

2.74.

SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV

a(z)

XXV.

ÜGYVITEL

ágazathoz tartozó

54 346 03

IRODAI TITKÁR

SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

A

11499-12 azonosító számú

Foglalkoztatás II.

megnevezésű

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Kapcsolatteremtő készség	x
Határozottság	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Logikus gondolkodás	x
Információgyűjtés	x

1. Foglalkoztatás II. tantárgy

15 óra/15 óra*

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

1.1. 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

3 óra/3 óra

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

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

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

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

1.3.2. Munkaviszony létesítése

4 óra/4 óra

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

4 óra/4 óra

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

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

Álláskereső módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága, EURES (Európai Foglalkoztatási Szolgálat az Európai Unióban történő álláskeresőben), munkaügyi szervezet

segítségével történő álláskeresés, cégek adatbázisába történő jelentkezés, közösségi portálok szerepe.

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

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

1.3.4. Munkanélküliség

4 óra/4 óra

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

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

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkoztatás célcsoportja, közfoglalkoztatás főbb szabályai

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

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

A

11498-12 azonosító számú

**Foglalkoztatás I.
(érettségire épülő képzések esetén)
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

Információgyűjtés	x
Analitikus gondolkodás	x
Deduktív gondolkodás	x

2. Foglalkoztatás I. tantárgy

62 óra/62óra*

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

2.1. A tantárgy tanításának célja

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

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

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

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

2.3. Témakörök

2.3.1. *Nyelvtani rendszerezés 1*

6 óra/6 óra

A 8 órás nyelvtani rendszerezés alatt a tanulók a legalapvetőbb igeidőket átismétlik, illetve begyakorolják azokat, hogy munkavállaláshoz kapcsolódóan, hogy az állásinterjú során ne okozzon gondot a 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 magbízottság csak az igeidők helyes használata révén fog megvalósulni.

2.3.2. *Nyelvtani rendszerezés 2*

8 óra/8 óra

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

állásinterjún elhangzott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

2.3.3. Nyelvi készségfejlesztés

24 óra/24 óra

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

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

Az elsajátítandó témakörök:

- személyes bemutatkozás
- a munka világa
- napi tevékenységek, aktivitás
- lakás, ház
- utazás,
- étkezés

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

2.3.4. Munkavállalói szókincs

24 óra/24 óra

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

A

11806-16-16 azonosító számú

**Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az
ügyfélszolgálatban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

	Gépírás gyakorlata	Számítástechnikai alkalmazások az
FELADATOK		
A feladatvégzéshez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, munkatevékenységéhez megteremti az egészséges és biztonságos munkakörülményeket.	x	x
Kezeli a számítógépet és perifériáit, tartozékait.	x	x
Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával.	x	x
Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal.		x
Nyomtatványokat, űrlapokat tölt ki szövegszerkesztő programmal.		x
Táblázatba adatokat tölt fel és megszerkeszti a táblázatot.		x
Egyszerű számításokat, kimutatást végez, diagramot készít táblázatkezelő programmal.		x
Prezentációt készít.		x
Körlevelet készít.		x
Információt keres, küld és feldolgoz az elektronikus rendszeren keresztül.		x
SZAKMAI ISMERETEK		
A biztonságos munkavégzés követelményei	x	x
A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírások	x	x
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, gyakorlata	x	x
A dokumentumszerkesztés alapjai		x
A táblázatkészítés alapszabályai		x
Adatbázis-kezelés alapszabályai		x
Prezentációkészítés alapszabályai		x
A körlevélkészítés alapszabályai		x
A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai		x

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai		x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Számítógépes irodai programok alkalmazása	x	x
A tízujjas vakírás alapjai 120 leütés/perc sebesség elérése	x	x
Írásbeli dokumentumok szerkesztése		x
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése	x	x
Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések, online-információk)	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Precizitás	x	x
Mozgáskoordináció	x	x
Monotóniatűrés	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Irányíthatóság	x	x
Visszacsatolási készség	x	x
Motiválhatóság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Figyelemösszpontosítás	x	x
Kontroll (ellenőrzőképesség)	x	x
Eredményorientáltság	x	x

3. Gépírás gyakorlata tantárgy

108 óra/0 óra*

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

3.1. A tantárgy tanításának célja

A **Gépírás gyakorlat** 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

-

3.3. Témakörök

3.3.1. *A tízujjas vakírás alapjai*

6 óra/0 óra

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

A tízujjas vakírás (elektronikus gépi írástechnika) előnyei

A gépi adatbevitelhez szükséges helyes test- és kéztartás

Egészségmegőrző kéz-, ujj- és egyéb tornagyakorlatok

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

Helyes fogás- és leütéstechnika kialakítása

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

Az alaptartás betűinek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

3.3.2. *Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája*

54 óra/0 óra

Az alaptartáson kívüli betűk fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek, speciális karakterek használata, helyesírási szabályai

3.3.3. *Gépírás-technikai alapgyakorlatok*

12 óra/0 óra

Másolási technika fejlesztése: nyomtatott szövegről, sortartással

Írásbiztonság (hibátlan írás) erősítése

Írásellenőrzési és -javítási módok, eljárások

3.3.4. *Írássebesség fokozása*

12 óra/0 óra

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 **12 óra/0 óra**

Fogás- és írásnehézséget jelentő nyelvi elemek gyakorlása: nehéz fogások, nagy ugrások, belső és külső fogások, ujjtechnikai gyakorlatok, betűkettőzések stb.
Figyelem-összpontosító, koncentrációt fejlesztő gyakorlatok
Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

3.3.6. Gépirás-technikai alkalmazások **12 óra/0 óra**

Írás hallás (diktálás) után
Különleges másolási feladatok
Helyesírási gyakorlatok
Szövegértő, memóriafejlesztő írásgyakorlatok
Másolás formázási alapok alkalmazásával (korrektúrázás)

4. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy **72 óra/0 óra***

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

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 **4 óra/0 óra**

Mappa- és fájlkezelési feladatok: mappák, fájlok létrehozása, megnyitása, mentése, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása stb.
A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai
Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan)
A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai

4.3.2. Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban **22 óra/0 óra**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása:

- oldalbeállítás, elrendezés, papírméret, tájolás,
- töréspontok (oldaltörés, szakasztörés, hasábtörés) elhelyezése,
- karakterek formázása,
- bekezdések alkotása, formázása,
- szegély, oldalszegély, mintázat (kitöltés) elhelyezése,
- felsorolás, többszintű felsorolás létrehozása,
- tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata,
- szöveg beillesztése,
- táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz, WordArt, iniciálé, szimbólum, vízjel, lábjegyzet, képaláírás, megjegyzés beszúrása,
- irányított beillesztés,

- más irodai programmal előállított objektum beillesztése,
- a beszúrt/beillesztett objektum formázása,
- címsor létrehozása stílusok használatával, szövegrészek formázása stílus alkalmazásával,
- szövegrész, szöveg keresése, cseréje,
- élőfej, élőláb létrehozása,
- nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás,
- nyomtatványok kitöltése számítógéppel (adatlap, jelentkezési lap, kérdőív stb.)

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

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan prezentációkészítés alapjai:

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

A körlevélkészítés alapjai

4.3.4. *Adatbázisok az ügyfélszolgálatban* 4 óra/0 óra

Adat, adatbázis fogalma, jellemzői, funkciói

Adatbázisok csoportosítása

Adatbázisok az ügyfélszolgálatban

Adatbázisok tervezése, létrehozása, tárolása, védelme az ügyfélszolgálatban

4.3.5. *Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban* 16 óra/0 óra

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy táblázatkezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

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

4.3.6. *Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban* 16 óra/0 óra

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy adatbázis-kezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

- adatbázisba adatok feltöltése (forrásfájlban kapott adatok bővítése, módosítása, egyéni adatbevitel),
- adattáblából adatok kikeresése (szűrés),
- rekordok módosítása, beszúrása, törlése,
- adatok rendezése a táblákban,
- lekérdezés létrehozása, mentése, szerkesztése,
- jelentés készítése, módosítása, nyomtatása.

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
FELADATOK		
Ismeri a kommunikációs eszközöket, betartja és alkalmazza a hatékony kommunikációs szabályokat szóban és írásban.	x	x
Hatékonyan alkalmazza a telefonos kommunikációs szabályokat és módszereket az ügyfélszolgálatban.	x	x
Elektronikus kommunikációban lényegre törően és eredményesen fogalmazza meg az átadandó információkat, igazodva annak specialitásaihoz.	x	x
Nonverbális kommunikációja összhangban van tartalmi közlésével.	x	x
Ismeri és betartja, a gyakorlatban alkalmazza az ügyfélkapcsolati kommunikáció szabályait.	x	x
A nyelvhelyesség szabályait betartva kommunikál írásban és szóban egyaránt	x	x
Az interakciók során a kommunikáció módját a partner személyiségéhez és érzelmi állapotához igazítja.	x	x
A helyzetnek és célnak megfelelő kérdéstípusokat alkalmaz.	x	x
A hatékony kommunikációs eszközök segítségével érvényesíti saját 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
SZAKMAI ISMERETEK		
Kommunikáció folyamata, formái és jellemzői	x	
Hatékony szóbeli és írásbeli kommunikáció jellemzői és szabályai	x	x
Telefonos kommunikáció specifikumai	x	x
Elektronikus kommunikáció formái, jellemzői és szabályai	x	x
A nonverbális kommunikáció fontossága, jellemzői	x	x
Ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai	x	x
Nyelvhelyességi szabályok a szóbeli és írásbeli kommunikációban	x	x
Asszertív és együttműködő kommunikáció ismeretei és szabályai	x	x
Kérdések típusai, jellemzői, kérdezőtechnika	x	x
Értő figyelem fontossága és hangsúlyai	x	x
Tömegkommunikációs eszközök ismerete és jellegzetességei	x	
A hatékony érvelés technikája	x	x
Szóbeli és írásbeli prezentáció szabályai és módszerei	x	x
Személyközi és közvetett kommunikáció technikái	x	x
Beszédtechnikai ismeretek és eszközök	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Szakmai nyelvi beszédképesség	x	x
Köznyelvi beszédképesség	x	x
Olvasott szakmai szöveg megértése	x	x
Értő figyelem	x	x
Prezentációs készség	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x	x
Rugalmasság	x	x
Pontosság	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		

Kapcsolatteremtő készség	x	x
Meggyőzőkészség	x	x
Kommunikációs rugalmasság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Ismeretek helyén való alkalmazása	x	x
Helyzetfelismerés	x	x
Nyitott hozzáállás	x	x

5. Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy

36 óra/0 óra*

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

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 ahathatos előadás ismérveit.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

5.3. Témakörök

5.3.1. *A kommunikáció alapjai*

5 óra/0 óra

A kommunikáció jelentése, fogalma

Kommunikációs alapfogalmak

Kommunikáció formái, fajtái

A kommunikáció tényezői

Kommunikációs csatornák

Kommunikáció folyamata

Kommunikációs helyzetek

Az emberi kommunikáció előnyei

Tömegkommunikáció

- fogalma, fajtái és funkciói
- csatornák és jellemzői (előnyök-hátrányok)
- hatása

5.3.2. *Szóbeli kommunikáció*

15 óra/0 óra

Szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei, szakaszai

Tartalmi ésformai jegyek

Nonverbális kommunikáció (testbeszéd)

- területek és zónák
- tenyér-, kéz- és kargesztusok
- archoz érintett gesztusok
- védőkorlátok
- a szem jelzései
- 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 5 óra/0 óra

- Írásbeli kommunikáció jellegzetességei
- Írásbeli kommunikáció fajtái, formái
- Írásbeli kommunikáció jelentősége
- Írásbeli kommunikáció szabályai
- Nyelvhelyességi szabályok
- Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban
- Szóbeli és írásbeli kommunikáció összehasonlítása (egyezőségek, különbségek)
- Elektronikus kommunikációfajtái, formái, jellemzői, szabályai

5.3.4. Telefonos kommunikáció 4 óra/0 óra

- Telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai
- Illemszabályok a telefonos kommunikációban
- Nonverbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban
- Telefonos kommunikáció folyamata
 - híváskezdeményezés szabálya
 - bejövő hívások fogadása
 - beszélgetés hatékony vezetése
 - lezárás

Hatékony telefonos kommunikáció szabályai

Telefonos kommunikáció csapdái

5.3.5. Prezentációs technikák 7 óra/0 óra

- A prezentáció kommunikációelméleti alapjai
- Személyközi kommunikációs alapismeretek, protokoll, öltözködés, stílus
- Prezentációk felépítése; színek és szimbólumok szerepe a prezentációban
- A prezentációk fajtái: személyes, hang- és videoanyag, egyéni, intézményi, termékbemutatók
- Felkészülés a prezentációra: mit, miről, miért, kinek, mivel, hol, mikor kommunikálunk

Környezeti analízis, hallgatói analízis: kor, nem, döntési pozíció
Hitelesség szerepe
Bemutató, 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

6. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy **36 óra/0 óra***
* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

6.1. A tantárgy tanításának célja

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

6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

6.3. Témakörök

6.3.1. Szóbeli kommunikációs gyakorlatok **15 óra/0 óra**

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 **5 óra/0 óra**

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 **6 óra/0 óra**

Telefonos kommunikációs helyzetek - gyakorlatok
Illemszabályok a telefonos kommunikációban - gyakorlatok
Non-verbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban - gyakorlatok
Telefonos kommunikáció folyamata - gyakorlatok
- híváskezdeményezés a gyakorlatban

- bejövő hívások fogadása
- beszélgetés hatékony vezetése
- lezárás

6.3.4. *Prezentációs gyakorlatok*

10 óra/0 óra

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

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

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

A

11808-16 azonosító számú

**Ügyfélszolgálat a gyakorlatban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

	Ügyfélszolgálati ismeretek	Ügyfélszolgálati gyakorlat
FELADATOK		
Ismeri az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, és eleget tesz az elvárásoknak.	x	
Felismeri a különböző ügyféltípusokat, a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszereket alkalmaz.	x	x
Alkalmazza az ügyfél-szegmentáció szabályait.		x
Ismeri és alkalmazza a proaktivitást az ügyfélszolgálati tevékenység során.	x	x
Betartja az online ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályokat.		x
Felismeri a konfliktus kiváltó okait, ismeri és alkalmazza a konfliktuskezelés eszközeit, módszereit.	x	x
Betartja a reklamáció és panaszkezelés szabályait, törekszik a problémamegoldásra.	x	x
Ismeri és alkalmazza a hatékony probléma-megoldási technikákat.	x	x
Elfogadja és alkalmazza az ügyfélszolgálati kultúrát.	x	x
Betartja az üzleti etikai kódex előírásait.	x	x
Elfogadja és alkalmazza az általános és munkakörében elvárt magatartási normákat.	x	x
Betartja az öltözködési szabályokat, valamint a megjelenésre, ápoltságra vonatkozó munkahelyi elvárásokat.	x	x
Alkalmazza a szóbeli kapcsolatfelvétel szabályait, különös tekintettel a köszönésre, a megszólításra.		x
Ismeri és alkalmazza a kézfogásra, bemutatkozásra, kapcsolattartásra, társalgásra vonatkozó szabályokat.	x	x

Ismeri az ügyfélkapcsolatok kezelésének módjait.	x	x
Ismeri az önfejlesztés technikáit (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök).	x	x
Fejleszti és értékeli önmagát.	x	x
Felismeri egyéni problémáit és törekszik megoldásukra.		x
Felismeri a stressz jeleit önmagán és másokon, és az ismert módszerekkel kezeli azokat.	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
Az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái	x	
Ügyféltípusok fajtái és jellemzői	x	
Az ügyfél-szegmentáció szabályai	x	
Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben	x	x
Online ügyfélszolgálat szabályai	x	x
Konfliktushelyzet és kezelésének eszközei, módszerei	x	x
Reklamáció és panaszkezelés szabályai	x	x
Problémamegoldási technikák	x	x
Ügyfélszolgálati kultúra jellemzői	x	x
Etikai kódex fogalma, előírásai	x	x
Általános magatartási normák	x	x
Az öltözködésre, megjelenésre vonatkozó szabályok	x	x
Szóbeli kapcsolatfelvétel szabályai, köszönés, megszólítás, kézfogás, bemutatkozás, kapcsolattartás, társalgás	x	x
Magatartásformák az ügyfélkapcsolatban	x	x
Ügyfélkapcsolatok kezelése		x
Önfejlesztés technikái (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök)	x	x
Önfejlesztés, önértékelés módszerei		x
Egyéni probléma- és stresszkezelés eszközrendszere		x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Ügyfélközpontúság	x	x
Proaktivitás		x
Problémaérzékeny ügyfélkezelés		x
Fejlődőképesség, önfejlesztés		x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Flexibilis gondolkodás	x	x

Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése		x
Stressztűrő képesség		x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kapcsolatteremtő készség		x
Meggyőzőkészség		x
Asszertív kommunikáció	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Rendszerező és értékelő gondolkodás	x	
Új helyzetekhez való alkalmazkodás képessége		x
A minőség iránti elkötelezettség	x	x

7. Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy

36 óra/0 óra*

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

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

7.3. Témakörök

7.3.1. *Ügyfélközpontú szolgáltatás*

8 óra/0 óra

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzői

Ügyfélkapcsolat fontossága

Ügyfélközpontúság jelentése, szerepe, ügyfélközpontú gondolkodás jellemzői

Ügyfélszolgálati tevékenység elemei

Optimalizált ügyfélkapcsolatok kritériumai

Ügyfélkapcsolati tevékenység kapcsolódási pontjai, összefüggései a vállalati stratégiával

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

Az ügyfél bizalmának megnyeréséhez vezető út

Ügyfélszolgálati munkatárs feladatai

Ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzői

Az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák

Proaktív ügyfélszolgálati tevékenység

7.3.2. *Ügyféltipológia*

7 óra/0 óra

A 7 órás ügyféltipológia témakör elsajátítása után a tanuló szerezzon kellő jártasságot ahhoz, hogy az ügyfeleket a személyiségtipológiajegyeit 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 személyiség típusok kapcsolata, összefüggései

Ügyféltípusok és azok jellemzői

A különböző típusú ügyfelek kezelése – lehetséges megoldások keresése

„Nehéz” ügyféltípusok kezelése

7.3.3. Üzleti etikett

7 óra/0 óra

A 7 óra időtartamban a tanulók nyerjenek betekintést az üzleti etikett/protokoll világába, ismerjék meg az alapvető udvariassági formulákat. Sajátítsák el a vendéglátás alapvető szabályait, 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

7 óra/0 óra

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Új ügyfélszerzés szerepe, fontossága, módszerei

Ügyfélmegtartás szerepe, fontossága és módszerei

Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása

Az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek szerepe, előnyei

Adatgyűjtés, adattárolás jelentősége, módszerei

Hatékony panaszkezelés szabályai, módszerei, folyamata

Problémamegoldás és szakaszai:

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

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

7 óra/0 óra

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 nyomonkövetése

Stresszkezelés

 astressz fogalma

 astressz okai

 egyénre gyakorolt hatása

 stresszkezelési módszerek

 stresszkezelés és személyiség típusok összefüggései

„Pozitív pszichológia” hatása

8. Ügyfélszolgálati gyakorlattantárgy

67 óra/0 óra*

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

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 eszközt. Ismerjék az öltözködésre/megjelenésre és alapvető üzleti etiketre vonatkozó szabályokat.

8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

8.3. Témakörök

8.3.1. *Ügyfélszegmentálás* *12 óra/0 óra*

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

Az alábbi témák gyakorlati feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Szolgáltatási szektorok beazonosítása

Piackutatás alapjai

Szegmentálás céljának, felhasználásának meghatározása

Tipikus ügyfélprofilok meghatározása

Információforrás meghatározása, vállalati adatbázisok

Adatgyűjtés belső és külső forrásokból

Vevői elégedettség kialakulásának folyamata

Az ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők

VIP ügyfélkör kialakítása

8.3.2. *Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban* *8 óra/0 óra*

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Az értékesítések közötti összefüggések

Az értékesítési tevékenység és az ügyfélkapcsolati szolgáltatások automatizálása

Ügyfélkapcsolatok helyes kezelései

Ügyfélnyilvántartó rendszerek

Problémamegoldás

Konfliktusok kezelése

8.3.3. *Üzleti etikett a gyakorlatban* *8 óra/0 óra*

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák

Üzleti etikett és illem

Írott és íratlan szabályok

„Vendéglátás” gyakorlata
Online ügyfélszolgálat keretei

8.3.4. *Panasz és reklamációkezelés* *8 óra/0 óra*

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A sikeres ügyfélkezeléshez szükséges hozzáállás/attitűd

Az ügyfél problémájának megismerése és elfogadása

Az ügyfél érdekeinek felismerése

Nyertes-nyertes helyzetek megteremtése

Asszertivitás az ügyfélkezelés gyakorlatában

Panaszkezelés folyamata - gyakorlatok

8.3.5. *Stresszkezelés* *8 óra/0 óra*

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A stressz jeleinek felismerése

Stresszkezelési módszerek a gyakorlatban

Pozitív gondolkodásmód és annak hatása a gyakorlatban

8.3.6. *Önértékelés a gyakorlatban* *7 óra/0 óra*

A 7 óra önértékelés témakör megismerése során elsősorban az önismerettel kell tisztában lenniük a tanulóknak. A gyakorlatban különböző kommunikációs szituációkban ismerjék meg a mosoly erejét, és pozitív attitűd kialakításával érjenek el 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* *16 óra/0 óra*

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 együttműködőkészségének 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

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	Dokumentum- és adatkezelés az	Komplex ügyfélszolgálati
FELADATOK			
Biztosítja az ügyfélfogadáshoz szükséges zavartalan körülményeket		x	
Betartja az ügyfélszolgálat – adott szervezetnél – kialakított rendjét		x	
Alkalmazza a munkavégzést támogató kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközöket	x	x	x
Munkakörébe tartozó iratokat, leveleket készít szövegszerkesztő programmal - utasítások	x		x
Kezeli és szakszerűen tárolja a munkatevékenysége során keletkező iratokat, dokumentumokat		x	
Betartja az adat- és információ-felhasználás szabályait	x	x	x
SZAKMAI ISMERETEK			
Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség kialakítása, a biztonságos és egészséges munkafeltételek megteremtése különös tekintettel a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírásokra		x	
Az ügyféltér rendjének kialakítása, a rend biztosítása		x	
Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei		x	
Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása		x	
Kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközök működésének alapelvei, használatuk		x	
A dokumentumok típusai, fajtái	x		
A dokumentumszerkesztés követelményei, készítésének gyakorlata	x		x
A iratok készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményei	x		x
Az ügyfélszolgálat jellemző iratai, készítésének gyakorlata	x		x

Sablonok, űrlapok, nyomtatványok az ügyfélszolgálati tevékenységben	x		x
Az iratkezelés szabályozása		x	
Az irat- és dokumentumkezelés folyamata, szervezeti formái, alaki és tartalmi követelményei		x	
Az irat- és dokumentumkezelés teendői, dokumentumai.		x	
Az irattárolás követelményei, teendői		x	
Az adat- és információkezelés folyamata az ügyfélszolgálati munkában: információforrás, szerzés, -rögzítés, -feldolgozás, -továbbítás.		x	
Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben		x	
SZAKMAI KÉSZSÉGEK			
Rend és rendszer kialakításának, megtartásának készsége		x	
Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések)	x	x	
Irat- és dokumentumkészítés készsége	x		x
Szabályértelmezés és -alkalmazás készsége	x	x	
Szakmai szoftverek és IKT-eszközök használata	x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK			
Megbízhatóság	x	x	x
Precizitás	x		x
Felelősségtudat		x	
TÁRSAS KOMPETENCIÁK			
Irányíthatóság	x	x	x
Visszacsatolási készség	x		x
Határozottság		x	
MÓDSZERKOMPETENCIÁK			
Logikus (rendszerben történő) gondolkodás		x	
Kontroll (ellenőrzőképesség)	x	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x	x

9. Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy **36 óra/0 óra***

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

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

9.3. Témakörök

9.3.1. *Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek* **4 óra/0 óra**

Levelezési alapfogalmak értelmezése
Iratok, levelek fajtái, csoportosításuk
Iratok, levelek tartalmi, nyelvi és formai követelményei
A dokumentumszerkesztés követelményei, készítésének gyakorlata
Az iratok és levelek küldésének, fogadásának formái, udvariassági szabályai
Az ügyfélszolgálat jellemző iratai

9.3.2. *Ügyiratok az ügyfélszolgálatban* **16 óra/0 óra**

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező iratok készítése:

- egyszerű iratok (nyugta, átvételi elismervény, meghatalmazás, igazolás, nyilatkozat stb.)
- belső szervezeti iratok (emlékeztető, feljegyzés, beszámoló, jelentés, utasítás)
- jegyzőkönyv
- hirdetés, figyelemfelhívás, tájékoztató, értesítés, meghívó stb.
- sablonok, űrlapok, nyomtatványok az ügyfélszolgálati tevékenységben

9.3.3. *Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban* **16 óra/0 óra**

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező levelek készítése:

- kereskedelmi, üzleti kapcsolatokban (érdeklődés, tájékoztató, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés és visszaigazolása, hibás teljesítés iratai)
- hatósági megkeresés, értesítés, tájékoztató, figyelemfelhívás, felszólítás

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

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

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

-

10.3. Témakörök

10.3.1. *Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése* 18 óra/0 óra

Az iratkezelés szabályozása, rendje

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

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

Az irat- és dokumentumkezelés dokumentumai

Postázási feladatok

Az irattárak fajtái, kialakításának követelményei

Az iratok tárolásával kapcsolatos teendők

A selejtezési eljárás és dokumentumai

Az iratkezelés hagyományos és elektronikus formái

10.3.2. *Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban* 7 óra/0 óra

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

Adat- és információkezelés alapfogalmai, értelmezésük

Az adatkezelés jogalapja, alapelvei

Adatkezelési szabályzat, főbb elemei

Adatvédelem, adatbiztonság

A biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben

10.3.3. *IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban* 6 óra/0 óra

Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség típusai, fajtái, kialakításának ergonomiai 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

11. Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy

31 óra/0 óra*

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

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

11.3. Témakörök

11.3.1. Ügyfélszolgálati dokumentumok készítésének komplex gyakorlata 11 óra/0 óra

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

11.3.2. Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata 10 óra/0 óra

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

11.3.3. Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata 10 óra/0 óra

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

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	Jogi ismeretek
FELADATOK		
Ismeri a gazdasági környezetet, az üzleti élet gazdálkodási szabályait, szokásait.	x	
Összefüggésében látja a modern piacgazdasági folyamatokat.	x	
Ismeri a piaci viszonyok, a versenyszféra, a munkavállalói és vállalkozói életpályák lehetőségeit.	x	
Helyesen azonosítja és használja a gazdasági, pénzügyi, vállalkozási szakmai fogalmakat.	x	
Számszerűsíteni tudja a gazdasági szövegekben megfogalmazott információkat.	x	
Statisztikai táblák, grafikus ábrák tartalmára állításokat fogalmaz meg, következtetéseket von le.	x	
Dokumentumokat készít a szervezet gazdasági tevékenységéhez és gazdálkodásához kapcsolódóan.	x	
Házipénztárhoz kapcsolódó feladatokat végez (pl. pénzátvétel, -kifizetés).	x	
Elvégzi a bejövő és kimenő számlák egyeztetéseit a nyilvántartások alapján.	x	
Bizalmas és szigorú számadású nyomtatványokat kezel.	x	
Ellátja a bizonylati renddel kapcsolatos feladatokat.	x	
Belső szervezeti nyilvántartáshoz, kimutatáshoz, ellenőrzéshez dokumentumokat készít.	x	
Közreműködik a szervezet adózással kapcsolatos feladatainak ellátásában.	x	
Dokumentációs feladatokat lát el a leltárral kapcsolatosan.	x	
Értelmezi a mérleget és az eredménykimutatást.	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 magyar és Európai Uniói változásait.	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
A gazdasági élet alapvető területei (szükségletek, hasznosság, szűkösség, termelési tényezők, javak, munkamegosztás, gazdálkodás, piac, kereslet, kínálat)	x	
A gazdasági élet szereplői és kapcsolatai, az állam feladatai, az állami költségvetés legfontosabb bevételei és kiadásai	x	
Gazdálkodás és gazdaságosság (költség, kiadás, ráfordítás, bevétel, fedezeti összeg, eredmény)	x	
Gazdaságpolitika és a pénzügypolitika	x	
A pénz fogalma és funkciói; a pénzforgalom fajtái, bizonylatai	x	
Pénzügyi szolgáltatások, passzív és aktív bankügyletek	x	
Fizetési megbízások lebonyolítása, fizetési módok	x	
Pénzkezeléssel kapcsolatos feladatok a gazdálkodó szervezeteknél (házipénztár)	x	
Szigorú számadású bizonylatok (pénztárbizonylat, számla)	x	
Nemzetközi pénzügyi rendszer és a nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma)	x	
Értékpapírok csoportosítása, jellemzői (kötvény, részvény, közraktárjegy, váltó, állampapírok, banki értékpapírok)	x	
Az államháztartás rendszere	x	

Adózási alapfogalmak; személyi jövedelemadó (összevontan adózó jövedelmek), általános forgalmi adó, helyi adók fajtái	x	
A nemzetgazdaság szereplői, ágazati szerkezete	x	
A vállalkozások és a vállalkozások gazdasági tevékenységével kapcsolatos alapfogalmak	x	
A vállalkozási folyamat és elemei; vállalkozási formák és jellemzőik; a sikeres vállalkozás kritériumai; a vállalkozások finanszírozása	x	
A számviteli törvény. A beszámoló és könyvvézetési kötelezettség	x	
A vállalkozás vagyona. A leltár és a mérleg fogalma. A vállalkozás eredményének megállapítása, eredmény-kimutatás	x	
A vállalkozások kötelezettségei: adófizetési, beszámolási, adatszolgáltatási.	x	
A vállalkozások működését érintő hazai és európai uniós fontosabb fogyasztóvédelmi előírások	x	
Statisztikai alapfogalmak	x	
A háztartások gazdálkodása (bevételei, kiadásai, megtakarításai)	x	
A jog fogalma; a jogszabályi hierarchia fogalma; a jogszabályok érvényessége, hatálya; jogágak; jogforrások, jogképesség, cselekvőképesség fogalma		x
Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és 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

SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Jogforrások kezelése (hagyományos és digitális adathordozó alkalmazásával)		x
Jogszabályok értelmezése		x
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése	x	x
Gazdasági és jogi dokumentumok értelmezése	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Felelősségtudat	x	x
Megbízhatóság	x	x
Precizitás	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Visszacsatolási készség	x	x
Közérthetőség	x	x
Határozottság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Logikus gondolkodás	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	
Áttekintő képesség	x	x

12. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy

170 óra/175 óra*

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

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 piacgazdaság működésének megértéséhez, tegyék képessé a tanulókat a munka világának, ezen belül a vállalkozások jellemzőinek és működésüknek megértésére. Segítsen magyarázatot adni a tapasztalt eseményekre, hogy felelősséggel tudják értékelni a gazdaságpolitikai folyamatokat, gazdasági döntéseket. Biztosítsa, hogy a tanulók gondolkodásának részévé váljon a gazdasági racionalitás.

12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

12.3. Témakörök

12.3.1. *A gazdaság alapelemei, szereplői*

24 óra/24 óra

A gazdaság alapelemei, a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalma
A javak fogalma, csoportosítása
Termelési tényezők
A gazdasági élet szereplői, kapcsolataik; gazdasági körforgás
A háztartások gazdálkodása (bevételek, kiadások, költségvetés)
A vállalkozás fogalma, jelentősége, jellemzői
Gazdálkodás és gazdaságosság (bevétel, ráfordítás, fedezeti összeg, nyereség)
A külföld gazdasági szerepe (export, import)
A nemzetgazdaság ágazati szerkezete

12.3.2. *A piac*

12 óra/12 óra

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*

20 óra/20 óra

Az állam szerepe a piacgazdaságban (funkciói, feladatai)
A gazdaságpolitika fogalma, célja, területei
A gazdaság működésének jogi keretei; versenyszabályozás, fogyasztóvédelem
Az államháztartás fogalma, jelentősége
Az állami költségvetés (bevételek, kiadások, egyenleg)
Helyi önkormányzatok
Elkülönített állami pénzalapok

12.3.4. *Adózási ismeretek*

16 óra/16 óra

Adók és támogatások gazdasági szerepe
Az adó fogalma, csoportosítása, a főbb adónemek bemutatása

Általános forgalmi adó (ÁFA)
Személyi jövedelemadó (SZJA)
Járulékok elszámolása, nyilvántartása
Helyi adók
A vállalkozások adófizetési kötelezettsége

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

A pénz fogalma, kialakulása, funkciói
A pénz megjelenési formái
A pénzforgalom fogalma, irányai
Fizetési módok a pénzforgalomban
A készpénzfizetés módjai, bizonylatai
A bankszámla típusai; a bankszámlanyitás folyamata
Elektronikus és pénzhelyettesítő fizetés (átutalás, beszedés, bankkártya, hitelkártya)
A gazdálkodó szervezetek pénzkezelési feladatai; a házipénztár

12.3.6. A magyar bankrendszer **18 óra/18 óra**

A magyar bankrendszer felépítése, sajátosságai
A Magyar Nemzeti Bank (MNB) funkciói, feladatai
A pénzügyintézetek 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 **10 óra/15 óra**

A vállalkozás fogalma, jelentősége, jellemző
A gazdálkodó szervezetek sajátosságai
Vállalkozási formák (egyéni vállalkozás, bt., kft., rt.)
A vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályozások
A sikeres vállalkozás kritériumai

12.3.8. Vállalkozások működtetése; bizonylatok **21 óra/21 óra**

A számvitel fogalma, területei, beszámolási és könyvvezetési kötelezettség
A vállalkozás vagyona (az eszközök és források részletes bemutatása)
Az egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma, összeállítása; mérlegadatok értelmezése
A leltár fogalma, jelentősége; a mérleg és a leltár kapcsolata
A vállalkozás eredményének megállapítása; eredménykategóriák
Az A és B típusú összköltségeljárással készített eredmény-kimutatás szerkezete
Az eredmény-kimutatás és a mérleg kapcsolata
A statisztika szerepe a vállalkozás életében; elemzési módszerek, mutatószámok
A bizonylat fogalma, szerepe, csoportosítása
A bizonylatok tartalmi és formai követelményei, felépítése
A bizonylatok kezelése, megőrzése
A bizonylatok kitöltésének szabályai; a hibás bizonylatok korrekciója

12.3.9. Vállalkozások finanszírozása; pályázatok; dokumentációk **20 óra/20 óra**

A vállalkozások finanszírozásának lehetőségei
A saját és az idegen tőke jellegű finanszírozás módjai
A fizetőképesség mutatószámai
A pályázatok jellemzői, szerepe; a közbeszerzés alapfogalmai

A vállalkozások által használt bizonylatok kitöltése
Éves beszámoló készítése (egyszerűsített mérleg, eredmény-kimutatás)

12.3.10. A marketing szerepe a vállalkozások életében **11 óra/11 óra**

A marketing fogalma, jellemzői, szerepe
A marketing-mix elemei (termék, ár, elosztás, értékesítés)
A marketingkommunikáció szerepe, elemei (reklám, PR, SP, személyes eladás)
A piackutatás szerepe, folyamata, módszerei

13. Jogi ismeretek tantárgy **83 óra/83 óra***

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

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 kötelmi és a gazdasági jog alapjait, a közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi szabályozást. Legyenek tisztában a munkaviszonyba lépésük esetén szükséges munkajogi szabályokkal, valamint a szerződésben foglalt jogokkal, kötelezettségekkel. Ismerjék meg és alkalmazzák 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 **6 óra/6 óra**

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

13.3.2. Alkotmányjogi ismeretek **10 óra/10 óra**

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

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

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

13.3.4. A polgári jog tárgya és tartalma **11 óra/11 óra**

A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői
Polgári jogi jogviszony (alany, tárgy, tartalom)

A polgári jog alapelvei, rendszere
A jogképesség fogalma, tartalma, megszűnése
A jogi személy fogalma, meghatározása
Az ember jogképességének szabályozása
Cselekvőképesség fogalma; a korlátozott cselekvőképesség és a cselekvőképtelenség szabályai

13.3.5. Szerződésfajták, szerződéskötés 13 óra/13 óra

A szerződés fogalma, fajtái, alapelvei
A szerződés érvényességének feltételei
A szerződés hatályossága
A szerződéskötés szabályai
Szerződés fajtái (adásvételi, bérleti, megbízási, hitel, lízing stb.)
Szerződés megszűnése és a követelések elévülésének feltételei
Előszerződés tartalma és jelentősége
Szerződések alaki és formai követelményei

13.3.6. Polgári jogi felelősség szerződésszegésért 6 óra/ óra

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

13.3.7. Munka törvénykönyve 3 óra/3 óra

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 9 óra/9 óra

Alapvető munkajogi szabályok
A munkaviszony létesítésének szabályai
A munkaszerződés tartalma, teljesítése
A munkaviszony megszűnése és megszüntetése
Munka- és személyüggyel kapcsolatos dokumentációk fajtái
A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelmények

13.3.9. Érdekképviselés, érdekérvényesítés a munkajogban 3 óra/3 óra

Érdekképviselés, érdekérvényesítés jellemzői
Jogérvényesítés lehetőségei
Kollektív szerződés
Érdekképviselési szervezetek

13.3.10. Fogyasztóvédelmi alapismeretek 2 óra/2 óra

Alapfogalmak:

- tudatos fogyasztó: tudatos (kritikus) fogyasztó: olyan tájékozott, megfontolt fogyasztó, aki rendelkezik vonzónak tűnő reklám és marketinghatások hátrányaira vonatkozó felismerés készségével, jellemzi a valós fogyasztói

szükségletek folyamatos megléte, továbbá a felmerülő fogyasztói problémák megértésének és megoldásának a képessége.

- fogyasztó
- vállalkozás
- termék és szolgáltatás
- eladási ár és egységár

Az ár feltüntetése (feltüntetés módja, több ár feltüntetése)

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

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

Békéltető testület (alternatív vitarendezés lényege, fogalma, feladatai)

Fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek (fogalma, feladatai)

Piacfelügyeleti alapfogalmak: biztonságos termék, CE megfelelési 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 (I. fogyasztóvédelem, piacfelügyelet, kereskedelem stb.

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	Irodai alkalmazások
FELADATOK		
Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket	x	x
Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról	x	x
Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával	x	x
Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír	x	
Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol	x	
Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven	x	
Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal	x	x
Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően	x	
Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját	x	
Táblázatkezelő programot alkalmaz: kalkulációt, kimutatást, diagramot készít, számításokat végez		x
Adatbázis-kezelő programot alkalmaz: adatbázist hoz létre, adatot tölt fel, egyszerű szűrést végez		x
Prezentációt készít saját munkája és a szervezeti tevékenység bemutatásához		x
Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan	x	
Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez	x	x
Betartja a biztonságos internethasználat szabályait	x	x

SZAKMAI ISMERETEK		
A biztonságos irodai munkavégzés követelményei	x	x
A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai	x	x
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája	x	
A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai	x	
A dokumentumok típusai, fajtái	x	
A dokumentumszerkesztés követelményei		x
A táblázatkészítés műveletei		x
Az adatbázis készítésének műveletei		x
Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei	x	
Egyszerű ügyiratok	x	
Szervezetek belső iratai	x	
A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai	x	
Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei	x	
A munkavállalással kapcsolatos iratok	x	
A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai	x	x
A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)	x	
Számítógépes irodai programok alkalmazása	x	x
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése	x	x
Írásbeli dokumentumok készítése, formázása	x	
Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat)	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Mozgáskoordináció	x	
Precizitás	x	x
Monotóniatűrés	x	
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Irányíthatóság	x	x
Visszacsatolási készség	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Figyelemösszpontosítás	x	
Kontroll (ellenőrzőképesség)	x	x

Eredményorientáltság	x	x
----------------------	---	---

14. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy

371 óra/345 óra*

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

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)munkafadataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy megerősödjének 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*

6 óra/6 óra

Az írógépek és a gépírás története

Írásversenyek története; versenyeredmények

A szabályos gépírás bemutatása

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

A gépírás-tevékenységhez szükséges tárgyi feltételek

Elvárások a gépírás elsajátítása során

A számítógépes munkakörnyezet kialakítása, írástevékenység előkészítése

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

Munkaanyag mentésére, tárolására szolgáló mappák, fájlok kialakítása, elnevezése

A tízujjas vakírás elsajátításának célja, alkalmazásának előnyei

A klaviatúra felépítése, magyar nyelvű billentyűzet

Ujjrend fogalma, kialakítása

Az alaptartás fogalma, funkciója

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

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

Folyamatos másolás sortartással

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

14.3.2. *Billentyűkezelés*

66 óra/66 óra

A klaviatúra billentyűinek fogás- és leütéstechnikája egy optimálisan kialakított (vagy a használt tankönyv által kínált) sorrendben
Nagybetűk írása; váltóhasználat
Váltórögzítő alkalmazása, funkciója
Számok, írásjelek, speciális karakterek írásgyakorlatai
Számok, írásjelek használatának írásszabályai
A folyamatos és biztonságos (hibátlan) írás gyakorlatai az egyes betűk elsődleges rögzítéséhez kapcsolódóan: betűkapcsolatok, szó- és szókapcsolatok, mondatgyakorlatok
Írásmunka ellenőrzése: leütés- és hibaszámlálás, hibajelölés technikája
Teljesítményértékelés **javaslata**: az elért leütésszámhoz viszonyítva
jeles = 0,00-01%; jó = 0,11-0,2%; közepes = 0,21-0,3%; elégséges = 0,31% -0,4; elégtelen 0,41%-tól)

14.3.3. Az írástechnika megerősítése 36 óra/36 óra

A betűk helyes fogás- és leütéstechnikájának megerősítése különböző gyakorlatokban:

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

Helyesírási gyakorlatok

Íráskorrekció (javítóbillentyű használata)

Íráshibák keresése, önellenőrzés, egyéni munkák javítása

Szöveggyakorlatok – folyamatos másolás alapozása

Diktálás utáni írás alapozása: szakaszok, diktátum

14.3.4. Sebességfokozás 36 óra/24 óra

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 36 óra/22 óra

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

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

- Mozdulat- és szógyakorlatok
- Szöveg hosszúság növelése
- Diktálás utáni írás: folyamatos szöveg diktátumok
- Enter nélküli – folyamatos írás; automatikus elválasztás alkalmazása

14.3.6. Irodai gépirás gyakorlata 31 óra/31 óra

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 6 óra/6 óra

Az írásbeli kapcsolattartás funkciója, változása

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

Az iratkészítés technikája számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával)

A hivatali stílus alkalmazása

Az iratok helyesírási, nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjai

Iratok, hivatali, üzleti levelek stilisztikai elemzése

A levelezés hagyományos és elektronikus jellemzői, udvariassági szabályai

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

14.3.8. Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában 30 óra/30 óra

Nyomtatott dokumentumok (papírfajták, boríték, postai utasítások)

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

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

A nyugta és számla jellemzői, különbségei a jogszabályok értelmében

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

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

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

Iratok készítésének gyakorlatai

Gyakori iratok nyomtatványainak kitöltése kézzel, számítógéppel; sablonok

14.3.9. Levelezés a hivatali és üzleti életben 31 óra/31 óra

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzői

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

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

Határozat, végzés, fellebbezés iratai a hatósági eljárásban

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

93 óra/93 óra

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

A levélfeladatok készülhetnek:

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

Iratsablon készítése

Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése

Körlevélkészítés

15. Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy

134 óra/134 óra*

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

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 informatika

15.3. Témakörök

15.3.1. A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai

18 óra/18 óra

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

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

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

A biztonságos és hatékony internethasználat 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, szövegdox, 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

18 óra/18 óra

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

18 óra/18 óra

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

- munkalapok azonosítása, beszúrása, törlése,
- oldalbeállítás funkciói,
- adatbevitel, másolás, beillesztés,

- egyszerű táblázatok létrehozása,
- forrásfájlban kapott táblázat bővítése,
- táblázat esztétikus formázása,
- élőfej, élőláb tartalmának beszúrása, formázása,
- karakterek formázása,
- cellaműveletek: adatok igazítása, cellák egyesítése, felosztása,
- különböző számformátumok alkalmazása,
- sor, oszlop beszúrása, törlése, elrejtése, felfedése,
- egyszerű számolási műveletek egyéni képlettel vagy függvények alkalmazásával (SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM, DARAB, DARAB2, DARABTELI, DARABÜRES, HA, 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, eredmény-kimutatás 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

18 óra/18 óra

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

- adatbázisba adatok feltöltése (forrásfájlban kapott adatok bővítése, módosítása, egyéni adatbevitel),
- adattáblából adatok kikeresése (szűrés),
- rekordok módosítása, beszúrása, törlése,
- adatok rendezése a táblákban,
- lekérdezés létrehozása, mentése, szerkesztése,
- jelentés készítése, módosítása, nyomtatása.

15.3.5. A prezentáció mint kommunikációs technika

31óra/31óra

A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában

A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítás)

Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.)

Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai

Prezentációk készítése egy konkrét bemutató készítő programban

15.3.6. A weblapkészítés alapjai

31 óra/31 óra

Honlap-készítési alapfogalmak

A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése, HTML kódok

Bekezdések, felsorolások

Táblázatok

Képek használata

Hivatkozások

Weblapkészítés gyakorlata

A

12083-16 azonosító számú

**Gyorsírás
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

	Gyorsírás gyakorlata
FELADATOK	
Gyorsírással jegyzi a felettese utasításait, a munkatársak, ügyfelek személyesen, telefonon hagyott üzeneteit	x
Gyorsírással jegyzi az értekezleten, megbeszéléseken elhangzott fontosabb információkat	x
Egyeztetési főnökével az esemény, az adatjegyzés körülményeit	x
Összegyűjti az eseménnyel, adatjegyzéssel kapcsolatos információkat	x
Előkészíti a jegyzés körülményeit (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek)	x
Kezeli a jegyzéshez vagy a jegyzés támogatásához alkalmazott technikai eszközöket	x
Az adatjegyzéssel összefüggésben azonosítja a személyeket, adategyeztetést végez	x
Begyűjti és nyilvántartja az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatos dokumentumokat, tárgyi eszközöket, melyekről jegyzéket készít és gondoskodik ezek visszaszolgáltatásáról	x
Gondoskodik a birtokába jutott adatok bizalmas kezeléséről	x
A rögzített esemény történéseinek megfogalmazását stilizálja, nyelvhelyességi szempontból javítja	x
Gyorsírási jegyzeteiből feljegyzést, emlékeztetőt, összefoglalót készít	x
A sztenogrammból készített áttételt (dokumentumot) megszerkeszti	x
Ügyiratot, levelet készít sztenogrammból	x
Szükség szerint adatokat szolgáltat az esemény és az adatok rögzítésével	x

kapcsolatosan az adatvédelmi szabályok betartásával	
SZAKMAI ISMERETEK	
A gyorsírás jelei és jelölési módjai	x
A gyorsírás alapvető rövidítései és rövidítési eljárásai	x
Az adatrögzítés jogszabályi háttere, az adatvédelem szempontjai	x
Az adatrögzítés és szövegjegyzés technikái (gyorsírás, technikai eszközök)	x
A magyar nyelv gyorsírási sajátosságai	x
A gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv)	x
A gyorsírással készített dokumentumok szerkesztésének követelményei	x
Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Gyorsírás (szövegjegyzés: 100 szótag/perc)	x
Áttételkészítés, kivonatolás	x
Helyesírás, helyes nyelvhasználat	x
Gépírás tízujjas vakírással (170 leütés/perc)	x
Hallott szakmai nyelvű szöveg megértése	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Kézügyesség	x
Precizitás	x
Kitartás	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Közérthetőség	x
Tömör fogalmazás	x
Visszacsatolási készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Kontroll (ellenőrzés)	x
Lényegfelismerés (lényeglátás)	x
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)	x

16. Gyorsírás gyakorlata tantárgy

330 óra/340 óra*

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

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

–

16.3. Témakörök

16.3.1. A gyorsírás alapelemei

6 óra/6 óra

Az egységes magyar gyorsírás hasznossága, alapvető jellemzői

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

A gyorsírás és a nyelv kapcsolata

A gyorsírás és a helyesírás

A gyorsírás és a beszéd kapcsolata

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

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

Szükséges felszerelések, elvárások

Vonalgyakorlatok; a gyorsírás jelelemei

Írástechnikai gyakorlatok

16.3.2. Jelöléstani alapok

33 óra/33 óra

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

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

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

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

A viszonylagos sor fogalma, írás a viszonylagos soron

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

16.3.3. Rövidítéstani alapok

33 óra/33 óra

Rövidítés fogalma; rövidítési eljárások

Rövidítések alkotása: egyszerű, kezdőhang, elhagyás stb.

Toldalékrövidítések

Rövidítések alkalmazása a sztenogramban

Írás diktálás után, diktálási sebesség: min. 50-60 szótag/perc
Kézi áttétel készítése, javítása
Sztenogramolvasási gyakorlatok
Sztenogram- és írásellenőrzési technikák, javítási eljárások

16.3.4. A magánhangzók jelképes jelölése

36 óra/36 óra

Magánhangzók jelképes jelölése: alaki és helyzeti jellemzőkkel

- nagyítás (felfelé, lefelé, háromsoros)
- az á, é jelölése szókép elején, végén: nagyítás, hangzóvonalas jelölés; rövidítések, toldalékrövidítések, különjeles toldalékrövidítések
- az i-í jele, jelölése a szó elején, belsejében és végén
- háromsoros nagyítás
- az ö-ő és az o-ó magánhangzó jele, jelölése a szó elején, végén és belsejében
- rövidítések, toldalékrövidítések az i hanggal kapcsolatosan
- az ü-ú 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

36 óra/36 óra

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, aá 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

31 óra/31 óra

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

- összetett szavak, igekötős igék írása

- egybeírás, emlékeztető jelölés (aláhúzás)
- szókapcsolatok rövidítése
- toldalékrövidítések
- névutók, névmások rövidítései
- gyakori idegen szavak rövidítései
- rövidítésbokrok
 - jelölések alapján
 - grafikai hasonlóság alapján
 - szövegtartalom alapján
- hármashangzós rövidítések
- nyelvtani kapcsolatokon alapuló rövidítések
- értelmi kapcsolatokon (szövegösszefüggésen) alapuló rövidítések
- önálló rövidítésalkotás

16.3.7. Írássebesség fokozása

31 óra/41 óra

A jelöléstani ismeretek összefoglalása, ismétlése
 Rövidítések alkalmazási készségének fejlesztése
 Mondatgyakorlatok a rövidítések rögzítésére
 Szöveggyakorlatok
 Az írástechnika tökéletesítése
 Írássebesség fokozása, diktálási sebesség: min. 80-90 szótag/perc
 Gépi áttétel készítése, ellenőrzése, javítása
 Sztenogramolvasási gyakorlatok
 Helyesírási biztonságot erősítő gyakorlatok

16.3.8. Az irodai gyorsírás gyakorlata

46 óra/46 óra

A jegyzetelés technikájának finomítása
 Számok, tulajdonnevek, kifejezések írása, rövidítései
 Iratokban, levelekben használt adatok, kifejezések, panelmondatok rövidítései
 Szövegfeldolgozások
 Tartalmi rövidítéscsoportok elsajátítása, pl. munka, közigazgatás, kereskedelem, üzleti élet, gazdaság, mezőgazdaság, ipari tevékenység, oktatás, egészségügy, Európai Unió, világgazdaság, pénzügy, adózás, szociális ügyek, környezetvédelem, utazás stb.
 Írássebesség fokozása, diktálási sebesség: min. 90-100 szótag/perc
 Gépi áttétel készítése, ellenőrzése, javítása
 Sztenogramolvasási gyakorlatok
 Helyesírási biztonságot erősítő gyakorlatok

16.3.9. A jegyzetelés alapgyakorlatai

31 óra/31 óra

A titkári munkakör tartalmához kapcsolódó – jegyzetelést igénylő – feladatok
 A jegyzetelés technikája
 Jegyzetelési gyakorlatok: információk, adatok, üzenetek, telefonüzenetek feljegyzése, emlékeztetők készítése, egyszerű és belső, szervezeti iratok, levelek adatainak, tartalmának jegyzése, összefoglaló, feljegyzés készítése
 Felkészülés eseményen elhangzottak jegyzetelésére: adatok, események, nevek, helyszínek, időpontok, programok stb. előzetes egyeztetése
 Az adatrögzítés jogszabályi háttere, az adatvédelem szempontjai
 Nyelvhelyességi gyakorlatok
 A jegyzett szöveg stilizálása
 Kivonatolási alapgyakorlatok: címadás, lényegkiemelés, fésülés, rövidítés stb.

Gépi áttétel készítése a gyorsírással készült jegyzetelésről, kivonatolt szövegekről

16.3.10. Dokumentumkészítés gyorsírással

47 óra/47 óra

A titkári, irodai munka tartalmával összefüggő dokumentumok komplex elkészítése:

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

Beszédrögzítést támogató technikák

Hangrögzítő eszközök kezelése

Hangrögzítő készülékkel támogatott jegyzetelés és áttétel készítése

A

12084-16 azonosító számú

**Üzleti kommunikáció és protokoll
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

	Kommunikáció a titkári munkában
FELADATOK	
Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására	x
Alkalmazza az üzleti nyelvi kultúra szabályait	x
Tisztában van a beszédet kísérő közlésformák jelentőségével	x
Ismeri a testbeszéd különböző szituációkban betöltött szerepét	x
Kezeli tudja az interkulturális kommunikációból adódó különbségeket	x
Ismeri az internetes kultúra és kommunikáció lényegét, jelentőségét	x
Megismeri az ügyfél-elégedettségi mérési technikákat	x
Ismeri a hivatali, üzleti protokoll alapvető előírásait, a hétköznapi viselkedéstől eltérő követelményeit	x
Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait	x
Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali, üzleti életben	x
Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető és beosztott közötti munkamegosztásból eredő alá-fölérendeltségi viszonyokat és a kapcsolatukat meghatározó magatartási szabályokat	x
Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében	x
Részt vesz a szervezet tárgyalási rendezvényein	x
Felhasználói szinten használja az internetes keresőprogramokat, navigációs programokat	x

Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Az üzleti kommunikáció fogalma, fajtái, célja	x
A kapcsolattartás formái (közvetlen, közvetett, online)	x
Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei	x
Kommunikációs szűrők és működésük	x
Marketingkommunikáció	x
Az üzleti tárgyalás alapszabályai	x
Tárgyalási technikák	x
Közéleti megnyilvánulási formák	x
Társalgási stílus	x
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, információs szupersztráda	x
A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei	x
Hivatali, üzleti találkozók protokollja	x
A munkahelyi viselkedés alapelemei (szerep, szerepeltvárások, szerepfelfogás, megfelelés, társas befolyásolás, azonosulás)	x
A titkári munkakör etikai szabályai (etikai kódex)	x
A hivatali, üzleti magatartás és protokoll előírásai	x
A munkahelyi kapcsolattartás szabályai (vezető, munkatársak, ügyfelek, vendégek stb.)	x
Munkahelyi csoportok és jellemzőik; csoportkommunikáció	x
Stressz- és konfliktuskezelés az irodában	x
A nemzetközi protokoll sajátosságai	x
Rangsorolás, ültetési szabályok	x
Az öltözködés és megjelenés illemszabályai az üzleti, hivatali életben	x
A vendéglátás protokollszabályai	x

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

17. Kommunikáció a titkári munkában tantárgy

170 óra/170 óra*

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

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 szabályokhoz. 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

Kommunikáció

17.3. Témakörök

17.3.1. *Üzleti nyelvi kultúra*

36 óra/36 óra

A kultúra fogalma, tartalmi elemei, változékonysága

A kultúra és a nyelv összefüggései

Nyelvi norma, nyelvszokás, a társadalmi érintkezés nyelvhasználata

Nyelvhelyesség, nyelvi változások, nyelvfejlődés, nyelvromlás

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

- Helytelen szóhasználat: képzavar, terjeszkedő kifejezések; hasonló hangzású szavak tévesztése, felesleges töltelékszavak, jelzők használata, helytelen visszautalás, elcsépelet szavak, névelő használata stb.; szóhasználati vétségek (sorszám-tőszám, igeötők, idegen szavak, divatszavak)
- Toldalékhasználat (ikes igék, -nál, -nél, -suk, -sük, -zik, -lik stb.); túlzott fokozás, toldalék és/vagy 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, felszólalás, vita, tárgyalás, alkalmi beszéd

A társalgási és a hivatalos stílus

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

Nyelvhasználati hibák a kommunikációban: szakzsargon, idegen szavak, mesterkéltségek, 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

18 óra/18 óra

Az üzletikommunikáció fogalma, formái

- tömegkommunikáció (pl. reklám)
- csoportkommunikáció (pl. kiállítás, vevőtálalkozó, 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 információszerezés, -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

18 óra/18 óra

A viselkedéskultúra alapfogalmai: illem, etikett, protokoll

A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei

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

Névjegykártya szerepe a kapcsolattartásban, formái, használatának módja

Öltözködés, megjelenés a titkári munkakörben

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

Titkári kapcsolatok protokollja

17.3.4. Digitális kommunikáció az irodában

18 óra/18 óra

A digitális kommunikáció fogalma, feltételei

Az internet; netes fogalmak és kifejezések

Az internethasználat biztonsági elemei

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

Nyelvi változások a digitális kommunikációban – és kezelésük

Netes navigáció használata; információs szupersztráda

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

A kommunikáció és az információszerzés okostelefonok alkalmazásával

A webkeresők használata

Webes tartalom mentése, nyomtatása, felhasználása

Webes megjelenés; webszövegek elemzése, írása

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

E-ügyintézés fogalma, feltételei

E-közigazgatás szintjei:

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

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

17.3.5. Nemzetközi protokoll

18 óra/18 óra

Nemzetközi üzleti színterek, események

Nemzetközi kulturális különbségek

Kulturális szokások

Interkulturális érzékenység

Nyelvi különbségek; ezek áthidalása

Nemzetközi delegáció fogadása

Látogatás, tárgyalás külföldi partnereknél

Üzleti protokoll nemzetközi eseményeken

Protokoll a diplomáciában

Nemzetközi üzleti etika

Etikett és protokoll sajátosságai az egyes kultúrákban

17.3.6. Munkahelyi, irodai kapcsolatok

18 óra/18 óra

A munkahelyi szervezet fogalma, jellemzői

Szervezeti formák

Munkahelyi elvárások: vezetés, beosztottak részéről

Munkahelyi kommunikáció csatornái, eszközei

A munkahelyi kommunikáció síkjai

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

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

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

Munkahelyi csoportok; csoportjellemzők; csoportalkotási szabályok

Beilleszkedés, befogadás a munkahelyi csoportba

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

17.3.7. Munkahelyi konfliktuskezelés

18 óra/18 óra

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

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

A konfliktusszintek jellemzői

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

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

A jó és rossz konfliktus jellemzői; funkciójuk

A vita jellemzői, fajtái, szakaszai

Munkahelyi konfliktus kezelése:

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

A mediátor szerepe a konfliktus kezelésében

Munkahelyi stressz fogalma, kialakulásának okai, szintjei, következményei

A munkahelyi stressz feloldásának egyéni és szervezeti szintű lehetőségei

17.3.8. Tárgyalástechnika

14 óra/14 óra

A tárgyalás fogalma; a tárgyalások hibái

A tárgyalások típusai

A tárgyalás előfeltételei

A tárgyalás személyi feltételei

A csoportos (delegációs) tárgyalás jellemzői

A tárgyalás folyamata; előkészületei

A tárgyalás interaktív szakasza; a tárgyalási stílus

A tárgyalást segítő 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 (leleplezés) és megtévesztés, hazugság, jóhiszeműség és bizalom, a fenyegetés, ígéret

A meggyőzés folyamata és eszközei; érvek

A tárgyalás lezárása, utógondozása

Tárgyalások kulturális (nemzetközi) jellemzői

Tárgyalási protokoll

17.3.9. Marketingkommunikáció

12 óra/12 óra

A marketingkommunikáció fogalma, területei

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

A promóció fogalma, céljai, eszközei

Direkt marketing fogalma, jellemzői, alkalmazási területei

Vásárok, kiállítások, megjelenések szerepe az üzleti kommunikációban

Reklám fogalma, csoportosítása, jellemzői; alkalmazási területek

Hatásos reklámeszközök, reklámhordozók

A vásárló könyve kommunikációs hatása

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

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

Az arculattervezés fogalma, eszközei (cégmegjelenés: személyi 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

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
FELADATOK		
Szervezetten belüli rendezvényeket szervez (ünnepség, tárgyalás, értekezlet, workshop).	x	x
Külső szakmai rendezvényeket szervez (protokollesemény, tanulmányút).	x	x
Elkészíti a rendezvények forгатókönyvét.	x	x
Előkészíti a helyszínt és a környezetet a vendégek fogadásához.		x
Gondoskodik a rendezvény tárgyi feltételeinek biztosításáról.		x
Elkészíti a rendezvényre, programra szóló meghívót és gondoskodik az elküldéséről.		x
A helyszín és a tárgyi feltételek kijelölésekor, előkészítésekor munkavédelmi szakemberrel, képviselővel együttműködve gondoskodik a munka- és balesetvédelmi előírások, követelmények betartásáról, betartatásáról.	x	x
Gondoskodik a vendéglátás megszervezéséről, egyéb szolgáltatások megrendeléséről.		x
Kezeli a protokoll-adatbázist.		x
Megszervezi a reklámajándékozást.	x	x
Biztosítja és kezeli a reprezentációs kellékeket a vendégek fogadásához.	x	x
Kezeli a reklámajándékozással, reprezentációval kapcsolatos dokumentumokat.		x
Koordinálja a rendezvény utómunkálatait.	x	x
Előkészíti vezetője szakmai programjait.	x	x
Előkészíti vezetője hivatalos útjait.		x
Költségkalkulációt készít programokhoz.		x

Rendezvények, programok szervezésekor dokumentumokat készít.		x
Kapcsolatot tart a médiával.		x
Sajtó- és médiahirdetéseket fogalmaz, jelentet meg.		x
Sajtótájékoztatót szervez.		x
Céges 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
SZAKMAI ISMERETEK		
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, mellékszolgáltatásai	x	x
Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek	x	x
Rendezvények, programok utómunkálatai	x	x
A programszervezés fázisai, dokumentumai	x	x
Sajtótájékoztató szervezésének lépései	x	x
A PR szerepe a gazdasági életben	x	
A PR célja, feladata a reklámajándékozással	x	
A PR célja, feladata a sajtóval való kapcsolattartásban	x	
A reklám funkciói	x	
A vállalati arculat elemei	x	
A cég bemutatásának módjai	x	x
Prezentációs anyagok cégről, termékről, szolgáltatásról	x	x

Internethálózat, keresőprogramok		x
A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai		x
A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai		x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Ügyviteli szoftverek kezelése	x	x
Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése	x	x
Szakmai nyelvű beszédképesség	x	
Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás	x	x
Írásképesség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Szervezőképesség		x
Önállóság	x	x
Terhelhetőség		x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Közérthetőség	x	x
Konfliktusmegoldó készség		x
Interperszonális rugalmasság		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Kreativitás, ötletgazdagság	x	x
Áttekintő képesség		x
Eredményorientáltság		x

18. Rendezvény- és programszervezés tantárgy

67 óra/72 óra*

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

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 forgatókönyv 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*

36 óra/36 óra

A rendezvények szerepe a szervezetek életében és kommunikációjában

A rendezvény- és programszervezés alapfogalmai, alapelvei

A rendezvény- és programszervezés folyamata, teendői

A rendezvények, programok fajtái és 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. *Szervezetten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények* **31 óra/36 óra**

Kapcsolattartó rendezvények: külső és belső PR rendezvények

Szervezetten 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

19. Rendezvény- és programszervezés gyakorlata tantárgy

155 óra/155 óra*

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

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* 16 óra/16 óra

Rendezvények forgatókönyve

Lebonyolítási rend

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

Szerződések előkészítése, kötése

Meghívó

Sajtómappa

19.3.2. *Forgatókönyv-készítés*

64 óra/64 óra

Forgatókönyv készítésének főbb szempontjai, lépései

Rendezvények előkészítése (helyszín, környezet)

A rendezvények tárgyi feltételeinek biztosítása

A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai

Rangsorolás, rangsorolási feladatok

Ültetési rend (francia, angol rendszer)

Ültetés vendéglátási alkalmakon, ültetési eszközök (ültető kártya, asztali névtábla, tábló, 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*

25 óra/25 óra

Kapcsolattartás a médiával

Sajtótájékoztató szervezésének lépései

Sajtómappa tartalma, készítése

Sajtó- és médiahirdetések szervezése, bonyolítása

19.3.4. *Költségkalkuláció*

25 óra/25 óra

Projekt költségvetés fogalma
A projekt költségvetés elemei
A projekt költségvetés összeállítása
Projekt költségvetéshez adatok szolgáltatása
Költségkalkuláció készítése programokhoz
Felmerülő költségek fajtái, csoportosításuk, elszámolásuk módja
Pénzügyi alapműveletek, fizetési módok
A számlakiegyenlítés módjai

19.3.5. *Marketingeszközök használata a rendezvényszervezésben* **25 óra/25 óra**

A PR szerepe a rendezvényszervezés előkészítésében, lebonyolításakor
A PR célja, feladata a reklámajándékozással
A PR célja, feladata a sajtóval való kapcsolattartásban
A vállalati arculat elemei
A reklám funkciói a rendezvényszervezés során
A cég bemutatásának módjai
Céges arculat elemek
Prezentációs anyagok cégről, termékről, szolgáltatásról

A
12085-16 azonosító számú

Titkári ügyintézési gyakorlat
megnevezésű

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

	Titkári ügyintézés	Titkári ügyintézés gyakorlata
FELADATOK		
Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat és vezetője időbeosztását	x	x
Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket; kezeli az ügyfél- és partnerlistát	x	x
Vezeti az irodai munka alapidokumentumait	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 munkaviszonnal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv)	x	x
Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez	x	x
Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait	x	x
Számítógépes ügyviteli programcsomagot használ (dokumentumkezelésre, iktatásra, költségek, határidők, készletek, tárgyi eszközök nyilvántartására, számlázásra, házipénztár kezelésére, ügyféllisták kezelésére, névjegykártya-készítéshez, boríték- és címkekészítéshez stb.).		x
SZAKMAI ISMERETEK		
Időgazdálkodás, határidő-nyilvántartás, naptárfunkciók	x	
A szűrőfeladatok szabályai	x	
Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése	x	x
A jegyzőkönyvek fajtái, funkciója; a jegyzőkönyvek szerkesztése (teljes, kivonatos)	x	x
A jegyzőkönyv-vezetéssel összefüggő teendők (előkészületek, beszédrogzítés, -jegyzés, kivonatosítás, stilizálás, szerkesztés, utómunkálatok)	x	x
Irat- és dokumentumkezelés szervezete, szabályozása, folyamata, teendői (az irat érkezésétől/keletkezésétől a selejtezésig, tárolásig)	x	x
Szervezeti dokumentumok, nyomtatványok, bizonylatok kiállítása, kezelése		x
Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem	x	x
Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban	x	x
Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában	x	x
Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel	x	x

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)	x	x
E-ügyintézés, e-közigazgatás	x	x
A munkaerő-gazdálkodás (álláshirdetések, munkaerő-felvétel, interjúk előkészítése, munkaügyi dokumentumok szerkesztése)	x	x
Projektismeretek	x	
A vezetés, irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés, ellenőrzés, értékelés)	x	
A személyiségfejlesztés lehetőségei a titkári munkakörben (személyiségtípusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés); karriertervezés	x	
Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása		x
Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédkézség	x	x
Jegyzőkönyv-vezetés (kivonatolás)		x
Számítógépes és ügyviteli programcsomag kezelése		x
Íráskészség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)		x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Önállóság		x
Felelősségtudat	x	x
Precizitás	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Közérthetőség (nyelvhelyesség)		x
Kommunikációs rugalmasság	x	
Udvariasság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Rendszerező képesség	x	x
Tervezés	x	x
Áttekintő képesség	x	x

20. Titkári ügyintézés tantárgy

134 óra/134 óra*

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

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 irodaiteendőről, 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

36 óra/36 óra

Az iroda fogalma, fajtái

A különböző irodatípusok funkciói

Az iroda berendezései, tárgyi feltételei – modern elrendezések

Az irodai munkatér kialakítása

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

Modern irodák, változó irodaszemlélet: papír nélküli, környezettudatos, zöld iroda, intelligens iroda, homeoffice, sharedesk, 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

36 óra/36 óra

A titkár, titkárság helye, funkciója a szervezeti hierarchiában

Titkári funkciók: személyi, szervezeti

Titkári munkakörök (foglalkozások)

Titkári munkaköri elvárások; titkári etikai kódex

Postázási feladatok

Iroda- és munkaszervezési teendők a titkári munkában

Kapcsolatteremtés, kapcsolatok ápolása a titkári munkában
Telefonos kapcsolattartás; illemszabályai
Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyfeladatbázis 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 28 óra/28 óra

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 10 óra/10 óra

Adat és információ fogalma
Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása
Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük
A személyes adatok védelme
A közérdekű adatok megismerésének lehetősége, eljárási szabályai
Közérdekű adatok közzétételének szabályai
Adatvédelmi szintek (uniós; nemzeti, szervezeti) és felelősségi körök (hatóság, adatvédelmi felelős, adatkezelők)
A szervezeti adatkezelés szabályozása
Az adatvédelmi szabályzat tartalmi elemei
Az adatkezelés technikai háttere, biztonsági elemei

20.3.5. Időgazdálkodás 12 óra/12 óra

Az idő fogalma, jellemzői

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

Az időgazdálkodás alapelvei

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

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

A hatékony időgazdálkodás tárgyi eszközei

Időtényezők a titkári munkában

Időgazdálkodás-munkaszervezés a titkári munkakörben

- személyes időmenedzsment:
 - munkafeladatok minősítése (fontos, sürgős elvek mentén),
 - prioritások felállítása,
 - checklisták készítése,
 - időterv készítése,
 - hatékony munkaszervezés: kié a munka?
 - végrehajtás – rugalmasság,
 - határidő-nyilvántartás.
- vezető-titkár idejének, munkafadatainak összehangolása
- ügyfelek idejével való gazdálkodás.

20.3.6. Vezetési és projektismeretek

12 óra/12 óra

A vezetés, irányítás fogalmának tisztázása

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

Vezetési stílusok

Szervezeti formák, szervezeti kultúra

Projekt fogalma, típusai, csoportosítása

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

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

21. Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy

222 óra/227 óra*

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

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

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

12083-16 Gyorsírás megnevezésű modul

21.3. Témakörök

21.3.1. Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek

36 óra/36 óra

A jegyzőkönyv-vezetési munka jellege, tartalma

A jegyzőkönyv fogalma, tartalmi jellemzői

A jegyzőkönyvek készítésének alkalmai

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

Technikai eszközök a jegyzőkönyvvezető szolgálatában

Elvárások a jegyzőkönyvvezetővel szemben

Előkészületek a jegyzőkönyvek vezetésére:

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

Teendők az esemény jegyzése, rögzítése folyamán:

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

Teendők az esemény jegyzése, rögzítése után:

- az eseményen rögzített, jegyzett történések, adatok ellenőrzése, pontosítása
- az eseményen használt – a rögzítést, jegyzést meghatározó – dokumentumok, tárgyi eszközök átvétele, dokumentálása,

- a jegyzőkönyv elkészítése, megszerkesztése
- jegyzőkönyv aláírása, hitelesítése,
- a jegyzőkönyvből feljegyzés készítése az érintettek számára,
- a jegyzőkönyv és/vagy kapcsolódó dokumentumok eljuttatása az érintettekhez,
- a jegyzőkönyvek átadásának dokumentálása stb.

Jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelése, tárolása

Előírások, szabályok, utasítások betartása a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan

21.3.2. *Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok* 31 óra/36 óra

A jegyzőkönyvek tartalmi, nyelvi-stiláris és formai követelményei

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

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* 31 óra/31 óra

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

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

Hanghordozón rögzített szöveg jegyzése, rögzítése

A feliratozás mint egyidejű beszédrögzítés fogalma, tevékenység tartalma

Jegyzőkönyvi részletek stilizálása, fésülése; kivonatolás gyakorlatai

21.3.4. *Jegyzőkönyv készítésének gyakorlata* 31 óra/31 óra

A jegyzőkönyv tartalma, formai-alaki megjelenése

A jegyzőkönyv felépítése, részei

Komplex jegyzőkönyv-készítési gyakorlatok:

- a jegyzőkönyv tartalmi típusainak megfelelően: kihallgatásról, helyszíni szemlérről, 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* 31 óra/31 óra

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

- nyelvhasználati, kommunikációs gyakorlatok,
- információkeresés, -feldolgozás, internethasználat célzottan,
- kapcsolatok szimulálása, szerep- és szituációs megfelelés,
- konfliktushelyzetek kezelése,
- részvétel vitában, tárgyalási szituációban,
- gyakorlatok az üzleti protokoll köréből,
- marketingkommunikációs gyakorlatok,

- reklámanyag készítése,
- munkaszervezés köréből, pl. irodai tér kialakításának tervezése, irodai látogatások,
- titkári munkaköri leírások elemzése, készítése, álláshirdetés készítése, riport készítése,
- gyakorlatok az időgazdálkodás körében: munkaidőfénykép készítése, időterv készítése, változásterv készítése,
- demonstrációs dokumentumok készítése: névtábla, feliratok, útmutatók, térképek stb.
- pályázatok keresése, pályázati dokumentumok készítése, nyomtatványainak kitöltése, projektfeladatok,
- jogszabálykeresés,
- keresés névjegyzékben, listában, regisztrációs listában,
- készletgazdálkodási feladatok,
- postázási feladatok,
- leltári dokumentumok vezetése,
- selejtezés,
- irattárolás,
- IKT-eszközök használata stb.

21.3.6. Nyilvántartások gyakorlata

31 óra/31 óra

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

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

Pénzügyi bizonylatok, egyéb formanyomtatványok, űrlapok kiállítása

Az adat- és információkezelésre vonatkozó adatvédelmi előírások ismerete és betartása

21.3.7. Dokumentumkezelési gyakorlat

31 óra/31 óra

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

- a program funkciói,
- kezelésének, használatának megismerése,
- a dokumentumkezelés folyamatlemeinek gyakorlása a szoftver kínálta lehetőségek alapján

A

11554-16 azonosító számú

**Irodai szakmai idegen nyelv
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

	Irodai szakmai idegen nyelv
FELADATOK	
Irodai titkári írásbeli és szóbeli kommunikációs feladatokat lát el idegen nyelven.	x
Hivatalos, üzleti leveleket, belső iratokat készít idegen nyelven.	x
Fogadja és továbbítja a telefonüzeneteket idegen nyelven.	x
Munkaviszony létesítésével kapcsolatos beadványokat készít idegen nyelven.	x
Ügyfélszolgálati feladatokat lát el idegen nyelven.	x
Fogadja a titkárság vendégeit, ügyfeleit idegen nyelven.	x
Rendezvényeken hostess feladatokat végez idegen nyelven.	x
Rendezvények, programok szervezésekor írásban, szóban és telefonon kommunikál idegen nyelven.	x
Fejleszti az idegen nyelvű beszédképességét.	x
SZAKMAI ISMERETEK	
A választott idegen nyelv nyelvhelyességi, fogalmazási szabályai a szóbeli és írásbeli kommunikációban	x
Idegen nyelv használata hivatalban, irodában, rendezvényeken	x
Szakmai önéletrajz, motivációs levél, referencialevél a nyelvország szokásainak megfelelően	x
A leggyakoribb hivatalos, üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai	x
A leggyakoribb hivatalos, üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai	x
A hatékony kommunikáció feltételei	x
Az elektronikus kapcsolattartás szabályai	x

A munkaviszony létesítésével kapcsolatos legfontosabb iratok	x
Alapvető munkajogi szabályok (munkaviszony, munkaszerződés, munkaidő stb.)	x
Nyomtatványok a közigazgatásban	x
Pénzügyi alapfogalmak	x
Cég, szervezet bemutatása	x
Szakmai állásinterjú	x
Rendezvények hivatali protokollja	x
Hostessek feladatai	x
A képernyős munkavégzés egészségügyi kockázatai	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Idegen nyelvű olvasott és hallott szakmai szöveg megértése	x
Idegen nyelvű fogalmazás írásban	x
Idegen nyelvű szakmai beszédkésztség	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

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 ügyintézés, 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*

30 óra/55 óra

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

A legfontosabb szakmai nyelvi fordulatok, kifejezések elsajátítása

Szakmai szóincs jellemzői, bővítése

Vendég-, ügyfélfogadás szituációk

Szakmai önéletrajz, motivációs levél, referencialevél a nyelvország szokásainak megfelelően

Szakmai állásinterjú idegen nyelven

A munkaviszony létesítésével kapcsolatos legfontosabb iratok

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

Nyomtatványok a közigazgatásban; nyomtatványok kitöltése idegen nyelven

Pénzügyi alapfogalmak

22.3.2. *Kapcsolattartás hivatalos szervekkel idegen nyelven*

33 óra/55 óra

A leggyakoribb hivatalos, üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai

A leggyakoribb belső iratok nyelvországban szokásos formai elvárásai

Cég, szervezet bemutatása idegen nyelven

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

Az elektronikus kapcsolattartás szabályai

A képernyős munkavégzés egészségügyi kockázatai

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

Idegen nyelv használata rendezvényeken

Idegen nyelvű beszédképesség fejlesztése

A hatékony kommunikáció feltételei

Rendezvények hivatali protokollja

Host-ok és hostessek feladatai

Bemutatás, bemutatkozás, társalgási szituációk

ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

I. Öt évfolyamos oktatás közismereti képzéssel

10. évfolyamot követően 140 óra

11. évfolyamot követően 140 óra

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

A 10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban modul

Gépírás gyakorlata tantárgy, valamint a

12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű modul

Gépírás és levelezés gyakorlata tantárgy keretében

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

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

Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében

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

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

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

Fejlesztendő készségek

A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Írásbeli dokumentumok készítése, formázása

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

11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban modul

Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy, valamint

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

Kérdéstípusok gyakorlása.

Asszertív kommunikáció a belső és külső ügyfelekkel.

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

Fejlesztendő készségek

Szakmai nyelvi beszédképesség
Köznyelvi beszédképesség
Olvasott szakmai szöveg megértése
Értő figyelem
Prezentációs készség

A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban megnevezésű modul

Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy keretében

Ügyféltypusok beazonosítása a mindennapi ügyfélkapcsolat során
Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása.
Konfliktuskezelési technikák megfigyelése, hatékony módszerek alkalmazása.
Ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők azonosítása az ügyfélkapcsolati munkában.
Panaszkezelés gyakorlata.
Gyakorlatban a gazdálkodó szerveztnél használt levelezési formák, azok tartalmi és formai követelményei.

Fejlesztendő készségek

Ügyfélközpontúság
Proaktivitás
Problémaérzékeny ügyfélkezelés
Fejlődőképesség, önfejlesztés

12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű modul

Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy keretében

Szorosan kapcsolódva az informatikai ismeretekhez, alkalmazzák gépírástudásukat az ügyfélszolgálati, titkári munkatevékenységhez kapcsolódó dokumentumok készítésekor.
Végezzenek adatbeviteli és szövegszerkesztési feladatokat, ügyeljenek a hibátlan, esztétikus munkavégzésre.
Gépírási, dokumentumszerkesztési és informatikai ismereteik birtokában hibátlan adatbevitellel készítsenek esztétikus kivitelezésű hivatalos iratokat, leveleket.

Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében

A tanulók az irodai munkatevékenységek között készségszinten – önállóan és kreatívan – tudják alkalmazni a tanult szövegszerkesztő, prezentációkészítő, táblázat- és adatbázis-kezelő program által nyújtott lehetőségeket.
Legyenek figyelemmel a szoftverhasználattal együtt járó dokumentumkezelési, tárolási teendőkre és biztonsági elemekre is.

Fejlesztendő készségek

A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)
Számítógépes irodai programok alkalmazása
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése
Írásbeli dokumentumok készítése, formázása
Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat)

II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű modul

Gépírás és levelezés gyakorlata tantárgy keretében

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

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

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

Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében

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

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

Fejlesztendő készségek

A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Írásbeli dokumentumok készítése, formázása

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

12083-16 Gyorsírás megnevezésű modul

Gyorsírás gyakorlata tantárgy keretében

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

Fejlesztendő készségek

Gyorsírás (szövegjegyzés: 100 szótag/perc)

Áttételkészítés

Helyesírás, helyes nyelvhasználat

Gépírás tízujjas vakírással (170 leütés/perc)

Hallott szakmai nyelvű szöveg megértése

12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű modul

Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy keretében

Képesek legyenek a tanulóka dokumentumok típusait azonosítani, fontosságuk között különbséget tenni, felismerni és ennek megfelelően a leggondosabban eljárni az iratok,

levelek, jegyzőkönyvek gépelésekor, szerkesztésekor – betartva a szakmai vezető utasításait.

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

Közreműködésükkel segítsék elő a munkahelyen adódó ügy- és iratkezelési, ügyfél- és vendégfogadási operatív feladatok végzését, egyszerűbb nyomtatványok kitöltését. Munkájuk során alkalmazkodjanak a kialakult munkahelyi szokásokhoz és tartsák be az előírásokat a munka- és időszervezésre, a dokumentumok kezelésére, információfeldolgozásra vonatkozóan, valamint az ügyfelekkel, munkatársakkal és vezetőkkel való kapcsolattartásban.

Fejlesztendő készségek

Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédképesség

Jegyzőkönyv gépelése, szerkesztése

Számítógépes és ügyviteli programcsomag kezelése

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