyi stresszt.

## **17.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelv, etikett, protokoll

## **17.3. Témakörök**

### **17.3.1. Üzleti nyelvi kultúra**

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, elcsépelet szavak, névelő használata stb.; szóhasználati vétségek (sor-szám-tőszám, igekötők, idegen szavak, divatszavak).
- Toldalékhasználat (ikes igék, -nál, -nél, -suk, -sük, -zik, -lik stb.); túlzott fokozás, toldalék, névutóhasználat.
- Egyeztetési hibák; mondszerkesztési 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, fel-szólalás, 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, mesterkelt 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.

### **17.3.2. Üzleti kommunikáció**

Az üzleti kommunikáció fogalma, formái:



- tömegkommunikáció (pl. reklám),
- csoportkommunikáció (pl. kiállítás, vevőtalálkozó, termékbemutató),
- személyes kommunikáció (pl. tárgyalás, egyeztetés, vevőtájékoztató).

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.

### **17.3.3. Protokoll az irodában**

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.

### **17.3.4. Digitális kommunikáció a titkári munkában**

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 online reklám-fajták.

### **17.3.5. Nemzetközi protokoll**

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.

### **17.3.6. Munkahelyi, irodai kapcsolatok**

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.

### **17.3.7. Munkahelyi konfliktuskezelés**

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.

#### **17.3.8. Tárgyalástechnika**

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 kérdezőtechnika.

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 (leplezés) 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.

#### **17.3.9. Marketingkommunikáció**

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 képviselő; tárgyi eszközök: logó, névjegykártya, levélpapír, weblap, digitális megjelenés, applikációk stb.).

A sajtó, média szerepe a marketingkommunikációban.

A minőségbiztosítás, minőségirányítás elemei, hatékonyságmérés a titkári munkában.

#### **17.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Taniroda

#### **17.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés 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 |
|---|---------------------------------|--|
| <b>FELADATOK</b>  |                                 |  |
| Szervezetten 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  |
| Sajótájékoztatót szervez  |                                 | x  |
| Céges arculat elemeket 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  |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>  |                                 |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| A rendezvények, munkaprogramok fajtái  | x |   |
| A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai                             | x | x |
| Szervezetten 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, mellék-<br>szolgáltatásai | 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 |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>   |   |   |
| Ügyviteli szoftverek kezelése  | x | x |
| Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése                                | x | x |
| Szakmai nyelvű beszédképesség  | x |   |
| Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás  | x | x |
| Írásképesség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)               | x | x |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>  |   |   |
| Szervezőképesség   |   | x |
| Önállóság  | x | x |
| Terhelhetőség  |   | x |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Közérthetőség  | x | x |
| Konfliktusmegoldó készség  |   | x |
| Interperszonális rugalmasság   |   | x |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Kreativitás, ötletgazdagság  | x | x |
| Áttekintő képesség   |   | x |
| Eredményorientáltság   |   | x |

## **18. Rendezvény- és programszervezés tantárgy**

**67 óra/72 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **18.1. A tantárgy tanításának célja**

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

### **18.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll modul

### **18.3. Témakörök**

#### ***18.3.1. Rendezvény- és programszervezési ismeretek***

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 sajátosságai (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.

#### ***18.3.2. Szervezeten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények***

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.

### **18.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem

### **18.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## 19. Rendezvény- és programszervezés gyakorlata tantárgy

155 óra/155 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 19.1. 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.

### 19.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll modul

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

### 19.3. Témakörök

#### 19.3.1. *Rendezvények dokumentumainak tartalma, formája, jellemzői*

Rendezvények forgatókönyve.

Lebonyolítási rend.

Hivatalos, üzleti levelek, iratok (ajánlatkérés, megrendelés, hirdetés).

Szerződések előkészítése, kötése.

Meghívó.

Sajtómappa.

#### 19.3.2. *Forgatókönyv-készítés*

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.



### **19.3.3. Sajtótájékoztató szervezése**

Kapcsolattartás a médiával.

Sajtótájékoztató szervezésének lépései.

Sajtómappa tartalma, készítése.

Sajtó- és médiahirdetések szervezése, bonyolítása.

### **19.3.4. Költségkalkuláció**

Projektköltségvetés fogalma.

A projektköltségvetés elemei.

A projektköltségvetés összeállítása.

Projektköltségvetéshez adatok szolgáltatása.

Költségkalkuláció készítése programokhoz.

Felmerülő költségek fajtái, csoportosításuk, elszámolásuk módja.

Pénzügyi alpműveletek, fizetési módok.

A számlakiegyenlítés módjai.

### **19.3.5. Marketingeszközök használata a rendezvényszervezésben**

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 arculat elemek.

Prezentációs anyagok cégről, termékről, szolgáltatásról.

## **19.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Számítógép-terem, taniroda

## **19.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 54. § (2) bekezdés 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 ügyintézési gyakorlata |
|--|--------------------|--------------------------------|
| <b>FELADATOK</b>   |                    |                                |
| 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                              |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>   |                    |                                |
| Időgazdálkodás, határidő-nyilvántartás, naptárfunkciók   | x                  |                                |
| A szűrőfeladatok szabályai   | x                  |                                |
| Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyfeladatbázis 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 |
| <b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>   |   |   |
| Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása   |   | x |
| Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszéd-készség  | x | x |
| Jegyzőkönyv-vezetés (kivonatolás)  |   | x |
| Számítógépes és ügyviteli programcsomag kezelése   |   | x |
| Íráskészség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 le-ütés/perc)   |   | x |
| <b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>  |   |   |
| Önállóság  |   | x |
| Felelősségtudat  | x | x |
| Precizitás   | x | x |
| <b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Közérthetőség (nyelvhelyesség)   |   | x |
| Kommunikációs rugalmasság  | x |   |
| Udvariasság  | x | x |
| <b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>   |   |   |
| Rendszerező képesség   | x | x |
| Tervezés   | x | x |
| Áttekintő képesség   | x | x |

## 20. Titkári ügyintézés tantárgy

134 óra/134 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 20.1. A tantárgy tanításának célja

A **Titkári ügyintézés** tantárgy tanításának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a titkári munkakör tevékenységformáit, amely képet ad a munkahelyi irodai teendőkről, 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.

### 20.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

### 20.3. Témakörök

#### 20.3.1. *Munkaszervezés az irodában*

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, home office, shared desk, 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.

#### 20.3.2. *Titkári feladatok*

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.

### **20.3.3.      *Információs folyamatok az irodában***

Információs folyamatok: információ keletkezése, feldolgozása → funkciója, tárolás, továbbítás.  
Az információfeldolgozás módja, eszközei, célja, funkciója, személyi, tárgyi feltételei.  
Dokumentumok előállítás; 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.

### **20.3.4.      *Adat- és információvédelem az irodában***

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.

### **20.3.5. Időgazdálkodás**

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, fáradtság stb.

Az idő hatékonyságának növelése: munkaidő-fényképezés, időrabló tényezők leépítése, hatékony munkastílus kialakítása, kapcsolatok optimalizálása, célkitűzés, hatékony munkaszervezés, munkafeladatok delegálása, önérdék-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, munkafadatainak összehangolása,
- ügyfelek idejével való gazdálkodás.

### **20.3.6. Vezetési és projektismeretek**

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).

## **20.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem, taniroda

## **20.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## 21. Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy

227 óra/227 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 21.1. 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.

### 21.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű modul Titkári ügyintézés elméleti tantárgya

12083-16 Gyorsírás megnevezésű modul

### 21.3. Témakörök

#### 21.3.1. *Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek*

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, kapcsolódó dokumentumok eljuttatása az érintettekhez,
- a jegyzőkönyvek átadásának dokumentálása stb.

Jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelése, tárolása.

Előírások, szabályok, utasítások betartása a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan.

### **21.3.2. *Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok***

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.

Gyorsírással rövidítések alkotása.

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

Jegyzőkönyvrészletek gyorsírással történő jegyzése, áttétele, megszerkesztése.

Jegyzőkönyvrészletek jegyzése, rögzítése hanganyagról.

### **21.3.3. *Jegyzőkönyv-vezetési gyakorlatok***

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.

### **21.3.4. *Jegyzőkönyv készítésének gyakorlata***

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.

### **21.3.5. Irodai munkafolyamatok gyakorlata**

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.

### **21.3.6. Nyilvántartások gyakorlata**

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.

### **21.3.7. Dokumentumkezelési gyakorlat**

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.

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

Taniroda

**21.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés 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 nyelv megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

|  | Irodai szakmai idegen nyelv |
|--|-----------------------------|
| <b>FELADATOK</b>   |                             |
| 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 beszédképességét  | x                           |
| <b>SZAKMAI ISMERETEK</b>   |                             |
| 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                           |
| <b>SZAKMAI KESZSÉGEK</b>   |                             |
| Idegen nyelvű olvasott és hallott szakmai szöveg megértése   | x                           |
| Idegen nyelvű fogalmazás írásban   | x                           |
| Idegen nyelvű szakmai beszédképesség   | 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 |

## 22. Irodai szakmai idegen nyelv tantárgy

93 óra/165 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 22.1. A tantárgy tanításának célja

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

### 22.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelv; 11498-12 Foglalkoztatás I. modul

### 22.3. Témakörök

#### 22.3.1. *Idegen nyelv használata az irodában*

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

A legfontosabb szakmai nyelvi fordulatok, kifejezések elsajátítása.

Szakmai szókinés jellemzői, bővítése.

Vendég-, ügyfélfogadás szituációk.

Szakmai önéletrajz, motivációs levél, referencialévél 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.

#### 22.3.2. *Kapcsolattartás hivatalos szervezetekkel idegen nyelven*

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.

**22.3.3. *Idegen nyelv használata hivatalos rendezvényeken, programokon***

Idegen nyelv használata rendezvényeken.  
Idegen nyelvű beszédkésztség fejlesztése.  
A hatékony kommunikáció feltételei.  
Rendezvények hivatali protokollja.  
Host-ok és hostessek feladatai.  
Bemutató, bemutatkozás, társalgási szituációk.

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

Tanterem

**22.5. A tantárgy értékelésének módja**

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