

PÁPAI SZC JÓKAI MÓR KÖZGAZDASÁGI SZAKGIMNÁZIUMA ÉS KOLLÉGIUMA



XXV. ÜGYVITEL ÁGAZAT

54 346 03 Irodai titkár szakképesítés

Mellékszakképesítés nélküli képzés

2016. szeptember 1.

Tartalomjegyzék

1.1 A szakképzés jogi háttere	9
1.2. A szakképesítés alapadatai	9
1.3. A szakképzésbe történő belépés feltételei.....	10
1.4. A szakképzés szervezésének feltételei	10
1.5. Tárgyi feltételek.....	11
1.6. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra	12
1.7. Tantárgyi struktúrák és az óraszámok	13
1.8. Az érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképesítéshez kapcsolódó óraszámok	14
2.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltétele	18
2.2.1. Gyakorlati vizsgatevékenység	19
2.2.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység.....	19
2.2.3. Szóbeli vizsgatevékenység.....	20
2.3. Eszköz és felszerelésjegyzék	21
3.1. Az irodai titkár szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak óraszám évfolyamonkénti bontásban (mellékszakképesítés nélküli képzés).....	22
9. évfolyam XXV. Ügyvitel ágazat – MELLÉKSZAKKÉPESÍTÉS NÉLKÜLI KÉPZÉS	24
Az évfolyam tantárgyai.....	24
A 11806-16-16 azonosító számú Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodul	25
1. Gépírás gyakorlat tantárgy	26
1.1 A tízujjas vakírás alapjai.....	29
1.2. Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája	29
1.3. Gépírás-technikai alapgyakorlatok	29
11807-16 azonosító számú Kommunikáció az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodul	30
2. Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy.....	31
2.1. A kommunikáció alapjai.....	35
2.2. Szóbeli kommunikáció	35
2.3. Írásbeli kommunikáció	37
2.4. Telefonos kommunikáció.....	37

2.5. Prezentációs technikák	37
3. Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat tantárgy	39
3.1. Szóbeli kommunikációs gyakorlatok	42
3.2. Írásbeli kommunikációs gyakorlatok	42
3.3. Telefonos kommunikációs gyakorlat	42
3.4. Prezentációs gyakorlat	43
A 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapeladatok megnevezésű szakmai követelménymodul	44
4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy	45
4.1. A gazdaság alapelemei, szereplői	48
4.2. A piac	49
4.3. Az állam gazdasági szerepvállalása; gazdaságpolitika	49
4.4. Adózási ismeretek	50
5. Jogi ismeretek tantárgy	51
5.1. Általános ismeretek a jogról	53
5.2. Alkotmányjogi ismeretek	53
5.3. A magyar közbiztonsági és önkormányzati rendszer; az eljáró állam	53
A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű	54
6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy	55
6.1. A tízujjas vakírás alapgyakorlatai	58
6.2. Billentyűkezelés	59
A 12084-16 azonosító számú Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű szakmai követelménymodul	60
7. Kommunikáció a titkári munkában	61
7.1. Üzleti nyelvi kultúra	64
A 12085-16 azonosító számú Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű szakmai követelménymodul	66
8. Titkári ügyintézés tantárgy	67
8.1. Munkaszervezés az irodában	70
10. évfolyam XXV. Ügyvitel ágazat- Mellékszakképesítés nélküli képzés	72
Az évfolyam tantárgyai	73
A 11806-16-16 azonosító számú Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodul	74
1. Gépírás gyakorlat tantárgy	75
1.4. Írássebesség fokozása	78
1.5. Írásbiztonság erősítése	78

1.6. Gépírás-technikai alkalmazások	78
9. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy	79
9.1. Dokumentumszerkesztés és – feldolgozás alapjai	82
9.2. Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban	82
9.3. Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban	83
11808-16 azonosító számú Ügyfélszolgálat a gyakorlatban megnevezésű szakmai követelménymodul	84
10. Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy	85
10.1. Ügyfélközpontú szolgáltatás	88
10.2. Ügyféltipológia	89
10.3. Üzleti etikett	89
10.4. Ügyfélkapcsolatok kezelése.....	90
10.5. Önfejlesztés	91
A 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodul	93
4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy.....	94
4.5. A pénz fogalma, funkciói; pénzforgalom	96
4.6. A magyar bankrendszer	96
A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű szakmai követelmény modul	98
6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy	99
6.3. Az írástechnika megerősítése	102
6.4. Sebességfokozás	102
11. Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy.....	104
11.1. A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai	107
11.2. Dokumentum szerkesztés a titkári munkában	108
A 12083-16 azonosító számú Gyorsírás megnevezésű szakmai követelménymodul	109
12. Gyorsírás gyakorlata tantárgy	110
12.1. A gyorsírás alapelemei	112
12.2. Jelöléstani alapok	113
12.3. Rövidítéstani alapok.....	113
7. Kommunikáció a titkári munkában	116
7.2. Üzleti kommunikáció	119
7.3. Protokoll az irodában.....	120
7.4. Digitális kommunikáció a titkári munkában	120
7.5. Nemzetközi protokoll	121

A 12085-16 azonosító számú Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű szakmai követelménymodul	122
8. Titkári ügyintézés tantárgy	123
8.2. Titkári feladatok	126
11. évfolyam XXV. Ügyvitel ágazat – mellékszakképesítés nélküli képzés	128
13. Jegyzőkönyvvezetési ismeretek tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)	129
13.1 A jegyzőkönyv fogalma, fajtái, formai követelményei	132
13.2 A jegyzőkönyvvezetési előgyakorlatok fajtái, szerepük	132
13.3 A lényeg kiemeléshez szükséges elméleti ismeretek	132
13.4 Adatrögzítés jogszabályai háttere, az adatvédelem szempontjai	132
14. Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)	133
14.1 Jegyzőkönyvvezetési előgyakorlatok	137
14.2 Vázlatkészítés, kivonatolás	137
14.3 Stílusgyakorlat.....	137
14. 4 Sztenografálás a lényeg leírásával.....	137
11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban szakmai követelmény modul	139
15. Informatikai alkalmazások gyakorlata tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)	140
15.1 Digitális kommunikáció, internet fogalma, kifejezései.	142
15.2 Állampolgári tájékoztatására, informálására szolgáló közigazgatási internetes portálokat (magyarorszag.hu, kormány.hu).	142
A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű szakmai követelmény modul	144
6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy	145
6.5. Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok	148
6.6. Levelezési alapismeretek a titkári munkában	148
6.7. Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában	149
11. Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy	150
11. 3. Táblázatok készítése a titkári munkában	153
11.4. Adatbázisok készítése a titkári munkában	154
A 12083-16 azonosító számú Gyorsírás megnevezésű szakmai követelménymodul	155
12. Gyorsírás gyakorlata tantárgy	156
12.4. A magánhangzók jelképes jelölése	158
12.5. Kettőshangzós jelölések	159
10072-16 azonosító számú Rendezvény- és programszervezés megnevezésű szakmai követelménymodul	161

16. Rendezvény és programszervezés tantárgy	162
16.1. Rendezvény- és programszervezési ismeretek	165
12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata szakmai követelmény modul	166
17. Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy	167
17.1. Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek	170
12. évfolyam XXV. Ügyvitel ágazat 54 346 03 Irodai titkár szakképesítés – mellékszakképesítés nélküli képzés	172
Az évfolyam tantárgyai	173
15. Informatikai alkalmazások gyakorlata tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)	174
15.3. Szövegszerkesztés	176
15.4. Táblázatkezelés, adatbáziskezelés	176
15.5. Irodai alkalmazások IKT eszközökkel	176
14. Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)	177
Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés) ...	178
14.5 Címadási gyakorlatok	181
14.6 Hírek, hirdetések fogalmazása	181
14.7 A kulcsszó megtalálása	181
14.8 Szövegtagolási gyakorlatok	181
14.9 Vázlatkészítési gyakorlatok	181
14.10 Összetett kivonatolási gyakorlatok	181
14.11 Átfogalmazás harmadik személybe	181
14.12 Szabad kivonat áthidaló kifejezésekkel	181
18. Általános gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)	182
18. 1 Gazdálkodás alapfogalmai	182
18.2 Pénz szerepe a gazdaságban	182
18.3 Gazdálkodó szervezetek sajátosságai	182
18.4 Vállalkozások működési szabályai	182
18.5 Bankrendszerek	182
18.6 Általános jogi ismeretek	182
18.7 Szerződés-kötés követelményei	182
A 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapeladatok megnevezésű szakmai követelménymodul	183
4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy	184

4.7. Vállalkozási alapfogalmak; vállalkozási formák.....	187
4.8. Vállalkozások működtetése; bizonylatok	187
A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű szakmai követelmény modul	189
6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy	190
6.8. Irodai gépírás gyakorlata	193
6.9. Levelezés a hivatali és üzleti életben	194
A 12083-16 azonosító számú Gyorsírás megnevezésű szakmai követelménymodul	195
12. Gyorsírás gyakorlata tantárgy	196
12.6. Rövidítésalkotás.....	198
12.7. Írássebesség fokozása	200
10072-16 azonosító számú Rendezvény- és programszervezés megnevezésű szakmai követelménymodul	201
16. Rendezvény és programszervezés tantárgy	202
16.2. Szervezetten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények	205
12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata szakmai követelmény modul.....	207
17. Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy	208
17.2. Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok	211
5/13.....	212
Az évfolyam tantárgyai	213
11499-12 számú Foglalkoztatás II. megnevezésű szakmai követelmény modul	214
20. Foglalkoztatás II. tantárgy	215
20.1. Munkajogi alapismeretek	217
20.2. Munkaviszony létesítése.....	217
20.3. Álláskeresés	218
20.4. Munkanélküliség	218
11498-12 Foglalkoztatás I. angol és német nyelven tantárgy	220
20. Foglalkoztatás I. angol és német nyelven tantárgy.....	221
21.1. Nyelvtani rendszerezés 1.....	223
21.2. Nyelvtani rendszerezés 2.....	223
21.3. Nyelvi készségfejlesztés	224
21.4. Munkavállalói szókinccs	224
A 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodul	225
4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy	226
4.9. Vállalkozások finanszírozása, pályázatok, dokumentációk	229

4.10 A marketing szerepe a vállalkozások életében	229
5. Jogi ismeretek tantárgy	230
5.4. A polgári jog tárgya és tartalma	232
5.5 Szerződésfajták, szerződéskötés	232
5.6. Polgári jogi felelősség szerződésszegésért	233
5.7. Munka törvénykönyve	233
5.8. Munkaviszony létesítésének és megszűnésének feltételei, szabályai.....	233
5.9 Érdekképviselő, érdekvérvényesítés a munkajogban	233
5.10.Fogyasztóvédelmi alapismerete.....	234
A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű szakmai követelmény modul	235
6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy	236
6.10. Komplex levélgyakorlatok	239
Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy	241
11. 5. A prezentáció mint kommunikációs technika	244
11.6. A weblapkészítés alapjai	244
A 12083-16 azonosító számú Gyorsírás megnevezésű szakmai követelménymodul	245
12. Gyorsírás gyakorlata tantárgy	246
12.8. Az irodai gyorsírás gyakorlata	248
12.9. A jegyzetelés alapgyakorlatai	249
12.10. Dokumentumkészítés gyorsírással	249
A 12084-16 azonosító számú Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű szakmai követelménymodul	251
7. Kommunikáció a titkári munkában	252
7. 6. Munkahelyi, irodai kapcsolatok.....	255
7.7. Munkahelyi konfliktuskezelés	256
7.8. Tárgyalástechnika	256
7.9. Marketingkommunikáció	257
19. Rendezvény- és programszervezés gyakorlata tantárgy.....	258
19.1. Rendezvények dokumentumainak tartalma, formája, jellemzői	260
19.2. Forgatókönyv-készítés	261
19.3. Sajtótájékoztató szervezése	261
19.4. Költségekalkuláció	262
19.5. Marketingeszközök használata a rendezvény-szervezésben	262
8. Titkári ügyintézés tantárgy	263
8. 3. Információs folyamatok az irodában	266

8.4. Adat- és információvédelem az irodában.....	266
8.5. Időgazdálkodás.....	267
8.6. Vezetési és projektismeretek.....	268
17. Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy.....	269
17.3. Jegyzőkönyv-vezetés gyakorlat.....	272
17.4. Jegyzőkönyv készítésének gyakorlata.....	272
17.5. Irodai munkafolyamatok gyakorlata.....	273
17.6. Nyilvántartások gyakorlata.....	274
17.7. Dokumentumkezelési gyakorlat.....	274
A 11554-16 azonosító számú Irodai szakmai idegen nyelv megnevezésű szakmai követelménymodulhoz.....	275
22. Irodai szakmai idegen nyelv (angol vagy német nyelven).....	276
22.1. Idegen nyelv használata az irodában.....	279
22.2. Kapcsolattartás hivatalos szervekkel idegen nyelven.....	279
22.3. Idegen nyelv használata hivatalos rendezvényeken, programokon.....	280

1.1 A szakképzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény,
- 51/ 2012. (XII.21.) EMMI rendelet a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet és
- a szakképzési kerettantervről szóló 30/2016. (VIII.31.) NGM rendelet
- a(z) 54 346 03 számú, Irodai titkár megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet alapján készült.

1.2. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma:	54 346 03
Szakképesítés megnevezése:	Irodai titkár
A szakmacsoport száma és megnevezése:	16. ügyvitel
Ágazati besorolás száma és megnevezése:	XXV. ügyvitel
Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma:	2 év
Elméleti képzési idő aránya:	40%
Gyakorlati képzési idő aránya:	60%
Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:	
– 5 évfolyamos képzés esetén:	
○ a 10. évfolyamot követően 140 óra,	

- a 11. évfolyamot követően 140 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra

1.3. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: nincs

Szakmai előképzettség: nincs

Előírt gyakorlat: nincs

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

Pályalkalmassági követelmények: szükségesek (kapcsolatteremtési képesség szóban, írásban) – szvk nem ír elő pályalkalmassági követelményeket.

1.4. A szakképzés szervezésének feltételei

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

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

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

1.5. Tárgyi feltételek

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak:

Az Ügyfélszolgálati ismeretek, az Ügyfélszolgálati gyakorlat, valamint az Ügyfélszolgálati kommunikáció, Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgyakhoz javasolt helyiség: tréningterem.

Az Üzleti kommunikáció és protokoll, a Titkári ügyintézés és a Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy oktatásához javasolt helyiség: taniroda.

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

1.6. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével.

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

Szakgimnáziumi képzés esetében a heti és éves szakmai óraszámok:

ÉVFOLYAM	HETI ÓRASZÁM	ÉVES ÓRASZÁM	HETEK SZÁMA
9. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év	36 hét
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év	36 hét
Ögy.		140 óra	
11. évfolyam	10 óra/hét	360 óra/év	36 hét
Ögy.		140 óra	
12. évfolyam	10 óra/hét	310 óra/év	31 hét
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év	31 hét
Összesen Ögy-vel együtt:		2739 óra	-
Összesen: Ögy nélkül:		2459 óra	-

Amennyiben a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről szóló rendeletben a szakgimnáziumok 9-12. évfolyama számára kiadott kerettanterv óraterve alapján a kötelezően választható tantárgyak közül a szakmai tantárgyat választja a szakképző iskola akkor a 11. évfolyamon 72 óra és a 12. évfolyamon 62 óra időkeret szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni. A Pápai SZC Jókai Mór Közgazdasági Szakgimnáziuma és Kollégiumában az informatika tantárgy keretében történik a szabad időkeret felhasználása.

1.7. Tantárgyi struktúrák és az óraszámok

Tantárgyak	9. évf.	10. évf.	11. évf.	12. évf.	9-12. óraszám összesen	13. évf.	13. évf. óraszám összesen
Magyar nyelv és irodalom	4	4	4	4	556	-	-
Idegen nyelv	4	4	4	4	556	4	124
Matematika	3	3	3	3	417	-	-
Történelem	2	2	3	3	345	-	-
Etika	-	-	-	1	31	-	-
Informatika	2	2	-	-	144	-	-
Művészetek	-	-	1	-	36	-	-
Testnevelés	5	5	5	5	695	-	-
Osztályfőnöki	1	1	1	1	139	-	-
Kötelező komplex természettudományos tantárgy	3	-	-	-	108	-	-
Ágazathoz kapcsolódó tantárgy: Földrajz	-	2	2	2	206	-	-
Kötelezően választható tantárgy: Informatika	-	-	2	2	134	-	-
Pénzügyi és vállalkozói ismeretek	-	1	-	-	36	-	-
Érettségire épülő (fő) szakképesítés	8	8	7	7	(1045+453)	31	961
Érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképesítés	3	4	3	3	1498	-	-
Rendelkezésre álló órakeret/hét	35	36	35	35		35	
Tanítási hetek száma	36	36	36	31		31	
Éves összes óraszám	1260	1296	1260	1085	4901	1085	1085

1.8. Az érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképesítéshez kapcsolódó óraszámok

Modul	Tantárgy	9. évfolyam		10. évfolyam		11. évfolyam		12. évfolyam	
		heti óraszám	éves óraszám	heti óraszám	éves óraszám	heti óraszám	éves óraszám	heti óraszám	éves óraszám
11806-16 Gépirás és számítástechnikai alkalmazások	Gépirás gyakorlata	2	72	1	36				
	Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban			1	36	1	36		
11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban	Ügyfélszolgálati kommunikáció	1	36						
	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat	1	36						
11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban	Ügyfélszolgálati ismeretek			1	36				
	Ügyfélszolgálati gyakorlat					1	36	1	31
11809-16 Dokumentum kezelés az ügyfélszolgálatban	Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban					1	36		
	Dokumentum-és adatkezelés az ügyfélszolgálatban							1	31
	Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat							1	31
Összesen		4	144	2	108	3	108	3	93
Összesen		13				453			

2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről

2. § 24a.* *mellék-szakképesítés*: a szakgimnázium középiskolai évfolyamai tananyagának keretében a tanuló választása alapján tanulható és megszerezhető, az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott, az adott szakgimnáziumi ágazathoz és az érettségit követő szakképzési évfolyamon megszerezhető szakképesítéshez kapcsolódó szakképesítés vagy részszzakképesítés, amelynek tananyagát a szakképzési kerettanterv tartalmazza;

22/A. §* (1) A tanuló a szakgimnázium tizedik évfolyamán legkésőbb április 30-ig írásbeli nyilatkozatban választ a tizenegyedik-tizenkettedik évfolyamok kerettantervi irányáról a szakgimnázium által biztosított lehetőségek közül. (2) A szakgimnáziumi tanuló a szakgimnázium pedagógiai programjában meghatározottak szerint - legkésőbb a tizenkettedik évfolyam első félévét követő, a tanév rendjéről szóló rendeletben meghatározott február-márciusi vizsgaidőszakra - jelentkezhet a mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló komplex szakmai vizsgára, ha a mellék-szakképesítés szakképzési kerettantervben meghatározott tanulmányi követelményeinek eleget tett.

51/2012. (XII. 21.) EMMI rendelet

2. § (1) Az iskola az oktatásért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) által a Nemzeti alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló 110/2012. (VI. 4.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Nat) alapján az Nkt. 5. § (1) bekezdés *b)-d)* pontjaiban meghatározott pedagógiai szakaszokra (a továbbiakban: pedagógiai szakaszok), iskolatípusra, továbbá az egyes sajátos köznevelési célok teljesítéséhez kiadott kerettanterveket alkalmazhatja az e rendelet 16. §-ban foglaltakra figyelemmel.

A 14. melléklet tartalmazza a szakgimnáziumok 9-12. évfolyama számára kiadott kerettantervet.

18. §* (1) A 14. és a 15. melléklet rendelkezéseit első alkalommal a 2016/2017. tanévben a 9. évfolyamon, majd ezt követően felmenő rendszerben kell alkalmazni.

504/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet az egyes szakképzési tárgyú kormányrendeletek módosításáról

Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet módosítása

„(8) A szakgimnáziumba a 2019/2020. tanévet megelőzően beiskolázott tanulók számára megszerezhető, az Sztv. 2. § 24a. pontja szerinti mellék-szakképesítéseket a 8. melléklet tartalmazza. Abban az esetben, ha az adott érettségi végzettséghez kötött ágazati szakképesítés vonatkozásában több mellék-szakképesítés választható, úgy a szakképző iskolának legalább egy mellék-szakképesítés választását biztosítania kell.

8. melléklet a 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelethez

A szakgimnázium 9-12. évfolyamain folyó ágazati tanulmányok keretében megszerezhető mellék-szakképesítések a 2019/2020. tanévet megelőzően beiskolázott tanulók számára

Ágazat	A megszerezhető mellék-szakképesítés	Érettségi végzettséghez kötött ágazati szakképesítés
XXV. Ügyvitel	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	54 346 03 Irodai titkár

1.9. Mellékszakképesítés nélküli képzés tantervi tartalma

Tantárgy	11. évfolyam		12. évfolyam	
	heti óraszám	éves óraszám	heti óraszám	éves óraszám
Jegyzőkönyvvezetési ismeretek (elmélet)	1	36		
Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban	1	36	1	31
Informatikai alkalmazások gyakorlata	1	36	1	31
Általános gazdasági és jogi alapismeretek (elmélet)			1	31
Összesen	3	108	3	93

.10. Szakmai érettségi vizsgával betölthető munkakörök

50/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet 3. melléklet alapján

Szakközépiskolai ágazatok és a kapcsolódó betölthető munkakörök

Ágazat száma	Ágazat megnevezése	Betölthető munkakör/végezhető tevékenység (FEOR-08 alapján)
XXV.	Ügyvitel	4112/1 Adminisztrációs ügyintéző

2.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltétele

Az iskolarendszeren kívüli szakképzésben az előírt valamennyi modulzáró vizsga eredményes letétele.

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak – a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint – egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele:

	A	B	C
5.2.1.	A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak		
5.2.2.	azonosító száma	megnevezése	a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
5.2.3.	10066-16	Gazdálkodási alapeladatok	szóbeli
5.2.4.	12082-16	Gépírás és irodai alkalmazások	írásbeli
5.2.5.	12083-16	Gyorsírás	írásbeli
5.2.6.	12084-16	Üzleti kommunikáció és protokoll	szóbeli, írásbeli
5.2.7.	10072-16	Rendezvény- és programszervezés	gyakorlati
5.2.8.	12085-16	Titkári ügyintézés gyakorlata	szóbeli, gyakorlati
5.2.9.	11554-16	Irodai szakmai idegen nyelv	szóbeli
5.2.1 0.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén).	szóbeli
5.2.1 1.	11499-12	Foglalkoztatás II.	szóbeli

Egy szakmai követelménymodulhoz kapcsolódó modulzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 51%-osra értékelhető.

2.2. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

[29/2016. \(VIII. 26.\) NGM rendelet](#) a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló [27/2012. \(VIII. 27.\) NGM rendelet](#) módosításáról

Hatályos: 2016.09.01-től

2.2.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Külső vagy belső szakmai rendezvény alapidokumentumának elkészítése

A vizsgafeladat ismertetése: A vizsgázó tartalmi és formai utasítások alapján egy külső vagy belső szakmai rendezvény alapidokumentációját (forgatókönyv vagy szakmai programterv) készíti el kapott utasítások alapján. A rendezvény lebonyolításához információt keres az interneten; megadott adatok birtokában költségkalkulációt készít; a program ismeretében tájékoztató körlevelet, meghívót vagy hirdetést fogalmaz, amelynek egy része gyorsírással diktátum alapján készül. A dokumentumokat a figyelemfelkeltés vizuális hatáselemeit felhasználva megszerkeszti, továbbá – a vizuális céges arculati elemeket alkalmazva – négyöt diából álló prezentációt készít a rendezvényről.

A vizsgafeladat időtartama: 210 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

2.2.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Hivatalos, üzleti levél, dokumentum készítése

A vizsgafeladat ismertetése: A vizsgázó egy kb. 1500-2000 leütés terjedelmű, folyamatosan írott vagy részben felülírt, javított, korrektúrázott, nyomtatott formátumú szöveget gépel a tízujjas vakírás technikájával, 170 leütés/perc sebességgel. A gépelt szöveg és/vagy további forrásanyag felhasználásával hivatalos, üzleti levelet vagy jegyzőkönyvet vagy/és egyéb dokumentumot szerkeszt a hivatalos, üzleti élet leveleinek, a jegyzőkönyvek vagy egyéb dokumentumok készítésének szokásai szerint és a megadott utasítások alapján. A hivatalos, üzleti levél vagy egyéb dokumentum szövegének egy részét (pl. bevezetés vagy befejezés stb.) a vizsgázó önállóan fogalmazza meg, vagy jegyzőkönyvi kivonatot készít a tárgyhoz kapcsolódó adatok alapján. A dokumentum tartalmával összefüggésben – forrásfájlban

előkészített – táblázatot, kimutatást, diagramot vagy adatbázist készít, szerkeszt utasítások alapján, amelyet fel kell használnia a dokumentumhoz.

A vizsgafeladat időtartama: 150 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

B) A vizsgafeladat megnevezése: Titkári kommunikációs és ügyintézői feladatok

A vizsgafeladat ismertetése: A feladatlapon feleletválasztós, kifejtős, összehasonlítást, párosítást, igaz-hamis állítást megjelölő kérdésekre kell válaszolni az üzleti kommunikációs, protokoll, rendezvény- és programszervezés, valamint az ügyintézői tevékenységekkel kapcsolatosan.

A vizsgafeladat időtartama: 60 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

2.2.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Titkári szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a szakmai követelménymodulok közül:

A) tétel: a 10066-16 Gazdálkodási alapeladatok, a 12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll, 12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata,

B) tétel: a 11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv megnevezésű modulok témaköreit tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A vizsgatevékenységek szervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra, a vizsgatevékenységek vizsgatételeire, értékelési útmutatóira és egyéb dokumentumaira, a vizsgán használható segédeszközökre vonatkozó részletes szabályok:

A szakképesítéssel kapcsolatos előírások a <http://nive.hu/> című weblapon érhetők el a Vizsgák menüpontban

2.3. Eszköz és felszerelésjegyzék

A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék:

- Számítógépterem
- Számítógépasztal, görgős, háttámlás, állítható magasságú szék (tanulónként)
- Számítógép (tanulónként)
- Irodai programcsomag
- Internet-hozzáférés (számítógépenként)
- Nyomtató (minden számítógépről elérhetően)
- Szkenner
- Fénymásoló vagy multifunkciós készülék
- Telefon (hálózati, mobil)
- Irodatechnikai eszközök: iratmegsemmisítő, hőköttő, lamináló, spirálózó
- Hangrögzítő eszköz
- Ügyviteli/dokumentumkezelő (iktató) program
- Irodaszerek
- Nyomtatványok (másolatok)
- Bizonylatok (másolatok)
- Szakkönyvek
- CD-jogtár vagy internetes jogszabálykeresés
- Projektor

3.1. Az irodai titkár szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak óraszámja évfolyamonkénti bontásban (mellékszakképesítés nélküli képzés)

Tantárgyak	9.		10.			11.			12.		5 13		Összesen		
	e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy	e	gy	e	gy	ögy
11499-12 Foglalkoztatási II.: Foglalkoztatás II. tantárgy											15		15	0	
11498-12 Foglalkoztatás I.: Foglalkoztatás I. tantárgy											62		62	0	
11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások: Gépírás gyakorlata tantárgy		72		36									0	108	
11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások: Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy				36									36	0	
Jegyzőkönyvvezetési ismeretek a mellékszakképesítés óraszámainak terhére						36								0	
11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban: Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy	36												36	0	
11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások: Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat		36											0	36	
11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban: Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy				36									36	0	
Jegyzőkönyvvezetési a gyakorlatban a mellékszakképesítés óraszámainak terhére						36			31				0	67	
Informatikai alkalmazások gyakorlata a mellékszakképesítés óraszámainak terhére						36			31				0	67	
Általános gazdasági és jogi alapismeretek a mellékszakképesítés óraszámainak terhére									31				31	0	
10066-16 Gazdálkodási alapeladatok: Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy	72			36					31		31		170	0	
10066-16 Gazdálkodási alapeladatok: Jogi ismeretek tantárgy	36										47		83	0	
12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások: Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy		72		72		72			62		93		0	371	
12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások: Irodai alkalmazások gyakorlata				36		36					62		0	134	
12083-16 Gyorsírás: Gyorsírás gyakorlata tantárgy				72		72			62		124		0	330	
12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll: Kommunikáció a titkári munkában tantárgy	36			72							62		170	0	
10072-16 Rendezvény- és programszervezés: Rendezvény- és programszervezés tantárgy						36			31				67	0	
10072-16 Rendezvény- és programszervezés: Rendezvény- és programszervezés gyakorlata											155		0	155	
10072-16 Rendezvény- és programszervezés: Titkári ügyintézés tantárgy	36			36							62		134	0	
10072-16 Rendezvény- és programszervezés: Titkári ügyintézés gyakorlata						36			31		155		0	222	
11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv: Irodai szakmai idegen nyelv tantárgy											93		93	0	
ÖSSZESEN	216	180	216	216		72	288		93	217	372	589	933	1490	280
ÖGY					140			140					969	1490	
ÖGY-vel együtt		396		432		360			310		961		2459	2739	

9-13. évfolyam tantárgyai

1. Gépírás gyakorlata
2. Ügyfélszolgálati kommunikáció
3. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat
4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek
5. Jogi ismeretek
6. Gépírás és levelezési gyakorlat
7. Kommunikáció a titkári munkában
8. Titkári ügyintézés
9. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban
10. Ügyfélszolgálati ismeretek
11. Irodai alkalmazások gyakorlata
12. Gyorsírás gyakorlata
13. Jegyzőkönyvvezetési ismeretek – a mellékszakképesítés óraszámainak terhére
14. Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban – a mellékszakképesítés óraszámainak terhére
15. Informatikai alkalmazások gyakorlata – a mellékszakképesítés óraszámainak terhére
16. Rendezvény és programszervezés
17. Titkári ügyintézés gyakorlata
18. Általános gazdasági és jogi alapismeretek – a mellékszakképesítés óraszámainak terhére
19. Rendezvény és programszervezés gyakorlata
20. Foglalkoztatás II.
21. Foglalkoztatás I.
22. Irodai szakmai nyelv

**9. évfolyam XXV. Ügyvitel ágazat – MELLÉKSZAKKÉPESÍTÉS
NÉLKÜLI KÉPZÉS**

Az évfolyam tantárgyai

A tantárgy megnevezése	Heti elméleti óraszám	Összes elméleti óraszám	Heti gyakorlati óraszám	Összes gyakorlati óraszám
11806-16 Gépírás gyakorlata			2	72
11807-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció	1	36		
11807-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat			1	36
10066-16 Gazdasági és vállalkezési ismeretek	2	72		
10066-16 Jogi ismeretek	1	36		
12082-16 Gépírás- és levelezési gyakorlat			2	72
11084-16 Kommunikáció a titkári munkában	1	36		
12085-16 Titkári ügyintézés	1	36		
Összesen	6	216	5	180
Összesen	11 óra/hét		396 óra/év	

**A 11806-16-16 azonosító számú Gépírás és számítástechnikai alkalmazások
az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodul**

1. Gépírás gyakorlat tantárgy

72 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlat óraszám	összes gyakorlat óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	1	36
Összesen	3	108

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:-

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

A feladatvégzéshez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, munkatevékenységéhez megteremti az egészséges és biztonságos munkakörülményeket.

Kezeli a számítógépet és perifériáit, tartozékait.

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával.

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos munkavégzés követelményei

A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírások

A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, gyakorlata

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Számítógépes irodai programok alkalmazása

A tízujjas vakírás alapjai 120 leütés/perc sebesség elérése

Írásbeli dokumentumok szerkesztése

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések, online-információk)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Precizitás

Mozgáskoordináció

Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

Motiválhatóság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A tízujjas vakírás alapjai	6
Alaptartáson kívüli betűk technikája	54
Gépírás-technikai alapgyakorlatok	12
Összesen	72

1.1 A tízujjas vakírás alapjai

6 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 leütés technika kialakítása

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

Az alaptartás betűinek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

1.2. Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája

54 óra

Az alaptartáson kívüli betűk fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek, speciális karakterek használata, helyesírási szabálya

1.3. Gépírás-technikai alapgyakorlatok

12 óra

Másolási technika fejlesztése: nyomtatott szövegről, sortartással

Írásbiztonság (hibátlan írás) erősítése

Írásellenőrzési és - javítási módok, eljárások

**11807-16 azonosító számú Kommunikáció az ügyfélszolgálatban
megnevezésű szakmai követelménymodul**

2. Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy

36 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elmélet óraszám	összes elmélet óraszám
9. évfolyam	1	36
Összesen	1	36

A tantárgy tanításának célja

A tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati kommunikáció jellegzetességeit, szabályait. Képet kapjanak a hatékony szóbeli, írásbeli és telefonos kommunikáció jellemzőiről, szabályairól. Megismerjék a produktív prezentációkészítés szabályait és a hatásos előadás ismérveit.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Ismeri a kommunikációs eszközöket, betartja és alkalmazza a hatékony kommunikációs szabályokat szóban és írásban.

Hatékonyan alkalmazza a telefonos kommunikációs szabályokat és módszereket az ügyfélszolgálatban.

Elektronikus kommunikációban lényegre törően és eredményesen fogalmazza meg az átadandó információkat, igazodva annak specialitásaihoz.

Nonverbális kommunikációja összhangban van tartalmi közlésével.

Ismeri és betartja, a gyakorlatban alkalmazza az ügyfélkapcsolati kommunikáció szabályait.

A nyelvhelyesség szabályait betartva kommunikál írásban és szóban egyaránt

Az interakciók során a kommunikáció módját a partner személyiségéhez és érzelmi állapotához igazítja.

A helyzetnek és célnak megfelelő kérdéstípusokat alkalmaz.

A hatékony kommunikációs eszközök segítségével érvényesíti saját érdekeiket úgy, hogy figyelembe veszi, tiszteletben tartja, nem sérti mások érdekeit és jogait.

Konfliktushelyzetekben nyertes-nyertes megoldásokat alkalmaz.

Kommunikációja során törekszik az együttműködésre.

Felismeri és kiküszöböli a folyamat során felmerülő kommunikációs zavarokat.

Ismeri és használja a személyközi és közvetett kommunikációs technikákat.

Hatékonyan prezentál, és ehhez a prezentációs szabályoknak megfelelően készíti elő a bemutatót.

Ismeri a tömegkommunikáció jellegzetességeit.

Hatékonyan érvel saját álláspontja mellett.

Az értő figyelem alkalmazásával vesz részt kommunikációs helyzetekben.

SZAKMAI ISMERETEK

Kommunikáció folyamata, formái és jellemzői

Hatékony szóbeli és írásbeli kommunikáció jellemzői és szabályai

Telefonos kommunikáció specifikumai

Elektronikus kommunikáció formái, jellemzői és szabályai

A nonverbális kommunikáció fontossága, jellemzői

Ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai

Nyelvhelyességi szabályok a szóbeli és írásbeli kommunikációban

Asszertív és együttműködő kommunikáció ismeretei és szabályai

Kérdések típusai, jellemzői, kérdezéstechnika

Értő figyelem fontossága és hangsúlyai

Tömegkommunikációs eszközök ismerete és jellegzetességei

A hatékony érvelés technikája

Szóbeli és írásbeli prezentáció szabályai és módszerei

Személyközi és közvetett kommunikáció technikái

Beszédtechnikai ismeretek és eszközök

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Szakmai nyelvi beszédképesség

Köznyelvi beszédképesség

Olvasott szakmai szöveg megértése

Értő figyelem

Prezentációs készség

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Fejlődőképesség, önfejlesztés

Rugalmasság

Pontosság

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kapcsolatteremtő készség

Meggyőzőképesség

Kommunikációs rugalmasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Ismeretek helyén való alkalmazása

Helyzetfelismerés

Nyitott hozzáállás

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A kommunikáció alapjai	5
Szóbeli kommunikáció	15
Írásbeli kommunikáció	5
Telefonos kommunikáció	4
Prezentációs technikák	7
Összesen	36

2.1. A kommunikáció alapjai

5 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

2.2. Szóbeli kommunikáció

15 óra

Szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei, szakaszai

Tartalmi és formai jegyek

Nonverbális kommunikáció (testbeszéd)

- területek és zónák
- tenyér-, kéz- és kargesztusok
- archoz érintett gesztusok
- védőkorlátok

- a szem jelzései
- egyébnonverbális jelek

Kérdezéstechnika

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

Asszertív kommunikáció

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

Nyertes–nyertes (együttműködő) kommunikáció

- a kommunikáció szerepe a tárgyalásban
- lehetséges kimenetek

nyertes–nyertes

nyertes–vesztes

vesztes–nyertes

- érvelési technikák

Értő figyelem

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

Beszédtechnikai alapok

- helyes légzés szerepe

- zenei kifejezőeszközök az élőszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság, hangsúly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)

2.3. Írásbeli kommunikáció

5 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

2.4. Telefonos kommunikáció

4 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

2.5. Prezentációs technikák

7 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

3. Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat tantárgy

36 óra

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
9. évfolyam	1	36
Összesen	1	36

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Ismeri a kommunikációs eszközöket, betartja és alkalmazza a hatékony kommunikációs szabályokat szóban és írásban.

Hatékonyan alkalmazza a telefonos kommunikációs szabályokat és módszereket az ügyfélszolgálatban.

Elektronikus kommunikációban lényegre törően és eredményesen fogalmazza meg az átadandó információkat, igazodva annak specialitásaihoz.

Nonverbális kommunikációja összhangban van tartalmi közlésével.

Ismeri és betartja, a gyakorlatban alkalmazza az ügyfélkapcsolati kommunikáció szabályait.

A nyelvhelyesség szabályait betartva kommunikál írásban és szóban egyaránt

Az interakciók során a kommunikáció módját a partner személyiségéhez és érzelmi állapotához igazítja.

A helyzetnek és célnak megfelelő kérdéstípusokat alkalmaz.

A hatékony kommunikációs eszközök segítségével érvényesíti saját érdekeit úgy, hogy figyelembe veszi, tiszteletben tartja, nem sérti mások érdekeit és jogait.

Konfliktushelyzetekben nyertes-nyertes megoldásokat alkalmaz.

Kommunikációja során törekszik az együttműködésre.

Felismeri és kiküszöböli a folyamat során felmerülő kommunikációs zavarokat.

A gyakorlatban alkalmazza a beszédtechnikai ismereteket.

Ismeri és használja a személyközi és közvetett kommunikációs technikákat.

Hatékonyan prezentál, és ehhez a prezentációs szabályoknak megfelelően készíti elő a bemutatót.

Hatékonyan érvel saját álláspontja mellett.

Az értő figyelem alkalmazásával vesz részt kommunikációs helyzetekben.

SZAKMAI ISMERETEK

Hatékony szóbeli és írásbeli kommunikáció jellemzői és szabályai

Telefonos kommunikáció specifikumai

Elektronikus kommunikáció formái, jellemzői és szabályai

A nonverbális kommunikáció fontossága, jellemzői

Ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai

Nyelvhelyességi szabályok a szóbeli és írásbeli kommunikációban

Asszertív és együttműködő kommunikáció ismeretei és szabályai

Kérdések típusai, jellemzői, kérdezéstechnika
Értő figyelem fontossága és hangsúlyai
A hatékony érvelés technikája
Szóbeli és írásbeli prezentáció szabályai és módszerei
Személyközi és közvetett kommunikáció technikái
Beszédtechnikai ismeretek és eszközök

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Fejlődőképesség, önfejlesztés
Rugalmasság
Pontosság

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kapcsolatteremtő készség
Meggyőzőképesség
Kommunikációs rugalmasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Ismeretek helyén való alkalmazása
Helyzetfelismerés
Nyitott hozzáállás

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Szóbeli kommunikációs gyakorlatok	15
Írásbeli kommunikációs gyakorlatok	5
Telefonos kommunikációs gyakorlatok	6
Prezentációs gyakorlatok	10
Összesen	36

3.1. Szóbeli kommunikációs gyakorlatok

15 óra

Non-verbális kommunikáció (testbeszéd) – gyakorlatok

Kérdezőtechnika – gyakorlatok

Asszertív kommunikáció – gyakorlatok

Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció – gyakorlatok

Értő figyelem – gyakorlatok

Beszédtechnikai alapok – gyakorlatok

3.2. Írásbeli kommunikációs gyakorlatok

5 óra

Írásbeli formák – gyakorlatok

Nyelvhelyességi szabályok az írásbeli kommunikációban - gyakorlatok

Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban – gyakorlatok

Elektronikus kommunikáció – gyakorlatok

3.3. Telefonos kommunikációs gyakorlat

6 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
-

3.4. Prezentációs gyakorlat

10 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 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapeladatok megnevezésű
szakmai követelménymodul**

4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy

72 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	4	139
5.13.	1	31
Összesen	5	170

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Ismeri a gazdasági környezet, az üzleti élet gazdálkodási szabályait, szokásait.

Összefüggésében látja a modern piacgazdasági folyamatokat.

Ismeri a piaci viszonyok, a versenyszféra, a munkavállalói és vállalkozói életpályák lehetőségeit.

Helyesen azonosítja és használja a gazdasági, pénzügyi, vállalkozási szakmai fogalmakat.

Számszerűsíteni tudja a gazdasági szövegekben megfogalmazott információkat.

Statisztikai táblák, grafikus ábrák tartalmára állításokat fogalmaz meg, következtetéseket von le.

Dokumentumokat készít a szervezet gazdasági tevékenységéhez és gazdálkodásához kapcsolódóan.

Házipénztárhoz kapcsolódó feladatokat végez (pl. pénzátvétel, -kifizetés).

Elvégzi a bejövő és kimenő számlák egyeztetéseit a nyilvántartások alapján.

Bizalmas és szigorú számadású nyomtatványokat kezel.

Ellátja a bizonylati renddel kapcsolatos feladatokat.

Belső szervezeti nyilvántartáshoz, kimutatáshoz, ellenőrzéshez dokumentumokat készít.

Közreműködik a szervezet adózással kapcsolatos feladatainak ellátásában.

Dokumentációs feladatokat lát el a leltárral kapcsolatosan.

Értelmezi a mérleget és az eredmény-kimutatást.

Ismeri és betartja a gazdálkodással kapcsolatos alapvető jogi normákat.

Részt vesz pályázatok előkészítésében.

Közreműködik a vállalkozás megalakulásával, szervezeti változásaival, megszűnésével kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátásában.

Követi a szakterület rendelkezéseinek, törvényi háttérének magyar és Európai Uniói változásait.

SZAKMAI ISMERETEK

A gazdasági élet alapvető területei (szükségletek, hasznosság, szűkösség, termelési tényezők, javak, munkamegosztás, gazdálkodás, piac, kereslet, kínálat)

A gazdasági élet szereplői és kapcsolatai, az állam feladatai, az állami költségvetés legfontosabb bevételei és kiadásai

Gazdálkodás és gazdaságosság (költség, kiadás, ráfordítás, bevétel, fedezeti összeg, eredmény)

Gazdaságpolitika és a pénzügypolitika

A pénz fogalma és funkciói; a pénzforgalom fajtái, bizonylatai

Pénzügyi szolgáltatások, passzív és aktív bankügyletek

Fizetési megbízások lebonyolítása, fizetési módok

Pénzkezeléssel kapcsolatos feladatok a gazdálkodó szervezeteknél (házipénztár)

Szigorú számadású bizonylatok (pénztárbizonylat, számla)

Nemzetközi pénzügyi rendszer és a nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma)

Értékpapírok csoportosítása, jellemzői (kötvény, részvény, közraktárjegy, váltó, állampapírok, banki értékpapírok)

Az államháztartás rendszere

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Gazdasági és jogi dokumentumok értelmezése

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Visszacsatolási készség

Közérthetőség

Határozottság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Logikus gondolkodás

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A gazdaság alapelemei, szereplői	24
A piac	12
Az állam gazdasági szerepvállalása; gazdaságpolitika	20
Adózási ismeretek	16
Összesen	72

4.1. A gazdaság alapelemei, szereplői

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

Adózási alapfogalmak; személyi jövedelemadó (összevontan adózó jövedelmek), általános forgalmi adó, helyi adók fajtái

A nemzetgazdaság szereplői, ágazati szerkezete

A vállalkozások és a vállalkozások gazdasági tevékenységével kapcsolatos alapfogalmak

A vállalkozási folyamat és elemei; vállalkozási formák és jellemzőik; a sikeres vállalkozás kritériumai; a vállalkozások finanszírozása

A számviteli törvény. A beszámoló és könyvvezetési kötelezettség

A vállalkozás vagyona. A leltár és a mérleg fogalma. A vállalkozás eredményének megállapítása, eredmény-kimutatás

A vállalkozások kötelezettségei: adófizetési, beszámolási, adatszolgáltatási.

A vállalkozások működését érintő hazai és európai uniós fontosabb fogyasztóvédelmi előírások

Statisztikai alapfogalmak

A háztartások gazdálkodása (bevételei, kiadásai, megtakarításai)

4.2. A piac

12 óra

A piac fogalma, elemei és működése

A kereslet és a kínálat fogalma, törvénye, jellemzői

A piacfajták értelmezése

4.3. Az állam gazdasági szerepvállalása; gazdaságpolitika

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

4.4. Adózási ismeretek

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

5. Jogi ismeretek tantárgy

36 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	1	36
5.13.	1,5	47
Összesen	2,5	83

A tantárgy tanításának célja

A tanulók legyenek tisztában azokkal az alapfogalmakkal, amelyekkel a mindennapi életben és a későbbi munkavállalás során találkozhatnak. Ismerjék a jogalkotás alapjait, az Alaptörvény rendelkezéseit, az állampolgárságra vonatkozó szabályokat, az emberi jogi alapszabályokat, a tulajdonjog, a polgári, a kötetmi és a gazdasági jog alapjait, a közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi szabályozást. Legyenek tisztában a munkaviszonyba lépésük esetén szükséges munkajogi szabályokkal, valamint a szerződésben foglalt jogokkal, kötelezettségekkel. Ismerjék meg és alkalmazzák biztonságosan a jogszabályi nyelvezetet.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

11499-12 Foglalkoztatás II. modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Ismeri és betartja a gazdálkodással kapcsolatos alapvető jogi normákat.

Ismeri és betartja a munkavégzésre, a közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi előírásokat.

Ismeri a munkavégzés személyi feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket.

Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövető működése érdekében a fogyasztóvédelmi előírásokat.

Követi a szakterület rendelkezéseinek, törvényi háttérének magyar és Európai Uniós változásait.

SZAKMAI ISMERETEK

A jog fogalma; a jogszabályi hierarchia fogalma; a jogszabályok érvényessége, hatálya; jogágak; jogforrások, jogképeség, cselekvőképesség fogalma

Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és kötelességek

A magyar közjogi rendszer; önkormányzati rendszer

A közigazgatási eljárás

A polgári jog és társasági jog fogalma, alapvető jellemzői

A szerződés fogalma, érvényessége, létrejötte, megszűnése és a követelések elévülésének feltételei; a szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei; alaki és formai követelményei

Alapvető munkajogi szabályok; a munkavégzés feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelmények

A jogérvényesítés lehetőségei

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Jogforrások kezelése (hagyományos és digitális adathordozó alkalmazásával)

Jogszabályok értelmezése

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Gazdasági és jogi dokumentumok értelmezése

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Visszacsatolási készség

Közérthetőség

Határozottság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Logikus gondolkodás

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Általános ismeretek a jogról	6
Alkotmányjogi ismeretek	10
A magyar közjogi és önkormányzati rendszer, az eljáró állam	20
Összesen	36

5.1. Általános ismeretek a jogról

6 óra

A jog, a jogszabályi hierarchia fogalma

A jogszabályok érvényessége, hatálya

A tulajdonjog, gazdasági jog alapvető jellemzői

Jogágak; jogforrások

5.2. Alkotmányjogi ismeretek

10 óra

Az alkotmány fogalma, típusai, szabályozási tárgykörei

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

Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és kötelességek

5.3. A magyar közjogi és önkormányzati rendszer; az eljáró állam

20 óra

A magyar közjogi rendszer

A magyar önkormányzati rendszer felépítése

Közigazgatási eljárás

Közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi előírások

A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű

6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy

72 óra (gyakorlati)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	8	278
5.13.	3	93
Összesen	11	371

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások modul

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégéséges
39-%	elégtelen

Teljesítményértékelés javaslata: az elért leütésszámhoz viszonyítva

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

FELADATOK

Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Munkafadataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával

Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír

Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol

Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal

Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően

Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját

Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan

Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez

Betartja a biztonságos internethasználat szabályait

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos irodai munkavégzés követelményei

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája
A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai
A dokumentumok típusai, fajtái
Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei
Egyszerű ügyiratok
Szervezetek belső iratai
A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai
Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei
A munkavállalással kapcsolatos iratok
A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai
A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai

SZAKMAI 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)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Mozgáskoordináció
Precizitás
Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság
Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A tízujjas vakírás alapgyakorlatai	6
Billentyűkezelés	66
Összesen	72

6.1. A tízujjas vakírás alapgyakorlatai

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.

6.2. Billentyűkezelés

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

**A 12084-16 azonosító számú Üzleti kommunikáció és protokoll
megnevezésű szakmai követelménymodul**

7. Kommunikáció a titkári munkában

36 óra

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	1	36
10. évfolyam	2	72
Összesen 9-12.	3	108
5.13.	2	62
Összesen	5	170

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Kommunikáció

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására

Alkalmazza az üzleti nyelvi kultúra szabályait

Tisztában van a beszédet kísérő közlésformák jelentőségével

Ismeri a testbeszéd különböző szituációkban betöltött szerepét

Kezeli tudja az interkulturális kommunikációból adódó különbségeket

Ismeri az internetes kultúra és kommunikáció lényegét, jelentőségét

Megismeri az ügyfél-elégedettségi mérési technikákat

Ismeri a hivatali, üzleti protokoll alapvető előírásait, a hétköznapi viselkedéstől eltérő követelményeit

Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait

Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali, üzleti életben

Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető és beosztott közötti munkamegosztásból eredő alá-fölérendeltségi viszonyokat és a kapcsolatukat meghatározó magatartási szabályokat

Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében

Részt vesz a szervezet tárgyalási rendezvényein

Felhasználói szinten használja az internetes keresőprogramokat, navigációs programokat

Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat

SZAKMAI ISMERETEK

Az üzleti kommunikáció fogalma, fajtái, célja

A kapcsolattartás formái (közvetlen, közvetett, online)

Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei

Kommunikációs szűrők és működésük

Marketingkommunikáció

Az üzleti tárgyalás alapszabályai

Tárgyalási technikák

Közéleti megnyilvánulási formák

Társalgási stílus

Kérdés- és érvelési technikák a hivatali, üzleti életben

Interkulturális kommunikáció; eltérő kultúrákból adódó különbségek

Üzleti nyelvi kultúra

Digitális kultúra elemeinek használata, netes navigáció használata, információs szupersztráda

A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei

Hivatali, üzleti találkozók protokollja

A munkahelyi viselkedés alapelemei (szerep, szerepelvárások, szerepfelfogás, megfelelés, társas befolyásolás, azonosulás)

A titkári munkakör etikai szabályai (etikai kódex)

A hivatali, üzleti magatartás és protokoll előírásai

A munkahelyi kapcsolattartás szabályai (vezető, munkatársak, ügyfelek, vendégek stb.)

Munkahelyi csoportok és jellemzőik; csoportkommunikáció

Stressz- és konfliktuskezelés az irodában

A nemzetközi protokoll sajátosságai

Rangsorolás, ültetési szabályok

Az öltözködés és megjelenés illemszabályai az üzleti, hivatali életben

A vendéglátás protokollszabályai

A hivatali, üzleti ajándékozás alkalmi, illemszabályai

Ügyfél-elégedettség mérés technikái

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázata

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése

Köznyelvi és szakmai verbalitás

Elvárásoknak való megfelelés

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Fejlődőképesség, önfejlesztés

Önállóság

Döntésképesség

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Nyelvhelyesség

Adekvát metakommunikációs készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Nyitott hozzáállás

Lényegfelismerés (lényeglátás)

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Üzleti nyelvi kultúra	36
Összesen	36

7.1. Üzleti nyelvi kultúra

36 óra

A kultúra fogalma, tartalmi elemei, változékonysága

A kultúra és a nyelv összefüggései

Nyelvi norma, nyelv szokás, 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, elcsépelte szavak, névelő használata stb.; szóhasználati vétségek (sorszám-tőszám, igekötők, idegen szavak, divatszavak)
- Toldalékhasználat (ikes igék, -nál, -nél, -suk, -sük, -zik, -lik stb.); túlzott fokozás, toldalék és/vagy névutóhasználat
- Egyeztetési hibák; mondatszerkesztési hibák
- Szókapcsolatok, kifejezések; szólások, közmondások használata
- Helyes beszéd technikája, beszéd kultúra; 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
írás szabályai - 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, mesterkelt kifejezések, nyelvi szleng, körmondatok alkalmazása, hibás kérdésfelvetés, beszédképzés, előadás-technika, hangnem, stílus, nyelvi igénytelenség stb.

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

A hivatali, üzleti élet nyelvi szövegeinek elemzése, értelmezése

**A 12085-16 azonosító számú Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű
szakmai követelménymodul**

8. Titkári ügyintézés tantárgy

36 óra

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	1	36
10. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	2	72
5.13.	2	62
Összesen	5	134

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes

54-40 %	elégseges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat és vezetője időbeosztását

Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket; kezeli az ügyfél- és partnerlistát

Vezeti az irodai munka alapidokumentumait

Jegyzőkönyv-vezetési teendőket lát el

Irat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan)

Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel; javaslatot tesz az iroda tárgyi feltételeinek alakítására.

Gazdálkodik az irodai készletekkel, reprezentációval

Nyilvántartást végez különböző területen.

Javaslatot tesz a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó anyagok és eszközök beszerzésére

Előkészíti az álláshirdetést, a munkaerő-felvétel dokumentumait

A munkaviszonnyal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv)

Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez

Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait

SZAKMAI ISMERETEK

Időgazdálkodás, határidő-nyilvántartás, naptárfunkciók

A szűrőfeladatok szabályai

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése

A jegyzőkönyvek fajtái, funkciója; a jegyzőkönyvek szerkesztése (teljes, kivonatos)

A jegyzőkönyv-vezetéssel összefüggő teendők (előkészületek, beszédrögzítés, -jegyzés, kivonatolás, stilizálás, szerkesztés, utómunkálatok)

Irat- és dokumentumkezelés szervezete, szabályozása, folyamata, teendői (az irat érkezésétől/keletkezésétől a selejtezésig, tárolásig)

Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban

Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában

Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)

E-ügyintézés, e-közigazgatás

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

Projektismeretek

A vezetés, irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés, ellenőrzés, értékelés)

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

Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák

Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban

Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában

Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)

E-ügyintézés, e-közigazgatás

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

Projektismeretek

A vezetés, irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés, ellenőrzés, értékelés)

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

Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédképesség

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Felelősségtudat

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Udvariasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Rendszerező képesség

Tervezés

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Munkaszervezés az irodában	36
Összesen	36

8.1. Munkaszervezés az irodában

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

10. évfolyam XXV. Ügyvitel ágazat- Mellékszakképesítés nélküli képzés

Az évfolyam tantárgyai

Tantárgy megnevezése	Heti elméleti óraszám	Összes elméleti óraszám	Heti gyakorlati óraszám	Összes gyakorlati óraszám
11806-16 Gépírás gyakorlata			1	36
11806-16 Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	1	36		
11809-16 Ügyfélszolgálati ismeretek	1	36		
10066-16 Gazdasági és vállalkezési ismeretek	1	36		
12082-16 Gépírás és levelezési gyakorlat			2	72
12082-16 Irodai alkalmazások gyakorlata			1	36
12083-16 Gyorsírás gyakorlata			2	72
12084-16 Kommunikáció a titkári munkában	2	72		
12085-16 Titkári ügyintézés	1	36		
Összesen	6	216	6	216
Összesen	12 óra		432 óra	

140 óra összefüggő szakmai gyakorlat.

**A 11806-16-16 azonosító számú Gépírás és számítástechnikai alkalmazások
az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodul**

1. Gépírás gyakorlat tantárgy

36 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlat óraszám	összes gyakorlat óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	1	36
Összesen	3	108

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:-

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

A feladatvégzéshez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, munkatevékenységéhez megteremti az egészséges és biztonságos munkakörülményeket.

Kezeli a számítógépet és perifériáit, tartozékait.

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával.

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos munkavégzés követelményei

A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírások

A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, gyakorlata

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Számítógépes irodai programok alkalmazása

A tízujjas vakírás alapjai 120 leütés/perc sebesség elérése

Írásbeli dokumentumok szerkesztése

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések, online-információk)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Precizitás

Mozgáskoordináció

Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

Motiválhatóság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Írássebesség fokozása	12
Írásbiztonság erősítése	12
Gépírás-technikai alkalmazások	12
Összesen	36

1.4. Írássebesség fokozása

12 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

1.5. Írásbiztonság erősítése

12 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

1.6. Gépírás-technikai alkalmazások

12 óra

Írás hallás (diktálás) után

Különleges másolási feladatok

Helyesírási gyakorlatok

Szövegértő, memóriafejlesztő írásgyakorlatok

Másolás formázási alapok alkalmazásával (korrektúrázás)

9. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy

36 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elmélet óraszám	összes elmélet óraszám
10. évfolyam	1	36
11. évfolyam	1	36
Összesen	2	72

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Informatika

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégéséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

A feladatvégzéshez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, munkatevékenységéhez megteremti az egészséges és biztonságos munkakörülményeket.

Kezeli a számítógépet és perifériáit, tartozékait.

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával.

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal.

Nyomtatványokat, űrlapokat tölt ki szövegszerkesztő programmal.

Táblázatba adatokat tölt fel és megszerkeszti a táblázatot.

Egyszerű számításokat, kimutatást végez, diagramot készít táblázatkezelő programmal.

Prezentációt készít.

Körlevelet készít.

Információt keres, küld és feldolgoz az elektronikus rendszeren keresztül.

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos munkavégzés követelményei

A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírások

A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, gyakorlata

A dokumentumszerkesztés alapjai

A táblázatkészítés alpműveletei

Adatbázis-kezelés alpműveletei

Prezentációkészítés alpműveletei

A körlevélkészítés alpműveletei

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Számítógépes irodai programok alkalmazása

A tízujjas vakírás alapjai 120 leütés/perc sebesség elérése

Írásbeli dokumentumok szerkesztése

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések, online-információk)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Precizitás

Mozgáskoordináció

Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

Motiválhatóság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Dokumentumszerkesztés és – feldolgozás alapjai	4
Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban	22
Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban	10
Összesen	36

9.1. Dokumentumszerkesztés és – feldolgozás alapjai

4 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

9.2. Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban

22 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, szövegdoz, 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.)

9.3. Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban

10 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

**11808-16 azonosító számú Ügyfélszolgálat a gyakorlatban megnevezésű
szakmai követelménymodul**

10. Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy

36 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elmélet óraszám	összes elmélet óraszám
10. évfolyam	1	36
Összesen	1	36

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Ismeri az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, és eleget tesz az elvárásoknak.

Felismeri a különböző ügyféltípusokat, a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszereket alkalmaz.

Ismeri és alkalmazza a proaktivitást az ügyfélszolgálati tevékenység során.

Felismeri a konfliktus kiváltó okait, ismeri és alkalmazza a konfliktuskezelés eszközeit, módszereit.

Betartja a reklamáció és panaszkezelés szabályait, törekszik a problémamegoldásra.

Ismeri és alkalmazza a hatékony probléma-megoldási technikákat.

Elfogadja és alkalmazza az ügyfélszolgálati kultúrát.

Betartja az üzleti etikai kódex előírásait.

Elfogadja és alkalmazza az általános és munkakörében elvárt magatartási normákat.

Betartja az öltözködési szabályokat, valamint a megjelenésre, ápoltságra vonatkozó munkahelyi elvárásokat.

Ismeri és alkalmazza a kézfogásra, bemutatkozásra, kapcsolattartásra, társalgásra vonatkozó szabályokat.

Ismeri az ügyfélkapcsolatok kezelésének módjait.

Ismeri az önfejlesztés technikáit (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök).

Fejleszti és értékeli önmagát.

Felismeri a stressz jeleit önmagán és másokon, és az ismert módszerekkel kezeli azokat.

SZAKMAI ISMERETEK

Az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái

Ügyféltípusok fajtái és jellemzői

Az ügyfél-szegmentáció szabályai

Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben

Online ügyfélszolgálat szabályai

Konfliktushelyzet és kezelésének eszközei, módszerei

Reklamáció és panaszkezelés szabályai

Problémamegoldási technikák

Ügyfélszolgálati kultúra jellemzői

Etikai kódex fogalma, előírásai

Általános magatartási normák

Az öltözködésre, megjelenésre vonatkozó szabályok

Szóbeli kapcsolatfelvétel szabályai, köszönés, megszólítás, kézfogás, bemutatkozás, kapcsolattartás, társalgás

Magatartásformák az ügyfélkapcsolatban

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Ügyfélközpontúság

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Flexibilis gondolkodás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Asszertív kommunikáció

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Rendszerező és értékelő gondolkodás

A minőség iránti elkötelezettség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Ügyfélközpontú szolgáltatás	8
Ügyfél tipológiai	7
Üzleti etikett	7
Ügyfélkapcsolatok kezelése	7
Önfejlesztés	7
Összesen	36

10.1. Ügyfélközpontú szolgáltatás

8 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

10.2. Ügyféltipológia

7 óra

A 7 órás ügyféltipológia témakör elsajátítása után a tanuló szerezzen kellő jártasságot ahhoz, hogy az ügyfeleket a személyiségtipológiajegyeit figyelembe véve tipizálni tudják. A különböző ügyféltipizálási 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

10.3. Üzleti etikett

7 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

10.4. Ügyfélkapcsolatok kezelése

7 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

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

10.5. Önfejlesztés

7 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 empátikus 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

egyénire gyakorolt hatása

stresszkezelési módszerek

stresszkezelés és személyiség típusok összefüggései

„Pozitív pszichológia” hatása

**A 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapeladatok megnevezésű
szakmai követelménymodul**

4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy

36 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	4	139
5.13.	1	31
Összesen	5	170

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes

54-40 %	elégletes
39-%	elégtelen

FELADATOK

Ismeri a gazdasági környezet, az üzleti élet gazdálkodási szabályait, szokásait.

Összefüggésében látja a modern piacgazdasági folyamatokat.

Ismeri a piaci viszonyok, a versenyszféra, a munkavállalói és vállalkozói életpályák lehetőségeit.

Helyesen azonosítja és használja a gazdasági, pénzügyi, vállalkozási szakmai fogalmakat.

Számszerűsíteni tudja a gazdasági szövegekben megfogalmazott információkat.

Statisztikai táblák, grafikus ábrák tartalmára állításokat fogalmaz meg, következtetéseket von le.

Dokumentumokat készít a szervezet gazdasági tevékenységéhez és gazdálkodásához kapcsolódóan.

Házipénztárhoz kapcsolódó feladatokat végez (pl. pénzátvétel, -kifizetés).

Elvégzi a bejövő és kimenő számlák egyeztetéseit a nyilvántartások alapján.

Bizalmas és szigorú számadású nyomtatványokat kezel.

Ellátja a bizonylati renddel kapcsolatos feladatokat.

Belső szervezeti nyilvántartáshoz, kimutatáshoz, ellenőrzéshez dokumentumokat készít.

Közreműködik a szervezet adózással kapcsolatos feladatainak ellátásában.

Dokumentációs feladatokat lát el a leltárral kapcsolatosan.

Értelmezi a mérleget és az eredmény-kimutatást.

Ismeri és betartja a gazdálkodással kapcsolatos alapvető jogi normákat.

Részt vesz pályázatok előkészítésében.

Közreműködik a vállalkozás megalakulásával, szervezeti változásaival, megszűnésével kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátásában.

Követi a szakterület rendelkezéseinek, törvényi háttérének magyar és Európai Uniói változásait.

SZAKMAI ISMERETEK

A gazdasági élet alapvető területei (szükségletek, hasznosság, szűkösség, termelési tényezők, javak, munkamegosztás, gazdálkodás, piac, kereslet, kínálat)

A gazdasági élet szereplői és kapcsolatai, az állam feladatai, az állami költségvetés legfontosabb bevételei és kiadásai

Gazdálkodás és gazdaságosság (költség, kiadás, ráfordítás, bevétel, fedezeti összeg, eredmény)

Gazdaságpolitika és a pénzügypolitika

A pénz fogalma és funkciói; a pénzforgalom fajtái, bizonylatai

Pénzügyi szolgáltatások, passzív és aktív bankügyletek

Fizetési megbízások lebonyolítása, fizetési módok

Pénzkezeléssel kapcsolatos feladatok a gazdálkodó szervezeteknél (házipénztár)

Szigorú számadású bizonylatok (pénztárbizonylat, számla)

Nemzetközi pénzügyi rendszer és a nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma)

Értékpapírok csoportosítása, jellemzői (kötvény, részvény, közraktárjegy, váltó, állampapírok, banki értékpapírok)

Az államháztartás rendszere

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A pénz fogalma, funkciói, pénzforgalom	18
A magyar bankrendszer	18
Összesen	36

4.5. A pénz fogalma, funkciói; pénzforgalom

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

4.6. A magyar bankrendszer

18 óra

A magyar bankrendszer felépítése, sajátosságai

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) funkciói, feladatai

A pénzintézetek fajtái, funkciói, szolgáltatásai

Pénzügyi szolgáltatások; passzív és aktív bankügyletek

Nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma)

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

**A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű
szakmai követelmény modul**

6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy

72 óra (gyakorlati)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	8	278
5.13.	3	93
Összesen	11	371

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások modul

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

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)

FELADATOK

Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával

Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír

Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol

Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal

Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően

Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját

Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan

Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez

Betartja a biztonságos internethasználat szabályait

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos irodai munkavégzés követelményei
A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája
A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai
A dokumentumok típusai, fajtái
Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei
Egyszerű ügyiratok
Szervezetek belső iratai
A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai
Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei
A munkavállalással kapcsolatos iratok
A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai
A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai

SZAKMAI 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)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Mozgáskoordináció
Precizitás
Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság
Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Az írástechnika megerősítése	36
Sebességfokozás	36
Összesen	72

6.3. Az írástechnika megerősítése

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 (javítóbíllentyű használata)

Íráshibák keresése, önellenőrzés, egyéni munkák javítása

Szöveggyakorlatok – folyamatos másolás alapozása

Diktálás utáni írás alapozása: szakaszok, diktátum

6.4. Sebességfokozás

36 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

11. Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy

36 óra gyakorlat

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
10. évfolyam	1	36
11. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	2	72
5.13.	2	62
Összesen	4	134

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Informatika

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal

Táblázatkezelő programot alkalmaz: kalkulációt, kimutatást, diagramot készít, számításokat végez

Adatbázis-kezelő programot alkalmaz: adatbázist hoz létre, adatot tölt fel, egyszerű szűrést végez

Prezentációt készít saját munkája és a szervezeti tevékenység bemutatásához

Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez

Betartja a biztonságos internethasználat szabályait

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos irodai munkavégzés követelményei

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai

A dokumentumszerkesztés követelményei

A táblázatkészítés műveletei

Az adatbázis készítésének műveletei

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai

A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A dokumentum szerkesztés gyakorlatai	18
Dokumentumszerkesztés a titkári munkában	18
Összesen	36

11.1. A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai

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, szövegdoz, 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.

11.2. Dokumentum szerkesztés a titkári munkában

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.

A 12083-16 azonosító számú Gyorsírás megnevezésű szakmai követelménymodul

12. Gyorsírás gyakorlata tantárgy

72 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	6	206
5.13.	4	124
Összesen	10	330

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Gyorsírással jegyzi a felettese utasításait, a munkatársak, ügyfelek személyesen, telefonon hagyott üzeneteit

Gyorsírással jegyzi az értekezleten, megbeszéléseken elhangzott fontosabb információkat

Egyezteteti főnökével az esemény, az adatjegyzés körülményeit

Összegyűjti az eseménnyel, adatjegyzéssel kapcsolatos információkat

Előkészíti a jegyzés körülményeit (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek)

Kezeli a jegyzéshez vagy a jegyzés támogatásához alkalmazott technikai eszközöket

Az adatjegyzéssel összefüggésben azonosítja a személyeket, adategyeztetést végez

Begyűjti és nyilvántartja az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatos dokumentumokat, tárgyi eszközöket, melyekről jegyzéket készít és gondoskodik ezek visszaszolgáltatásáról

Gondoskodik a birtokába jutott adatok bizalmas kezeléséről

A rögzített esemény történéseinek megfogalmazását stilizálja, nyelvhelyességi szempontból javítja

Gyorsírási jegyzeteiből feljegyzést, emlékeztetőt, összefoglalót készít

A sztenogramból készített áttételt (dokumentumot) megszerkeszti

Ügyiratot, levelet készít sztenogramból

Szükség szerint adatokat szolgáltat az esemény és az adatok rögzítésével kapcsolatosan az adatvédelmi szabályok betartásával

SZAKMAI ISMERETEK

A gyorsírás jelei és jelölési módjai

A gyorsírás alapvető rövidítései és rövidítési eljárásai

Az adatrögzítés jogszabályi háttere, az adatvédelem szempontjai

Az adatrögzítés és szövegjegyzés technikái (gyorsírás, technikai eszközök)

A magyar nyelv gyorsírási sajátosságai

A gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv)

A gyorsírással készített dokumentumok szerkesztésének követelményei

Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Gyorsírás (szövegjegyzés: 100 szótag/perc)

Áttételkészítés, kivonatolás

Helyesírás, helyes nyelvhasználat

Gépírás tízujjas vakírással (170 leütés/perc)

Hallott szakmai nyelvű szöveg megértése

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Kézügyesség

Precizitás

Kitartás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

Tömör fogalmazás

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kontroll (ellenőrzés)

Lényegfelismerés (lényeglátás)

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A gyorsírás alapelemei	6
Jelöléstani alapok	33
Rövidítéstani alapok	33
Összesen	72

12.1. A gyorsírás alapelemei

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

12.2. Jelöléstani alapok

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.

12.3. Rövidítéstani alapok

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

A 12084-16 azonosító számú Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű szakmai követelménymodul

7. Kommunikáció a titkári munkában

72 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	1	36
10. évfolyam	2	72
Összesen 9-12.	3	108
5.13.	2	62
Összesen	5	170

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Kommunikáció

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására

Alkalmazza az üzleti nyelvi kultúra szabályait

Tisztában van a beszédet kísérő közlésformák jelentőségével

Ismeri a testbeszéd különböző szituációkban betöltött szerepét

Kezeli tudja az interkulturális kommunikációból adódó különbségeket

Ismeri az internetes kultúra és kommunikáció lényegét, jelentőségét

Megismeri az ügyfél-elégedettségi mérési technikákat

Ismeri a hivatali, üzleti protokoll alapvető előírásait, a hétköznapi viselkedéstől eltérő követelményeit

Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait

Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali, üzleti életben

Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető és beosztott közötti munkamegosztásból eredő alá-fölérendeltségi viszonyokat és a kapcsolatukat meghatározó magatartási szabályokat

Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében

Részt vesz a szervezet tárgyalási rendezvényein

Felhasználói szinten használja az internetes keresőprogramokat, navigációs programokat

Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat

SZAKMAI ISMERETEK

Az üzleti kommunikáció fogalma, fajtái, célja

A kapcsolattartás formái (közvetlen, közvetett, online)

Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei

Kommunikációs szűrők és működésük

Marketingkommunikáció

Az üzleti tárgyalás alapszabályai

Tárgyalási technikák

Közéleti megnyilvánulási formák

Társalgási stílus

Kérdés- és érvelési technikák a hivatali, üzleti életben

Interkulturális kommunikáció; eltérő kultúrákból adódó különbségek

Üzleti nyelvi kultúra

Digitális kultúra elemeinek használata, netes navigáció használata, információs szupersztráda

A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei

Hivatali, üzleti találkozók protokollja

A munkahelyi viselkedés alapelemei (szerep, szerepelvárások, szerepfelfogás, megfelelés, társas befolyásolás, azonosulás)

A titkári munkakör etikai szabályai (etikai kódex)

A hivatali, üzleti magatartás és protokoll előírásai

A munkahelyi kapcsolattartás szabályai (vezető, munkatársak, ügyfelek, vendégek stb.)

Munkahelyi csoportok és jellemzőik; csoportkommunikáció

Stressz- és konfliktuskezelés az irodában

A nemzetközi protokoll sajátosságai

Rangsorolás, ültetési szabályok

Az öltözködés és megjelenés illemszabályai az üzleti, hivatali életben

A vendéglátás protokollszabályai

A hivatali, üzleti ajándékozás alkalmi, illemszabályai

Ügyfél-elégedettségi mérés technikái

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázata

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése

Köznyelvi és szakmai verbalitás

Elvárásoknak való megfelelés

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Fejlődőképesség, önfejlesztés

Önállóság

Döntésképesség

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Nyelvhelyesség

Adekvát metakommunikációs készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Nyitott hozzáállás

Lényegfelismerés (lényeglátás)

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Üzleti kommunikáció	18
Protokoll az irodában	18
Digitális kommunikáció a titkári munkában	18
Nemzetközi protokoll	18
Összesen	72

7.2. Üzleti kommunikáció

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 információszerzés, -feldolgozás, -továbbítás (küldés) folyamata

Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei

Szervezetek közötti kommunikáció

Kapcsolatfelvétel módjai; a kapcsolat kezelése az üzleti életben

Etikai kódex fogalma, tartalmi elemei az üzleti életben

7.3. Protokoll az irodában

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

7.4. Digitális kommunikáció a titkári munkában

18 óra

A digitális kommunikáció fogalma, feltételei

Az internet; netes fogalmak és kifejezések

Az internethasználat biztonsági elemei

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

Nyelvi változások a digitális kommunikációban – és kezelésük

Netes navigáció használata; információs szupersztráda

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

A kommunikáció és az információszerzés okostelefonok alkalmazásával

A webkeresők használata

Webes tartalom mentése, nyomtatása, felhasználása

Webes megjelenés; webszövegek elemzése, írása

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

E-ügyintézés fogalma, feltételei

E-közigazgatás szintjei:

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

Online reklámok: banner (reklámcsík, szalaghirdetés), szöveges linkek, beférkőző reklámok; egyéb on-line reklámfajták

7.5. Nemzetközi protokoll

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

**A 12085-16 azonosító számú Titkári ügyintézési gyakorlat megnevezésű
szakmai követelménymodul**

8. Titkári ügyintézés tantárgy

36 óra

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	1	36
10. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	2	72
5.13.	2	62
Összesen	5	134

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes

54-40 %	elégéséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat és vezetője időbeosztását

Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket; kezeli az ügyfél- és partnerlistát

Vezeti az irodai munka alapidokumentumait

Jegyzőkönyv-vezetési teendőket lát el

Irat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan)

Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel; javaslatot tesz az iroda tárgyi feltételeinek alakítására.

Gazdálkodik az irodai készletekkel, reprezentációval

Nyilvántartást végez különböző területen.

Javaslatot tesz a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó anyagok és eszközök beszerzésére

Előkészíti az álláshirdetést, a munkaerő-felvétel dokumentumait

A munkaviszonnyal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv)

Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez

Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait

SZAKMAI ISMERETEK

Időgazdálkodás, határidő-nyilvántartás, naptárfunkciók

A szűrőfeladatok szabályai

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése

A jegyzőkönyvek fajtái, funkciója; a jegyzőkönyvek szerkesztése (teljes, kivonatos)

A jegyzőkönyv-vezetéssel összefüggő teendők (előkészületek, beszédrögzítés, -jegyzés, kivonatolás, stilizálás, szerkesztés, utómunkálatok)

Irat- és dokumentumkezelés szervezete, szabályozása, folyamata, teendői (az irat érkezésétől/keletkezésétől a selejtezésig, tárolásig)

Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban

Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában

Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)

E-ügyintézés, e-közigazgatás

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

Projektismeretek

A vezetés, irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés, ellenőrzés, értékelés)

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

Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák

Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban

Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában

Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)

E-ügyintézés, e-közigazgatás

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

Projektismeretek

A vezetés, irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés, ellenőrzés, értékelés)

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

Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédkészség

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Felelősségtudat

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Udvariasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Rendszerező képesség

Tervezés

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Titkári feladatok	36
Összesen	36

8.2. Titkári feladatok

36 óra

A titkár, titkárság helye, funkciója a szervezeti hierarchiában

Titkári funkciók: személyi, szervezeti

Titkári munkakörök (foglalkozások)

Titkári munkaköri elvárások; titkári etikai kódex

Postázási feladatok

Iroda- és munkaszervezési teendők a titkári munkában

Kapcsolatteremtés, kapcsolatok ápolása a titkári munkában

Telefonos kapcsolattartás; illemszabályai

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése

Szűrőfeladatok: személyes, telefonos, írásos, elektronikus megkeresés vonatkozásában

Vendégfogadás, vendéglátás az irodában

Programok, rendezvények, utazások szervezése

Pályázatfigyelés; projektfeladatok

Humán erőforrás-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 (személyiség típusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés); karriertervezés

Álláskeresési technikák titkári munkakörben

11. évfolyam XXV. Ügyvitel ágazat – mellékszakképesítés nélküli képzés

Az évfolyam tantárgyai

Tantárgy megnevezése	Heti elméleti óraszám	Összes elméleti óraszám	Heti gyakorlati óraszám	Összes gyakorlati óraszám
Jegyzőkönyvvezetési ismeretek a mellékszakképesítés óraszámainak terhére	1	36		
Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban a mellékszakképesítés óraszámainak terhére			1	36
Informatikai alkalmazások gyakorlata a mellékszakképesítés óraszámainak terhére			1	36
12082-16 Gépírás és levelezési gyakorlat			2	72
12082-16 Irodai alkalmazások gyakorlata			1	36
12083-16 Gyorsírás gyakorlata			2	72
10072-16 Rendezvény- és programszervezés	1	36		
12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata			1	36
Összesen	2	72	8	288
Összesen	12 óra		360 óra	

140 óra összefüggő szakmai gyakorlat.

13. Jegyzőkönyvvezetési ismeretek tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)

36 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	A mellékszakképesítés óraszámainak terhére	
	heti elmélet óraszám	összes elmélet óraszám
11. évfolyam	1	36
Összesen	1	36

A tantárgy tanításának célja

A jegyzőkönyvvezetési ismeretek megnevezésű tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók felkészüljenek a gyűléseken, üléseken, tanácskozásokon, tárgyalásokon, értekezleteken elhangzott kijelentések, viták, események, határozatok írásban való rögzítése meghatározott formában. Okirat jellegű írás, a benne foglaltaknak bizonyító erejük van. A szövegfeldolgozás technikájának megismertetése, a lényegkiemelés, a tartalmi összegzés megtanítása. A gondolkodás, a koncentráció képesség, az általános tájékozottság fejlesztése, a tanulók kreativitásának fokozása. A jegyzőkönyv formai, szerkezeti elemeinek megismertetése. A bizalmas információk kezelésének szabályai. A jegyzőkönyvvezetési előgyakorlatok célja, hogy felkészítsük tanulóinkat a nagy felelősséget és tudást igénylő jegyzőkönyvvezetési munkára. A jegyzőkönyv-vezetési ismeretek során fő célunk, hogy kifejlesszük tanulóinkban az analízis és szintézis, a konkretizálás, az általánosítás képességét, a logikai felismerő készséget, a gondolati aktivitást, a tartós figyelmet és a felelősségtudatot.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Gyorsírás, gépírás, informatika

SZAKMAI ISMERETEK

Gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv), szerkesztésének követelményei

Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői

A jegyzőkönyvi dokumentumok fajtái

A jegyzőkönyvek készítésének tartalmi, nyelvi, formai elemei

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Gyorsírás

Helyesírás, helyes nyelvhasználat

Áttételkészítés

Gépírás tízujjas vakírással

Hallott szakmai szöveg megértése

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Precizitás

Mozgáskoordináció

Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

Tömör megfogalmazás

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

Motiválhatóság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Lényegfelismerés

Emlézőképesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A jegyzőkönyv fogalma, fajtái, formai követelményei	4
Jegyzőkönyvvezetési előgyakorlatok fajtái, szerepük	14
A lényegkiemeléshez szükséges elméleti ismeretek (fésülés, kivonatolás stb.)	14
Adatvédelem, adatrögzítés szabályai	4
Összesen	36

Témakörök

13.1 A jegyzőkönyv fogalma, fajtái, formai követelményei

A jegyzőkönyv fogalma, fajtái, formai követelményei.

A kivonatolás mértéke szerinti jegyzőkönyvek.

13.2 A jegyzőkönyvvezetési előgyakorlatok fajtái, szerepük

13.3 A lényeg kiemeléshez szükséges elméleti ismeretek

A lényeg kiemelése, alapfogalmak, fésülés, szövegek feldolgozásának technikája.

A szövegek feldolgozásának technikája.

A kivonatolás mértéke szerinti jegyzőkönyvek

A jegyzőkönyvek sztenografálásának szabályai

13.4 Adatrögzítés jogszabályai háttere, az adatvédelem szempontjai

Az adat, dokumentum és iratkezeléssel kapcsolatos adatvédelmi szabályok előírásai

14. Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)

Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban

36 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	A mellékszakképesítés óraszámainak terhére	
	heti gyakorlat óraszám	összes gyakorlat óraszám
11. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	1	36

Értékelés módja:

A szöveges minősítést úgy kell elkészíteni, hogy abból – mint indokolásból – világosan látszék, hogyan tett eleget a tanuló a tartalmi, a fogalmazási, helyesírási és a szerkesztési, formai szempontoknak. Ha a tanuló nem tett eleget a kivonatolás mennyiségi követelményeinek – 50%-nál rövidebb vagy 75%-nál hosszabb a jegyzőkönyv szövege – dolgozata elégtelen. a szövegesen minősített dolgozatokat az alábbiak szerint kell osztályozni:

Jeles a dolgozat, ha jelentéktelen javítással a gyakorlati életben felhasználható volna, mert a tanuló a lényeges mondanivalókat emelte ki (nem hagyott ki lényeges részleteket, de nem emelt ki lényegtelen), a legodaillebb áthidaló kifejezéseket használta; fogalmazása megfelel a megadott szempontoknak, nincs helyesírási hibája, legfeljebb elenyésző mennyiségű írásjelhibája vagy vitatható egybe-, különírási hibája van; nincs formahibája, és gépelési hibája is elenyésző mennyiségű (kb. fél százalék).

Jó a dolgozat, ha a gyakorlati életben kisebb javításokkal volna felhasználható, mert a tanuló megtalálta a lényeges mondanivalót, áthidaló kifejezései találóak; fogalmazása a megadott szempontok alapján jónak mondható, nincs súlyos helyesírási hibája, kisebb helyesírási hibája is csekély mennyiségű, nincs formahibája, és nem sok a gépelési hibája (kb. 1 százalék).

Közepes a tanuló dolgozata, ha a gyakorlati életben csak nagyobb arányú javítással volna használható, mert a lényeges mondanivalót ugyan megtalálta, de fogalmazása kifogásolható, és több kisebb helyesírási hibája van; formai megoldás nem kifogástalan, és gépelési hibája is számottevő (kb. másfél százalék).

Elégséges a dolgozat, ha csak újbóli leírással volna a gyakorlati életben felhasználható, mert a tanuló a lényeget csak részben találta meg; fogalmazása erősen kifogásolható, helyesírása – hibáit mérlegelve – elfogadható; az előírt formát nem tartotta be, és gépelési hibái nem haladják meg a két százalékot.

A tantárgy tanításának célja

A tanuló a megszerzett jegyzőkönyv-vezetési ismeretek és gyorsírás tudása alapján legyen képes 5 perces percenként 60 szótag sebességű, közepes nehézségű jegyzőkönyvi anyag sztenografálására, ebből 75%-os kivonat készítésére. Fel kell ismerje a mondanivaló lényegét,

és képesnek kell lennie azt hitelesen, tömören megfogalmazni. El kell érni, hogy a tanuló ne sémákban gondolkodjon, hanem alkotó módon éljen ismereteinek alkalmazásával, felhasználásával. A jegyzőkönyv elbírálásában nemcsak a tartalmat, a tényhűséget, a lényeg kiemelésének szintjét, a gondolatok helyes elrendezését kell figyelembe vennie, hanem a nyelvi megformálást, a helyesírást, a gépírási tudást is. A tanuló munkája alkotó tevékenység, a fogalmazási, lényeg-kiemelési munka igényes szintjére legyen képes eljutni. A tanulók gondolkodásának fejlesztését célozzák a változatos feladatok.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Gépírás, gyorsírás, informatika

SZAKMAI ISMERETEK

Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben

Problémamegoldási technikák

Gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv), szerkesztésének követelményei

Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői

A jegyzőkönyvi dokumentumok fajtái

A jegyzőkönyvek készítésének tartalmi, nyelvi, formai elemei

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Gyorsírás

Helyesírás, helyes nyelvhasználat

Áttételkészítés

Gépírás tízujjas vakírással

Hallott szakmai szöveg megértése

Fejlődőképesség, önfejlesztés

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Flexibilis gondolkodás

Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése

Stressztűrő képesség

Kézügyesség

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

Visszacsatolási készség

Tömör fogalmazás

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Ismeretmegőrzés

Lényeglátás

Ellenőrzés

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Jegyzőkönyvvezetési előgyakorlatok (gyakorlati feladatok)	12
Vázlatkészítés, kivonatolás	8
Stílusgyakorlatok	8
Sztenografálás a lényeg leírásával	8
Összesen	36

Témakörök

14.1 Jegyzőkönyvvezetési előgyakorlatok

Jegyzőkönyvvezetési előgyakorlatok

Szakaszokra bontás

Tételmondat keresése kérdések feltevésével

Kulcsszavak meghatározása

14.2 Vázlatkészítés, kivonatolás

Vázlatkészítés, kivonatkészítés, címadás

14.3 Stílusgyakorlat

Rövid hírek hallás utáni megfogalmazása

14. 4 Sztenografálás a lényeg leírásával

**11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban szakmai követelmény
modul**

15. Informatikai alkalmazások gyakorlata tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)

36 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	A mellékszakképesítés óraszámának terhére	
	heti gyakorlat óraszám	összes gyakorlat óraszám
11. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	1	36

A tantárgy tanításának célja

A tanulók képesek legyenek használni az IKT eszközöket (PC, tablet, notebook, okostelefon, stb.) a titkári munkában.

Képesek legyenek webes tartalmakat menteni, nyomtatni, felhasználni.

Képesek legyenek hanghívásra és szöveges üzenetküldésre használni IKT eszközöket (pl. skype, viber) a titkári munkában.

Képesek legyenek az IKT eszközön az interneten tájékozódni, könnyen hozzáférhető információkat megszerezni) a titkári munkában.

Képesek legyenek IKT eszközön elektronikus levelezést bonyolítani az alapvető funkciók használatával) a titkári munkában.

Képesek legyenek az IKT eszközeik megismert funkcióit biztonságosan használni.

Képesek legyenek az IKT eszközükön a közösségi média segítségével titkári munkát végezni.

Képesek legyenek az irodából ügyintézés végezni. Tisztában legyen az e-ügyintézés fogalmával, feltételeivel. (Pl. Ügyfélkapu használata.)

Ismerje az e-közigazgatás szintjeit.

Képesek legyenek a szövegszerkesztő, táblázatkezelő, adatbáziskezelő, bemutatókészítő, böngésző programok együttes használatára.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: informatika, gépírás

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 % jeles

84-70 % jó

69-55 %	közepes
54-40 %	elégletes
39-%	elégtelen

SZAKMAI ISMERETEK

IKT eszközök alkalmazása

Digitális kommunikáció

Internethasználat

E-ügyintézés

E-közigazgatás

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések)

Irat- és dokumentumkészítés készsége

Szabályértelmezés és -alkalmazás készsége

Szakmai szoftverek és IKT-eszközök használata

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Megbízhatóság

Precizitás

Lényeglátó képesség

Önellenőrzés

Komplexitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Digitális kommunikáció (internet fogalma, kifejezései) Webes tartalmak használata az irodai munkában	18
Ügyintézés az irodából	18
Összesen	36

Témakörök

15.1 Digitális kommunikáció, internet fogalma, kifejezései.

Internethasználat biztonságos elemei.

IKT eszközök alkalmazása az irodai munkában.

Hanghívás alapú kommunikáció. (Videó és hanghívás, üzenetküldés)

Webes tartalmak mentése

Közösségi média használata a titkári munkában.

15.2 Állampolgári tájékoztatására, informálására szolgáló közigazgatási internetes portálokat (magyarország.hu, kormány.hu).

A (köz)szolgáltatók honlapján elérhető elektronikus szolgáltatások.

Az ügyfélkapu alapvető elérhető funkcióinak, céljának, lehetőségeinek, korlátainak megismerése.

Űrlap elektronikus úton való elküldése.

Elektronikus számlázás a titkári munkában.

**A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű
szakmai követelmény modul**

6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy

72 óra (gyakorlati)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	8	278
5.13.	3	93
Összesen	11	371

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások modul

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

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)

FELADATOK

Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával

Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír

Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol

Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal

Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően

Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját

Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan

Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez

Betartja a biztonságos internethasználat szabályait

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos irodai munkavégzés követelményei

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai

A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája

A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai

A dokumentumok típusai, fajtái

Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei

Egyszerű ügyiratok

Szervezetek belső iratai

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai

Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei

A munkavállalással kapcsolatos iratok

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai

A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai

SZAKMAI 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)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Mozgáskoordináció

Precizitás

Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok	36
Levelezési alapismeretek a titkári munkában	6
Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában	30
Összesen	72

6.5. Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok

36 óra

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

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

Szöveghosszúság növelése

Diktálás utáni írás: folyamatos szövegdictátumok

Enter nélküli – folyamatos írás; automatikus elválasztás alkalmazása

6.6. Levelezési alapismeretek a titkári munkában

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

6.7. Levelezési alapszabályok a titkári munkában

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; s

11. Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy

36 óra gyakorlat

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
10. évfolyam	1	36
11. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	2	72
5.13.	2	62
Összesen	4	134

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Informatika

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal

Táblázatkezelő programot alkalmaz: kalkulációt, kimutatást, diagramot készít, számításokat végez

Adatbázis-kezelő programot alkalmaz: adatbázist hoz létre, adatot tölt fel, egyszerű szűrést végez

Prezentációt készít saját munkája és a szervezeti tevékenység bemutatásához

Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez

Betartja a biztonságos internethasználat szabályait

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos irodai munkavégzés követelményei

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai

A dokumentumszerkesztés követelményei

A táblázatkészítés műveletei

Az adatbázis készítésének műveletei

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai

A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Táblázatok készítése a titkári munkában	18
Adatbázisok készítése a titkári munkában	18
Összesen	36

11. 3. Táblázatok készítése a titkári munkában

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,
- forrásfájlból 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.

11.4. Adatbázisok készítése a titkári munkában

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.

A 12083-16 azonosító számú Gyorsírás megnevezésű szakmai követelménymodul

12. Gyorsírás gyakorlata tantárgy

72 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	6	206
5.13.	4	124
Összesen	10	330

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Gyorsírással jegyzi a felettese utasításait, a munkatársak, ügyfelek személyesen, telefonon hagyott üzeneteit

Gyorsírással jegyzi az értekezleten, megbeszéléseken elhangzott fontosabb információkat

Egyezteteti főnökével az esemény, az adatjegyzés körülményeit

Összegyűjti az eseménnyel, adatjegyzéssel kapcsolatos információkat

Előkészíti a jegyzés körülményeit (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek)

Kezeli a jegyzéshez vagy a jegyzés támogatásához alkalmazott technikai eszközöket

Az adatjegyzéssel összefüggésben azonosítja a személyeket, adategyeztetést végez

Begyűjti és nyilvántartja az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatos dokumentumokat, tárgyi eszközöket, melyekről jegyzéket készít és gondoskodik ezek visszaszolgáltatásáról

Gondoskodik a birtokába jutott adatok bizalmas kezeléséről

A rögzített esemény történéseinek megfogalmazását stilizálja, nyelvhelyességi szempontból javítja

Gyorsírási jegyzeteiből feljegyzést, emlékeztetőt, összefoglalót készít

A sztenogramból készített áttételt (dokumentumot) megszerkeszti

Ügyiratot, levelet készít sztenogramból

Szükség szerint adatokat szolgáltat az esemény és az adatok rögzítésével kapcsolatosan az adatvédelmi szabályok betartásával

SZAKMAI ISMERETEK

A gyorsírás jelei és jelölési módjai

A gyorsírás alapvető rövidítései és rövidítési eljárásai

Az adatrögzítés jogszabályi háttere, az adatvédelem szempontjai

Az adatrögzítés és szövegjegyzés technikái (gyorsírás, technikai eszközök)

A magyar nyelv gyorsírási sajátosságai

A gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv)

A gyorsírással készített dokumentumok szerkesztésének követelményei

Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Gyorsírás (szövegjegyzés: 100 szótag/perc)

Áttételkészítés, kivonatolás

Helyesírás, helyes nyelvhasználat

Gépírás tízujjas vakírással (170 leütés/perc)

Hallott szakmai nyelvű szöveg megértése

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Kézügyesség

Precizitás

Kitartás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

Tömör fogalmazás

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kontroll (ellenőrzés)

Lényegfelismerés (lényeglátás)

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A magánhangzók jelképes jelölése	36
Kettőshangzós jelölések	36
Összesen	72

12.4. A magánhangzók jelképes jelölése

36 óra

Magánhangzók jelképes jelölése: alaki és helyzeti jelmódosítással

- nagyítás (felfelé, lefelé, háromsoros)
- az á, é jelölése szókép elején, végén: nagyítás, hangzóvonalas jelölés; rövidítések, toldalékrövidítések, különjeles toldalékrövidítések

- az i-í jele, jelölése a szó elején, belsejében és végén
- háromsoros nagyítás
- az ö-ő és az o-ó magánhangzó jele, jelölése a szó elején, végén és belsejében
- rövidítések, toldalékrövidítések az i hanggal kapcsolatosan
- az ü-ű és az u-ú hang jele, jelölése a szó elején, végén és belsejében
- i, ö, o, ü, u hangokat tartalmazó rövidítések, toldalékrövidítések
- magánhangzó-torlódások jelölése a szókép elején, belsejében, végén: hangzóvonal, betűjel, utóvastagítás, kétszeres vastagítás, némajel

A kettőshangzó fogalma

Az ei, ai kettőshangzó jele és jelölése

Helyettesítés (ej-aj, ely-aly szótagokban)

Rövidítések az ei, ai kettőshangzó köréből

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

Gépi áttétel készítése, ellenőrzése, javítása

Sztenogramolvasási gyakorlatok

Helyesírási biztonságot erősítő gyakorlatok

12.5. Kettőshangzós jelölések

36 óra

Kettőshangzós jelek és jelölések

Az e és az a kezdetű kettőshangzók:

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

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

**10072-16 azonosító számú Rendezvény- és programszervezés megnevezésű
szakmai követelménymodul**

16. Rendezvény és programszervezés tantárgy

36 óra elmélet

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes gyakorlati óraszám
11. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	2	67

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 forгатókönyv és egyéb dokumentumok készítésével, tudjanak költséget tervezni, legyenek jártasak a rendezvény utómunkálataiban is.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll modu

SZAKMAI ISMERETEK

Szervezetten belüli rendezvényeket szervez (ünnepség, tárgyalás, értekezlet, workshop).

Külső szakmai rendezvényeket szervez (protokollesemény, tanulmányút).

Elkészíti a rendezvények forгатókönyvét.

A helyszín és a tárgyi feltételek kijelölésekor, előkészítésekor munkavédelmi szakemberrel, képviselővel együttműködve gondoskodik a munka- és balesetvédelmi előírások, követelmények betartásáról, betartatásáról.

Megszervezi a reklámajándékozást.

Biztosítja és kezeli a reprezentációs kellékeket a vendégek fogadásához.

Koordinálja a rendezvény utómunkálatait.

Előkészíti vezetője szakmai programjait.

SZAKMAI ISMERETEK

A rendezvények, munkaprogramok fajtái

A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai

Szervezetten belüli rendezvények jellemzői

Külső szakmai rendezvények sajátosságai

Rendezvények, programok forгатókönyve

Rendezvények, programok előkészítése

A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai

Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek

Rendezvények, programok utómunkálatai

A programszervezés fázisai, dokumentumai
Sajtótájékoztató szervezésének lépései
A PR szerepe a gazdasági életben
A PR célja, feladata a reklámajándékozással
A PR célja, feladata a sajtóval való kapcsolattartásban
A reklám funkciói
A vállalati arculat elemei
A cég bemutatásának módjai
Prezentációs anyagok cégről, termékről, szolgáltatásról
Internethálózat, keresőprogramok

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Ügyviteli szoftverek kezelése
Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése
Szakmai nyelvű beszédkésztség
Szakmai nyelvű íráskésztség, fogalmazás
Íráskésztség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Önállóság

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kreativitás, ötletgazdagság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Rendezvény és programszervezési ismeretek	36
Összesen	36

16.1. Rendezvény- és programszervezési ismeretek

36 óra

A rendezvények szerepe a szervezetek életében és kommunikációjában

A rendezvény- és programszervezés alapfogalmai, alapelvei

A rendezvény- és programszervezés folyamata, teendői

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

Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek

A marketing és piackutatás kapcsolata

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

Piackutatáshoz szükséges információk beszerzése

Információs hálózati típusok, információs adattovábbítás

A környezettudatosság szerepe, szempontjai a rendezvény- és programszervezés

12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata szakmai követelmény modul

17. Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy

36 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
11. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	2	67
5.13.	5	155
Összesen	7	222

A tantárgy tanításának célja

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.

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

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat és vezetője időbeosztását

Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket; kezeli az ügyfél- és partnerlistát

Vezeti az irodai munka alapdokumentumait

Jegyzőkönyv-vezetési teendőket lát el

Irat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan)

Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel; javaslatot tesz az iroda tárgyi feltételeinek alakítására.

Gazdálkodik az irodai készletekkel, reprezentációval

Nyilvántartást végez különböző területen.

Javaslatot tesz a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó anyagok és eszközök beszerzésére

Nyilvántartja a szervezetnél használatos nyomtatványokat, szervezeti utasításokat

Intézi az újságok, szakmai kiadványok megrendelésével kapcsolatos feladatokat

Figyelemmel kíséri a munkájához kapcsolódó jogszabályok változásait

Információs tájékoztató anyagokat készít

Információkat kér és továbbít a munkatársak számára

Előkészíti az álláshirdetést, a munkaerő-felvétel dokumentumait

A munkaviszonnyal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv)

Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez

Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait

Számítógépes ügyviteli programcsomagot használ (dokumentumkezelésre, iktatásra, költségek, határidők, készletek, tárgyi eszközök nyilvántartására, számlázásra, házipénztár kezelésére, ügyféllisták kezelésére, névjegykártya-készítéshez, boríték- és címkekészítéshez stb.).

SZAKMAI ISMERETEK

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyfeladatbázis működtetése

A jegyzőkönyvek fajtái, funkciója; a jegyzőkönyvek szerkesztése (teljes, kivonatos)

A jegyzőkönyv-vezetéssel összefüggő teendők (előkészületek, beszédrögzítés, -jegyzés, kivonatolás, stilizálás, szerkesztés, utómunkálatok)

Irat- és dokumentumkezelés szervezete, szabályozása, folyamata, teendői (az irat érkezésétől/keletkezésétől a selejtezésig, tárolásig)

Szervezeti dokumentumok, nyomtatványok, bizonylatok kiállítása, kezelése

Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban

Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában

Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)

E-ügyintézés, e-közigazgatás

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

Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédképesség

Jegyzőkönyv-vezetés (kivonatolás)

Számítógépes és ügyviteli programcsomag kezelése

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Önállóság

Felelősségtudat

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Udvariasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Rendszerező képesség

Tervezés

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek	36
Összesen	36

17.1. Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek

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 kapcsolatban,
- a résztvevők (meghallgatottak) előzetes tájékoztatása az adatjegyzéssel összefüggésben,
- iratok, dokumentumok begyűjtése, regisztrálása, másolása, tárolása az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatban,

- 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

**12. évfolyam XXV. Ügyvitel ágazat 54 346 03 Irodai titkár szakképesítés –
mellékszakképesítés nélküli képzés**

Az évfolyam tantárgyai

Tantárgy megnevezése	Heti elméleti óraszám	Összes elméleti óraszám	Heti gyakorlati óraszám	Összes gyakorlati óraszám
Informatikai alkalmazások gyakorlata (a mellékszakképesítés óraszámainak terhére)			1	31
Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban (a mellékszakképesítés óraszámainak terhére)			1	31
Általános gazdasági és jogi alapismeretek (a mellékszakképesítés óraszámainak terhére)	1	31		
10066-16 Gazdasági és vállalkozási ismeretek	1	31		
12082-16 Gépírás és levelezési gyakorlat			2	62
12083-16 Gyorsírás gyakorlata			2	62
10072-16 Rendezvény- és programszervezés	1	31		
12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata			1	31
Összesen	3	93	7	217
Összesen	10 óra		310 óra	

15. Informatikai alkalmazások gyakorlata tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)

31 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	A mellékszakképesítés óraszámának terhére	
	heti gyakorlat óraszám	összes gyakorlat óraszám
11. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	2	67

A tantárgy tanításának célja

Képesek legyenek a szövegszerkesztő, táblázatkezelő, adatbáziskezelő, bemutatókészítő, böngésző programok együttes használatára. Felkészüljenek a titkári munka komplexitására, ismerjék és használják a legújabb infokommunikációs eszközöket.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: informatika, gépírás

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

SZAKMAI ISMERETEK

Szövegszerkesztési ismeretek a titkári munkában

Táblázatkezelési ismeretek a titkári munkában

Adatbáziskezelési ismeretek a titkári munkában

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Precizitás

Fejlődőképesség, önfejlesztés

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Flexibilis gondolkodás

Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése

Stressztűrő képesség

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kapcsolatteremtő készség

Asszertív kommunikáció

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Új helyzetekhez való alkalmazkodás képessége

A minőség iránti elkötelezettség

Témakörök

15.9 Szövegszerkesztés

15.10 Táblázatkezelés

15.11 Adatbáziskezelés

15.12 Az irodai alkalmazásokkal, IKT eszközökkel összetett feladatok megoldása az internet segítségével.

Témakörök	Óraszámok
Szövegszerkesztés	5
Táblázatkezelés, adatbáziskezelés	10
Irodai alkalmazások IKT eszközökkel	16
Összesen	31

15.3. Szövegszerkesztés

5 óra

15.4. Táblázatkezelés, adatbáziskezelés

10 óra

15.5. Irodai alkalmazások IKT eszközökkel

16 óra

14. Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)

Jegyzőkönyvvezetés a gyakorlatban tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)

31 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	A mellékszakképesítés óraszámának terhére	
	heti gyakorlat óraszám	összes gyakorlat óraszám
11. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	1	67

Értékelés módja:

A szöveges minősítést úgy kell elkészíteni, hogy abból – mint indokolásból – világosan látsszék, hogyan tett eleget a tanuló a tartalmi, a fogalmazási, helyesírási és a szerkesztési, formai szempontoknak. Ha a tanuló nem tett eleget a kivonatolás mennyiségi követelményeinek – 50%-nál rövidebb vagy 75%-nál hosszabb a jegyzőkönyv szövege – dolgozata elégtelen. a szövegesen minősített dolgozatokat az alábbiak szerint kell osztályozni:

Jeles a dolgozat, ha jelentéktelen javítással a gyakorlati életben felhasználható volna, mert a tanuló a lényeges mondanivalókat emelte ki (nem hagyott ki lényeges részleteket, de nem emelt ki lényegtelen), a legodaiállóbb áthidaló kifejezéseket használta; fogalmazása megfelel a megadott szempontoknak, nincs helyesírási hibája, legfeljebb elenyésző mennyiségű írásjelhibája vagy vitatható egybe-, különírási hibája van; nincs formahibája, és gépelési hibája is elenyésző mennyiségű (kb. fél százalék).

Jó a dolgozat, ha a gyakorlati életben kisebb javításokkal volna felhasználható, mert a tanuló megtalálta a lényeges mondanivalót, áthidaló kifejezései találóak; fogalmazása a megadott szempontok alapján jónak mondható, nincs súlyos helyesírási hibája, kisebb helyesírási hibája is csekély mennyiségű, nincs formahibája, és nem sok a gépelési hibája (kb. 1 százalék).

Közepes a tanuló dolgozata, ha a gyakorlati életben csak nagyobb arányú javítással volna felhasználható, mert a lényeges mondanivalót ugyan megtalálta, de fogalmazása kifogásolható, és több kisebb helyesírási hibája van; formai megoldás nem kifogástalan, és gépelési hibája is számottevő (kb. másfél százalék).

Elégséges a dolgozat, ha csak újbóli leírással volna a gyakorlati életben felhasználható, mert a tanuló a lényegét csak részben találta meg; fogalmazása erősen kifogásolható, helyesírása – hibáit mérlegelve – elfogadható; az előírt formát nem tartotta be, és gépelési hibái nem haladják meg a két százalékot.

A tantárgy tanításának célja

A tanuló legyen képes megszerzett ismeretei alapján kivonatos és teljes jegyzőkönyv készítésére, a jegyzőkönyvek továbbítására. A tanuló a megszerzett jegyzőkönyvvezetési ismeretek és gyorsírás tudása alapján legyen képes 5 perces percenként 100 szótag sebességű, közepes nehézségű jegyzőkönyvi anyag sztenografálására, ebből 75%-os kivonat készítésére. Jegyzőkönyvből feljegyzés, emlékeztető készítésére, azok eljuttatására az érintetteknek. Képes legyen nyomtatott szövegek feldolgozására, sztenogram feldolgozására saját sztenogramból. Sztenogramból készített jegyzőkönyvet nyomtatott formában képes legyen megszerkeszteni. Ennek során a gondolkodóképesség fejlesztése, a helyes kérdéstechnika kialakítása, helyesírás, helyes nyelvhasználat szabályainak ismerete, lényegfelismerési, emlékező képesség fejlesztése, önellenőrzés áll előtérben. Sztenogramolvasási és áttételezési készség fejlesztése.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak informatika, gyorsírás, gépírás

SZAKMAI ISMERETEK

Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben

Problémamegoldási technikák

Gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv), szerkesztésének követelményei

Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői

A jegyzőkönyvi dokumentumok fajtái

A jegyzőkönyvek készítésének tartalmi, nyelvi, formai elemei

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Gyorsírás

Helyesírás, helyes nyelvhasználat

Áttételkészítés

Gépírás tízujjas vakírással

Hallott szakmai szöveg megértése

Fejlődőképesség, önfejlesztés

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Flexibilis gondolkodás

Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése

Stressztűrő képesség

Kézügyesség

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

Visszacsatolási készség

Tömör fogalmazás

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Ismeretmegőrzés

Lényeglátás

Ellenőrzés

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Címadási gyakorlatok	2
Hírek, hirdetések fogalmazása	2
A kulcsszó megtalálása	2
Szövegtagolási gyakorlatok	1
Vázlatkészítési gyakorlatok	10
Összetett kivonatolási gyakorlatok	10
Átfogalmazás harmadik személybe	1
Szabad kivonat áthidaló kifejezésekkel	3
Összesen	31

Témakörök

14.5 Címadási gyakorlatok	2 óra
14.6 Hírek, hirdetések fogalmazása	2 óra
14.7 A kulcsszó megtalálása	2 óra
14.8 Szövegtagolási gyakorlatok	1 óra
14.9 Vázlatkészítési gyakorlatok	10 óra
14.10 Összetett kivonatolási gyakorlatok	10 óra
14.11 Átfogalmazás harmadik személybe	1 óra
14.12 Szabad kivonat áthidaló kifejezésekkel	3 óra

18. Általános gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy (mellékszakképesítés nélküli képzés)

Óraszám: 31 óra

A tantárgy célja

Az Általános gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók összefüggésében lássák a modern piacgazdasági folyamatokat, ismerjék meg a piaci viszonyok, a versenyszféra, a munkavállalói és vállalkozói életpályák lehetőségeit, valamint képesek legyenek követni a szakterület rendelkezéseinek, törvényi háttérének magyar és Európai Uniói változásait.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti, kiemelten a gazdasági és vállalkozási ismeretek és a jogi ismeretek szakmai tartalmaira épül.

Tantárgy tartalma:

18.1 Gazdálkodás alapfogalmai

18.2 Pénz szerepe a gazdaságban

18.3 Gazdálkodó szervezetek sajátosságai

18.4 Vállalkozások működési szabályai

18.5 Bankrendszerek

18.6 Általános jogi ismeretek

18.7 Szerződéskötés követelményei

**A 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapeladatok megnevezésű
szakmai követelménymodul**

4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy

31 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	4	139
5.13.	1	31
Összesen	5	170

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Ismeri a gazdasági környezetet, az üzleti élet gazdálkodási szabályait, szokásait.

Összefüggésben látja a modern piacgazdasági folyamatokat.

Ismeri a piaci viszonyok, a versenyszféra, a munkavállalói és vállalkozói életpályák lehetőségeit.

Helyesen azonosítja és használja a gazdasági, pénzügyi, vállalkozási szakmai fogalmakat.

Számszerűsíteni tudja a gazdasági szövegekben megfogalmazott információkat.

Statisztikai táblák, grafikus ábrák tartalmára állításokat fogalmaz meg, következtetéseket von le.

Dokumentumokat készít a szervezet gazdasági tevékenységéhez és gazdálkodásához kapcsolódóan.

Házipénztárhoz kapcsolódó feladatokat végez (pl. pénzátvétel, -kifizetés).

Elvégzi a bejövő és kimenő számlák egyeztetéseit a nyilvántartások alapján.

Bizalmas és szigorú számadású nyomtatványokat kezel.

Ellátja a bizonylati renddel kapcsolatos feladatokat.

Belső szervezeti nyilvántartáshoz, kimutatáshoz, ellenőrzéshez dokumentumokat készít.

Közreműködik a szervezet adózással kapcsolatos feladatainak ellátásában.

Dokumentációs feladatokat lát el a leltárral kapcsolatosan.

Értelmezi a mérleget és az eredmény-kimutatást.

Ismeri és betartja a gazdálkodással kapcsolatos alapvető jogi normákat.

Részt vesz pályázatok előkészítésében.

Közreműködik a vállalkozás megalakulásával, szervezeti változásaival, megszűnésével kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátásában.

Követi a szakterület rendelkezéseinek, törvényi háttérének magyar és Európai Unió's változásait.

SZAKMAI ISMERETEK

A gazdasági élet alapvető területei (szükségletek, hasznosság, szűkösség, termelési tényezők, javak, munkamegosztás, gazdálkodás, piac, kereslet, kínálat)

A gazdasági élet szereplői és kapcsolatai, az állam feladatai, az állami költségvetés legfontosabb bevételei és kiadásai

Gazdálkodás és gazdaságosság (költség, kiadás, ráfordítás, bevétel, fedezeti összeg, eredmény)

Gazdaságpolitika és a pénzügypolitika

A pénz fogalma és funkciói; a pénzforgalom fajtái, bizonylatai

Pénzügyi szolgáltatások, passzív és aktív bankügyletek

Fizetési megbízások lebonyolítása, fizetési módok

Pénzkezeléssel kapcsolatos feladatok a gazdálkodó szervezeteknél (házipénztár)

Szigorú számadású bizonylatok (pénztárbizonylat, számla)

Nemzetközi pénzügyi rendszer és a nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma)

Értékpapírok csoportosítása, jellemzői (kötvény, részvény, közraktárjegy, váltó, állampapírok, banki értékpapírok)

Az államháztartás rendszere

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Vállalkozási alapfogalmak; vállalkozási formák	10
Vállalkozások működtetése; bizonylatok	21
Összesen	31

4.7. Vállalkozási alapfogalmak; vállalkozási formák

10 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

4.8. Vállalkozások működtetése; bizonylatok

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

**A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű
szakmai követelmény modul**

6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy

62 óra (gyakorlati)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	8	278
5.13.	3	93
Összesen	11	371

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások modul

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

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)

FELADATOK

Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával

Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír

Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol

Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal

Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően

Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját

Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan

Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez

Betartja a biztonságos internethasználat szabályait

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos irodai munkavégzés követelményei

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai

A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája

A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai

A dokumentumok típusai, fajtái

Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei

Egyszerű ügyiratok

Szervezetek belső iratai

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai

Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei

A munkavállalással kapcsolatos iratok

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai

A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai

SZAKMAI 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)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Mozgáskoordináció

Precizitás

Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Irodai gépirás gyakorlata	31
Levelezés a hivatali és üzleti életben	31
Összesen	62

6.8. Irodai gépirás gyakorlata

31 óra

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

6.9. Levelezés a hivatali és üzleti életben

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. állaspályázat, 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

A 12083-16 azonosító számú Gyorsírás megnevezésű szakmai követelménymodul

12. Gyorsírás gyakorlata tantárgy

62 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	6	206
5.13.	4	124
Összesen	10	330

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Gyorsírással jegyzi a felettese utasításait, a munkatársak, ügyfelek személyesen, telefonon hagyott üzeneteit

Gyorsírással jegyzi az értekezleten, megbeszéléseken elhangzott fontosabb információkat

Egyezteteti főnökével az esemény, az adatjegyzés körülményeit

Összegyűjti az eseménnyel, adatjegyzéssel kapcsolatos információkat

Előkészíti a jegyzés körülményeit (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek)

Kezeli a jegyzéshez vagy a jegyzés támogatásához alkalmazott technikai eszközöket

Az adatjegyzéssel összefüggésben azonosítja a személyeket, adategyeztetést végez

Begyűjti és nyilvántartja az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatos dokumentumokat, tárgyi eszközöket, melyekről jegyzéket készít és gondoskodik ezek visszaszolgáltatásáról

Gondoskodik a birtokába jutott adatok bizalmas kezeléséről

A rögzített esemény történéseinek megfogalmazását stilizálja, nyelvhelyességi szempontból javítja

Gyorsírási jegyzeteiből feljegyzést, emlékeztetőt, összefoglalót készít

A sztenogramból készített áttételt (dokumentumot) megszerkeszti

Ügyiratot, levelet készít sztenogramból

Szükség szerint adatokat szolgáltat az esemény és az adatok rögzítésével kapcsolatosan az adatvédelmi szabályok betartásával

SZAKMAI ISMERETEK

A gyorsírás jelei és jelölési módjai

A gyorsírás alapvető rövidítései és rövidítési eljárásai

Az adatrögzítés jogszabályi háttere, az adatvédelem szempontjai

Az adatrögzítés és szövegjegyzés technikái (gyorsírás, technikai eszközök)

A magyar nyelv gyorsírási sajátosságai

A gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv)

A gyorsírással készített dokumentumok szerkesztésének követelményei

Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Gyorsírás (szövegjegyzés: 100 szótag/perc)

Áttételkészítés, kivonatolás

Helyesírás, helyes nyelvhasználat
Gépírás tízujjas vakírással (170 leütés/perc)
Hallott szakmai nyelvű szöveg megértése

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Kézügyesség
Precizitás
Kitartás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség
Tömör fogalmazás
Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kontroll (ellenőrzés)
Lényegfelismerés (lényeglátás)
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Rövidítésalkotás	31
Írássebesség fokozása	31
Összesen	62

12.6. Rövidítésalkotás

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

12.7. Írássebesség fokozása

31 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

**10072-16 azonosító számú Rendezvény- és programszervezés megnevezésű
szakmai követelménymodul**

16. Rendezvény és programszervezés tantárgy

36 óra elmélet

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes gyakorlati óraszám
11. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	2	67

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 forгатókönyv és egyéb dokumentumok készítésével, tudjanak költséget tervezni, legyenek jártasak a rendezvény utómunkálataiban is.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll modu

SZAKMAI ISMERETEK

Szervezetten belüli rendezvényeket szervez (ünnepség, tárgyalás, értekezlet, workshop).

Külső szakmai rendezvényeket szervez (protokollesemény, tanulmányút).

Elkészíti a rendezvények forгатókönyvét.

A helyszín és a tárgyi feltételek kijelölésekor, előkészítésekor munkavédelmi szakemberrel, képviselővel együttműködve gondoskodik a munka- és balesetvédelmi előírások, követelmények betartásáról, betartatásáról.

Megszervezi a reklámajándékozást.

Biztosítja és kezeli a reprezentációs kellékeket a vendégek fogadásához.

Koordinálja a rendezvény utómunkálatait.

Előkészíti vezetője szakmai programjait.

SZAKMAI ISMERETEK

A rendezvények, munkaprogramok fajtái

A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai

Szervezetten belüli rendezvények jellemzői

Külső szakmai rendezvények sajátosságai

Rendezvények, programok forгатókönyve

Rendezvények, programok előkészítése

A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai

Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek

Rendezvények, programok utómunkálatai

A programszervezés fázisai, dokumentumai
Sajtótájékoztató szervezésének lépései
A PR szerepe a gazdasági életben
A PR célja, feladata a reklámajándékozással
A PR célja, feladata a sajtóval való kapcsolattartásban
A reklám funkciói
A vállalati arculat elemei
A cég bemutatásának módjai
Prezentációs anyagok cégről, termékről, szolgáltatásról
Internethálózat, keresőprogramok

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Ügyviteli szoftverek kezelése
Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése
Szakmai nyelvű beszédkésztség
Szakmai nyelvű íráskésztség, fogalmazás
Íráskésztség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Önállóság

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kreativitás, ötletgazdagság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Szervezeten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények	31
Összesen	31

16.2. Szervezeten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények

31 óra

Kapcsolattartó rendezvények: külső és belső PR rendezvények

Szervezeten belüli rendezvények, programok típusai

Ünnepség, tárgyalás, értekezlet megszervezésének folyamata, teendői, dokumentumai

Külső protokolláris és szakmai rendezvények, programok típusai

A vezető szakmai programjainak előkészítése

A vezető hivatalos útjának előkészítése

Protokollesemény, tanulmányút szervezésének folyamata, teendői, dokumentumai

12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata szakmai követelmény modul

17. Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy

31 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
11. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	2	67
5.13.	5	155
Összesen	7	222

A tantárgy tanításának célja

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.

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

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes

54-40 %	elégseges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat és vezetője időbeosztását

Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket; kezeli az ügyfél- és partnerlistát

Vezeti az irodai munka alapidokumentumait

Jegyzőkönyv-vezetési teendőket lát el

Irat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományos és elektronikusan)

Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel; javaslatot tesz az iroda tárgyi feltételeinek alakítására.

Gazdálkodik az irodai készletekkel, reprezentációval

Nyilvántartást végez különböző területen.

Javaslatot tesz a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó anyagok és eszközök beszerzésére

Nyilvántartja a szervezetnél használatos nyomtatványokat, szervezeti utasításokat

Intézi az újságok, szakmai kiadványok megrendelésével kapcsolatos feladatokat

Figyelemmel kíséri a munkájához kapcsolódó jogszabályok változásait

Információs tájékoztató anyagokat készít

Információkat kér és továbbít a munkatársak számára

Előkészíti az álláshirdetést, a munkaerő-felvétel dokumentumait

A munkaviszonnyal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv)

Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez

Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait

Számítógépes ügyviteli programcsomagot használ (dokumentumkezelésre, iktatásra, költségek, határidők, készletek, tárgyi eszközök nyilvántartására, számlázásra, házipénztár kezelésére, ügyféllisták kezelésére, névjegykártya-készítéshez, boríték- és címkekészítéshez stb.).

SZAKMAI ISMERETEK

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése

A jegyzőkönyvek fajtái, funkciója; a jegyzőkönyvek szerkesztése (teljes, kivonatos)

A jegyzőkönyv-vezetéssel összefüggő teendők (előkészületek, beszédrögzítés, -jegyzés, kivonatolás, stilizálás, szerkesztés, utómunkálatok)

Irat- és dokumentumkezelés szervezete, szabályozása, folyamata, teendői (az irat érkezésétől/keletkezésétől a selejtezésig, tárolásig)

Szervezeti dokumentumok, nyomtatványok, bizonylatok kiállítása, kezelése

Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban

Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában

Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)

E-ügyintézés, e-közigazgatás

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

Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédképesség

Jegyzőkönyv-vezetés (kivonatolás)

Számítógépes és ügyviteli programcsomag kezelése

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Önállóság

Felelősségtudat

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Udvariasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Rendszerező képesség

Tervezés

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok	31
Összesen	31

17.2. Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok

31 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 alkotás

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

Jegyzőkönyvrészletek gyorsírással történő jegyzése, áttétele, megszerkesztése

Jegyzőkönyvrészletek jegyzése, rögzítése hanganyagról

5/13.

Az évfolyam tantárgyai

Tantárgy megnevezése	Heti elméleti óraszám	Összes elméleti óraszám	Heti gyakorlati óraszám	Összes gyakorlati óraszám
11499-01 Foglalkoztatás II. Foglalkoztatás II.	0,5	15		
11498-12 Foglalkoztatás I. Foglalkoztatás I.	2	62		
10066-16 Gazdasági és vállalkozási ismeretek	1	31		
10066-16 Jogi ismeretek	1,5	47		
12082-16 Gépírás és levelezési gyakorlat			3	93
12082-16 Irodai alkalmazások gyakorlata			2	62
12083-16 Gyorsírás gyakorlata			4	124
12084-16 Kommunikáció a titkári munkában	2	62		
10072-16 Rendezvény- és programszervezés gyakorlata			5	155
12085-16 Titkári ügyintézés	2	62		
12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata			5	155
11544-16 Irodai szakmai idegen nyelv	3	93		
Összesen	12	372	19	589
Összesen	31 óra		961 óra	

**11499-12 számú Foglalkoztatás II. megnevezésű szakmai követelmény
modul**

20. Foglalkoztatás II. tantárgy

15 óra (elmélet)

A tantárgy tanításának célja

Az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégéses
39-%	elégtelen

FELADATOK

Munkaviszonyt létesít

Alkalmazza a munkaerő-piaci technikákat

Feltérképezi a karrierlehetőségeket

Vállalkozást hoz létre és működtet

Motivációs levelet és önéletrajzot készít

Diákmunkát végez

SZAKMAI ISMERETEK

Munkavállaló jogai, munkavállaló kötelezettségei, munkavállaló felelőssége

Munkajogi alapok, foglalkoztatási formák

Speciális jogviszonyok (önkéntes munka, diákmunka)

Álláskeresői módszerek

Vállalkozások létrehozása és működtetése

Munkaügyi szervezetek

Munkavállaláshoz szükséges iratok

Munkaviszony létrejötte

A munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései

A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei

A munkaerőpiac sajátosságai (állásbörzék és pályaválasztási tanácsadás)

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Köznyelvi olvasott szöveg megértése

Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

Elemi szintű számítógép használat

Információforrások kezelése

Köznyelvi beszédképesség

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Önfejlesztés

Szervezőképesség

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kapcsolatteremtő készség

Határozottság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Logikus gondolkodás

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Munkajogi alapismeretek	3
Munkaviszony létesítése	4
Álláskeresés	4
Munkanélküliség	4
Összesen	15

20.1. Munkajogi alapismeretek

3 óra

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

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

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

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

20.2. Munkaviszony létesítése

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.

20.3. Álláskeresés

4 óra

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

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

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

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

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

20.4. Munkanélküliség

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 álláskeresőkre nyújtott támogatások („aktív eszközök”): önfoglalkoztatás támogatása, foglalkoztatást elősegítő támogatások (képzések, beralapú támogatások, mobilitási támogatások).

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

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

11498-12 Foglalkoztatás I. angol és német nyelven tantárgy

20. Foglalkoztatás I. angol és német nyelven tantárgy

62 óra

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
65 - 79%	közepes (3)
50 - 64%	elégséges (2)
0 - 49%	elégtelen (1)

FELADATOK

Idegen nyelven:

- bemutatkozik (személyes és szakmai vonatkozással)
- alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölt

- szakmai önéletrajzot és motivációs levelet ír
- állásinterjún részt vesz
- munkakörülményekről, karrier lehetőségekről tájékozódik
- idegen nyelvű szakmai irányítás, együttműködés melletti munkát végez
- munkával, szabadidővel kapcsolatos kifejezések megértése, használata

SZAKMAI ISMERETEK

Idegen nyelven:

- szakmai önéletrajz és motivációs levél tartalma, felépítése
- egy szakmai állásinterjú lehetséges kérdései, illetve válaszai
- közvetlen szakmájára vonatkozó gyakran használt egyszerű szavak, szókapcsolatok
- a munkakör alapkiejezései

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven

Szakmai állásinterjún elhangzó idegen nyelven feltett kérdések megértése, illetve azokra való reagálás értelmező, összetett mondatokban

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Fejlődőképesség, önfejlesztés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Nyelvi magabiztosság

Kapcsolatteremtő készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Információgyűjtés

Analitikus gondolkodás

Deduktív gondolkodás

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Nyelvtani rendszerezés I.	6
Nyelvtani rendszerezés 2.	8
Nyelvi készségfejlesztés	24
Munkavállalói szókincs	24
Összesen	62

21.1. Nyelvtani rendszerezés 1.

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 magbiztosság csak az igeidők helyes használata révén fog megvalósulni.

21.2. Nyelvtani rendszerezés 2.

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.

21.3. Nyelvi készségfejlesztés

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 szókincszet 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.

21.4. Munkavállalói szókincs

24 óra

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

**A 10066-16 azonosító számú Gazdálkodási alapeladatok megnevezésű
szakmai követelménymodul**

4. Gazdasági és vállalkozási ismeretek tantárgy

31 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	4	139
5.13.	1	31
Összesen	5	170

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
65 - 79%	közepes (3)
50 - 64%	elégséges (2)
0 - 49%	elégtelen (1)

FELADATOK

Ismeri a gazdasági környezet, az üzleti élet gazdálkodási szabályait, szokásait.

Összefüggésében látja a modern piacgazdasági folyamatokat.

Ismeri a piaci viszonyok, a versenyszféra, a munkavállalói és vállalkozói életpályák lehetőségeit.

Helyesen azonosítja és használja a gazdasági, pénzügyi, vállalkozási szakmai fogalmakat.

Számszerűsíteni tudja a gazdasági szövegekben megfogalmazott információkat.

Statisztikai táblák, grafikus ábrák tartalmára állításokat fogalmaz meg, következtetéseket von le.

Dokumentumokat készít a szervezet gazdasági tevékenységéhez és gazdálkodásához kapcsolódóan.

Házipénztárhoz kapcsolódó feladatokat végez (pl. pénzátvétel, -kifizetés).

Elvégzi a bejövő és kimenő számlák egyeztetéseit a nyilvántartások alapján.

Bizalmas és szigorú számadású nyomtatványokat kezel.

Ellátja a bizonylati renddel kapcsolatos feladatokat.

Belső szervezeti nyilvántartáshoz, kimutatáshoz, ellenőrzéshez dokumentumokat készít.

Közreműködik a szervezet adózással kapcsolatos feladatainak ellátásában.

Dokumentációs feladatokat lát el a leltárral kapcsolatosan.

Értelmezi a mérleget és az eredmény-kimutatást.

Ismeri és betartja a gazdálkodással kapcsolatos alapvető jogi normákat.

Részt vesz pályázatok előkészítésében.

Közreműködik a vállalkozás megalakulásával, szervezeti változásaival, megszűnésével kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátásában.

Követi a szakterület rendelkezéseinek, törvényi háttérének magyar és Európai Uniói változásait.

SZAKMAI ISMERETEK

A gazdasági élet alapvető területei (szükségletek, hasznosság, szűkösség, termelési tényezők, javak, munkamegosztás, gazdálkodás, piac, kereslet, kínálat)

A gazdasági élet szereplői és kapcsolatai, az állam feladatai, az állami költségvetés legfontosabb bevételei és kiadásai

Gazdálkodás és gazdaságosság (költség, kiadás, ráfordítás, bevétel, fedezeti összeg, eredmény)

Gazdaságpolitika és a pénzügypolitika

A pénz fogalma és funkciói; a pénzforgalom fajtái, bizonylatai

Pénzügyi szolgáltatások, passzív és aktív bankügyletek

Fizetési megbízások lebonyolítása, fizetési módok

Pénzkezeléssel kapcsolatos feladatok a gazdálkodó szervezeteknél (házipénztár)

Szigorú számadású bizonylatok (pénztárbizonylat, számla)

Nemzetközi pénzügyi rendszer és a nemzetközi pénzforgalom (valuta, deviza, árfolyam fogalma)

Értékpapírok csoportosítása, jellemzői (kötvény, részvény, közraktárjegy, váltó, állampapírok, banki értékpapírok)

Az államháztartás rendszere

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Vállalkozások finanszírozása, pályázatok, dokumentumok	20
A marketing szerepe a vállalkozások életében	11
Összesen	31

4.9. Vállalkozások finanszírozása, pályázatok, dokumentációk

20 óra

A vállalkozások finanszírozásának lehetőségei

A saját és 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)

4.10 A marketing szerepe a vállalkozások életében

11 óra

A marketing fogalma, jellemzői, szerepe

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

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

A piackutatás szerepe, folyamata, módszerei

5. Jogi ismeretek tantárgy

47 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	1	36
5.13.	1,5	47
Összesen	2,5	83

A tantárgy tanításának célja

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 alpnormákat, a tulajdonjog, a polgári, a kötelmi és a gazdasági jog alapjait, a közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi szabályozást. Legyenek tisztában a munkaviszonyba lépésük esetén szükséges munkajogi szabályokkal, valamint a szerződésben foglalt jogokkal, kötelezettségekkel. Ismerjék meg és alkalmazzák biztonsággal a jogszabályi nyelvezetet.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

11499-12 Foglalkoztatás II. modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
65 - 79%	közepes (3)
50 - 64%	elégéséges (2)
0 - 49%	elégtelen (1)

FELADATOK

Ismeri és betartja a gazdálkodással kapcsolatos alapvető jogi normákat.

Ismeri és betartja a munkavégzésre, a közigazgatási eljárásra vonatkozó jogi előírásokat.

Ismeri a munkavégzés személyi feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket.

Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövető működése érdekében a fogyasztóvédelmi előírásokat.

Követi a szakterület rendelkezéseinek, törvényi háttérének magyar és Európai Uniói változásait.

SZAKMAI ISMERETEK

A jog fogalma; a jogszabályi hierarchia fogalma; a jogszabályok érvényessége, hatálya; jogágak; jogforrások, jogképesség, cselekvőképesség fogalma

Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és kötelességek

A magyar közjogi rendszer; önkormányzati rendszer

A közigazgatási eljárás

A polgári jog és társasági jog fogalma, alapvető jellemzői

A szerződés fogalma, érvényessége, létrejötte, megszűnése és a követelések elévülésének feltételei; a szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei; alaki és formai követelményei

Alapvető munkajogi szabályok; a munkavégzés feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelmények

A jogérvényesítés lehetőségei

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Jogforrások kezelése (hagyományos és digitális adathordozó alkalmazásával)

Jogszabályok értelmezése

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Gazdasági és jogi dokumentumok értelmezése

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Visszacsatolási készség

Közérthetőség

Határozottság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Logikus gondolkodás

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A polgári jog tárgya és tartalma	11
Szerződésfajták, szerződéskötés	13
Polgári jogi felelősség szerződésszegésért	6
Munkatörvénykönyve	3
Munkaviszony létesítésének és megszűnésének feltételei, szabályai	9
Érdekképviselés, érdekérvényesítés munkajogban	3
Fogyasztóvédelmi alapismeretek	2
Összesen	47

5.4. A polgári jog tárgya és tartalma

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

5.5 Szerződésfajták, szerződéskötés

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

5.6. Polgári jogi felelősség szerződésszegésért

6 óra

Kötelmi jog fogalma, jellemzői

Szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei

Szerződéses károkozás

Szerződésen kívüli károkozás

Kártérítés fajtái, általános szabályai

5.7. Munka törvénykönyve

3 óra

A törvény célja és hatálya

Munkaviszonnnyal kapcsolatos fejezetek

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

5.8. Munkaviszony létesítésének és megszűnésének feltételei, szabályai

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

5.9 Érdekképviselés, érdekérvényesítés a munkajogban

3 óra

Érdekképviselés, érdekérvényesítés jellemzői

Jogérvényesítés lehetőségei

Kollektív szerződés

Érdekképviseleti szervezetek

5.10.Fogyasztóvédelmi alapismerete

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 fiatalok 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 képviseletét ellátó egyesületek (fogalma, feladatai)

Piacfelügyeleti alapfogalmak: biztonságos termék, CE megfelelőségi jelölés

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

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók (kellékszavatosság, jótállás)

Vonatkozó hatályos jogszabályok (1. fogyasztóvédelem, piacfelügyelet, kereskedelem stb.)

**A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű
szakmai követelmény modul**

6. Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy

93 óra (gyakorlati)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
9. évfolyam	2	72
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	8	278
5.13.	3	93
Összesen	11	371

A tantárgy tanításának célja

A tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép használatához kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknek az elvégzésében – bármilyen adathordozóról –, amelyek a titkári munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő)munkafeladataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy 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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások modul

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modul

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
65 - 79%	közepes (3)
50 - 64%	elégéséges (2)
0 - 49%	elégtelen (1)

Teljesítményértékelés *javaslata*: az elért leütésszámhoz viszonyítva

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

FELADATOK

Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Munkafadataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával

Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír

Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol

Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal

Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően

Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját

Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan

Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez

Betartja a biztonságos internethasználat szabályait

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos irodai munkavégzés követelményei

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai

A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája

A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai

A dokumentumok típusai, fajtái

Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei

Egyszerű ügyiratok

Szervezetek belső iratai

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai

Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei

A munkavállalással kapcsolatos iratok

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai

A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai

SZAKMAI 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)

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Mozgáskoordináció

Precizitás

Monotóniatűrés

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Figyelemösszpontosítás

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Komplex levélgyakorlatok	93
Összesen	93

6.10. Komplex levélgyakorlatok

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).

Íratsablon készítése

Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése

Körlevélkészítés

Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy

36 óra gyakorlat

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
10. évfolyam	1	36
11. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	2	72
5.13.	2	62
Összesen	4	134

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Informatika

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
65 - 79%	közepes (3)
50 - 64%	elégséges (2)
0 - 49%	elégtelen (1)

FELADATOK

Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról

Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával

Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal

Táblázatkezelő programot alkalmaz: kalkulációt, kimutatást, diagramot készít, számításokat végez

Adatbázis-kezelő programot alkalmaz: adatbázist hoz létre, adatot tölt fel, egyszerű szűrést végez

Prezentációt készít saját munkája és a szervezeti tevékenység bemutatásához

Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez

Betartja a biztonságos internethasználat szabályait

SZAKMAI ISMERETEK

A biztonságos irodai munkavégzés követelményei

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai

A dokumentumszerkesztés követelményei

A táblázatkészítés műveletei

Az adatbázis készítésének műveletei

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai

A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Irányíthatóság

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Eredményorientáltság

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
A prezentáció mint kommunikációs technika	31
A weblapkészítés alapjai	31
Összesen	62

11. 5. A prezentáció mint kommunikációs technika

31 óra

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

11.6. A weblapkészítés alapjai

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

12. Gyorsírás gyakorlata tantárgy

124 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
10. évfolyam	2	72
11. évfolyam	2	72
12. évfolyam	2	62
Összesen 9-12.	6	206
5.13.	4	124
Összesen	10	330

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
65 - 79%	közepes (3)
50 - 64%	elégséges (2)
0 - 49%	elégtelen (1)

FELADATOK

Gyorsírással jegyzi a felettese utasításait, a munkatársak, ügyfelek személyesen, telefonon hagyott üzeneteit

Gyorsírással jegyzi az értekezleten, megbeszéléseken elhangzott fontosabb információkat

Egyezteteti főnökével az esemény, az adatjegyzés körülményeit

Összegyűjti az eseménnyel, adatjegyzéssel kapcsolatos információkat

Előkészíti a jegyzés körülményeit (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek)

Kezeli a jegyzéshez vagy a jegyzés támogatásához alkalmazott technikai eszközöket

Az adatjegyzéssel összefüggésben azonosítja a személyeket, adategyeztetést végez

Begyűjti és nyilvántartja az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatos dokumentumokat, tárgyi eszközöket, melyekről jegyzéket készít és gondoskodik ezek visszaszolgáltatásáról

Gondoskodik a birtokába jutott adatok bizalmas kezeléséről

A rögzített esemény történéseinek megfogalmazását stilizálja, nyelvhelyességi szempontból javítja

Gyorsírási jegyzeteiből feljegyzést, emlékeztetőt, összefoglalót készít

A sztenogramból készített áttételt (dokumentumot) megszerkeszti

Ügyiratot, levelet készít sztenogramból

Szükség szerint adatokat szolgáltat az esemény és az adatok rögzítésével kapcsolatosan az adatvédelmi szabályok betartásával

SZAKMAI ISMERETEK

A gyorsírás jelei és jelölési módjai

A gyorsírás alapvető rövidítései és rövidítési eljárásai

Az adatrögzítés jogszabályi háttere, az adatvédelem szempontjai

Az adatrögzítés és szövegjegyzés technikái (gyorsírás, technikai eszközök)

A magyar nyelv gyorsírási sajátosságai

A gyorsírással készített dokumentumok fajtái (emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv)

A gyorsírással készített dokumentumok szerkesztésének követelményei

Az adat-, eseményrögzítés, az előkészítés teendői

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Gyorsírás (szövegjegyzés: 100 szótag/perc)

Áttételkészítés, kivonatolás

Helyesírás, helyes nyelvhasználat

Gépirás tízujjas vakírással (170 leütés/perc)

Hallott szakmai nyelvű szöveg megértése

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Kézügyesség

Precizitás

Kitartás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

Tömör fogalmazás

Visszacsatolási készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kontroll (ellenőrzés)

Lényegfelismerés (lényeglátás)

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Az irodai gyorsírás gyakorlata	46
A jegyzetelés alapgyakorlatai	31
Dokumentumkészítés gyorsírással	47
Összesen	124

12.8. Az irodai gyorsírás gyakorlata

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

12.9. A jegyzetelés alapgyakorlatai

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

12.10. Dokumentumkészítés gyorsírással

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**

7. Kommunikáció a titkári munkában

62 óra (elmélet)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	1	36
10. évfolyam	2	72
Összesen 9-12.	3	108
5.13.	2	62
Összesen	5	170

A tantárgy tanításának célja

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Kommunikáció

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
65 - 79%	közepes (3)
50 - 64%	elégséges (2)
0 - 49%	elégtelen (1)

FELADATOK

Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására

Alkalmazza az üzleti nyelvi kultúra szabályait

Tisztában van a beszédet kísérő közlésformák jelentőségével

Ismeri a testbeszéd különböző szituációkban betöltött szerepét

Kezeli tudja az interkulturális kommunikációból adódó különbségeket

Ismeri az internetes kultúra és kommunikáció lényegét, jelentőségét

Megismeri az ügyfél-elégedettségi mérési technikákat

Ismeri a hivatali, üzleti protokoll alapvető előírásait, a hétköznapi viselkedéstől eltérő követelményeit

Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait

Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali, üzleti életben

Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető és beosztott közötti munkamegosztásból eredő alá-fölérendeltségi viszonyokat és a kapcsolatukat meghatározó magatartási szabályokat

Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében

Részt vesz a szervezet tárgyalási rendezvényein

Felhasználói szinten használja az internetes keresőprogramokat, navigációs programokat

Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat

SZAKMAI ISMERETEK

Az üzleti kommunikáció fogalma, fajtái, célja

A kapcsolattartás formái (közvetlen, közvetett, online)

Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei

Kommunikációs szűrők és működésük

Marketingkommunikáció

Az üzleti tárgyalás alapszabályai

Tárgyalási technikák

Közéleti megnyilvánulási formák

Társalgási stílus

Kérdezés- és érvelési technikák a hivatali, üzleti életben

Interkulturális kommunikáció; eltérő kultúrákból adódó különbségek

Üzleti nyelvi kultúra

Digitális kultúra elemeinek használata, netes navigáció használata, információs szupersztráda

A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei

Hivatali, üzleti találkozók protokollja

A munkahelyi viselkedés alapelemei (szerep, szerepelvárások, szerepfelfogás, megfelelés, társas befolyásolás, azonosulás)

A titkári munkakör etikai szabályai (etikai kódex)

A hivatali, üzleti magatartás és protokoll előírásai

A munkahelyi kapcsolattartás szabályai (vezető, munkatársak, ügyfelek, vendégek stb.)

Munkahelyi csoportok és jellemzőik; csoportkommunikáció

Stressz- és konfliktuskezelés az irodában

A nemzetközi protokoll sajátosságai

Rangsorolás, ültetési szabályok

Az öltözködés és megjelenés illemszabályai az üzleti, hivatali életben

A vendéglátás protokollszabályai

A hivatali, üzleti ajándékozás alkalmi, illemszabályai

Ügyfél-elégedettségi mérés technikái

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázata

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése

Köznyelvi és szakmai verbalitás

Elvárásoknak való megfelelés

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Fejlődőképesség, önfejlesztés

Önállóság

Döntésképesség

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Nyelvhelyesség

Adekvát metakommunikációs készség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Nyitott hozzáállás

Lényegfelismerés (lényeglátás)

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Munkahelyi, irodai kapcsolatok	18
Munkahelyi konfliktuskezelés	18
Tárgyalástechnika	14
Marketingkommunikáció	12
Összesen	62

7. 6. Munkahelyi, irodai kapcsolatok

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

7.7. Munkahelyi konfliktuskezelés

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

7.8. Tárgyalástechnika

14 óra

A tárgyalás fogalma; a tárgyalások hibái

A tárgyalások típusai

A tárgyalás előfeltételei

A tárgyalás személyi feltételei

A csoportos (delegációs) tárgyalás jellemzői

A tárgyalás folyamata; előkészületei

A tárgyalás interaktív szakasza; a tárgyalási stílus

A tárgyalást segítő kérdezéstechnika

A kommunikáció hatékonyságának feltételei a tárgyalás folyamán

A kommunikációt zavaró egyéb tényezők a tárgyalás folyamán

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

A meggyőzés folyamata és eszközei; érvek

A tárgyalás lezárása, utógondozása

Tárgyalások kulturális (nemzetközi) jellemzői

Tárgyalási protokoll

7.9. Marketingkommunikáció

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 arcuattervezés 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

19. Rendezvény- és programszervezés gyakorlata tantárgy

155 óra (gyakorlat)

FELADATOK

Szervezetten belüli rendezvényeket szervez (ünnepség, tárgyalás, értekezlet, workshop).

Külső szakmai rendezvényeket szervez (protokollesemény, tanulmányút).

Elkészíti a rendezvények forgatókönyvét.

Előkészíti a helyszínt és a környezetet a vendégek fogadásához.

Gondoskodik a rendezvény tárgyi feltételeinek biztosításáról.

Elkészíti a rendezvényre, programra szóló meghívót és gondoskodik az elküldéséről.

A helyszín és a tárgyi feltételek kijelölésekor, előkészítésekor munkavédelmi szakemberrel, képviselővel együttműködve gondoskodik a munka- és balesetvédelmi előírások, követelmények betartásáról, betartatásáról.

Gondoskodik a vendéglátás megszervezéséről, egyéb szolgáltatások megrendeléséről.

Kezeli a protokoll-adatbázist.

Megszervezi a reklámajándékozást.

Biztosítja és kezeli a reprezentációs kellékeket a vendégek fogadásához.

Kezeli a reklámajándékozással, reprezentációval kapcsolatos dokumentumokat.

Koordinálja a rendezvény utómunkálatait.

Előkészíti vezetője szakmai programjait.

Előkészíti vezetője hivatalos útjait.

Költségekalkulációt készít programokhoz.

Rendezvények, programok szervezésekor dokumentumokat készít.

Kapcsolatot tart a médiával.

Sajtó- és médiahirdetéseket fogalmaz, jelentet meg.

Sajtótájékoztatót szervez.

Céges arculatemekeket kezel, alkalmaz.

Cégről, termékről, szolgáltatásról prezentációs anyagot készít.

Korszerű multimédiás eszközöket használ.

Munkája során betartja a környezettudatosság szempontjait.

Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat.

SZAKMAI ISMERETEK

A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai

Rendezvények, programok forgatókönyve

Rendezvények, programok előkészítése

A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai

Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek

Rendezvények, programok utómunkálatai

A programszervezés fázisai, dokumentumai

Sajtótájékoztató szervezésének lépései

A cég bemutatásának módjai

Prezentációs anyagok cégről, termékről, szolgáltatásról

Internethálózat, keresőprogramok

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Ügyviteli szoftverek kezelése

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése

Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Önállóság

Szervezőkészség

Terhelhetőség

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Közérthetőség

Konfliktusmegoldó készség

Interperszonális rugalmasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Kreativitás, ötletgazdagság

Áttekintő képesség

Eredményorientáltság

A tantárgy tanításának célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll modul

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Rendezvények dokumentumainak tartalma, formája, jellemzői	16
Forгатókönyvkészítés	64
Sajtótájékoztató szervezése	25
Költségekalkuláció	25
Marketing eszközök használat a rendezvény-szervezésben	25
Összesen	155

19.1. Rendezvények dokumentumainak tartalma, formája, jellemzői

16 óra

Rendezvények forgatókönyve

Lebonyolítási rend

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

Szerződések előkészítése, kötése

Meghívó

Sajtmappa

19.2. Forgatókönyv-készítés

64 óra

Forgatókönyv készítésének főbb szempontjai, lépései

Rendezvények előkészítése (helyszín, környezet)

A rendezvények tárgyi feltételeinek biztosítása

A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai

Rangsorolás, rangsorolási feladatok

Ültetési rend (francia, angol rendszer)

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

Ültetés tárgyalásokon, értekezleteken

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

Regisztrációs feladatok, regisztrációs ívek, kártyák

Ajándékozás, reprezentációs kellékek fajtái, szerepe, jellemzői

A rendezvény, program utómunkálatai

Vezető hivatalos bel- és külföldi programjának szervezése, programterv összeállítása

Protokoll-adatbázis

Ügyfél-adatbázis

Internethálózat, keresőprogramok

Komplex forgatókönyvek készítése

19.3. Sajtótájékoztató szervezése

25 óra

Vezető hivatalos bel- és külföldi programjának szervezése, programterv összeállítása

Protokoll-adatbázis

Ügyfél-adatbázis

Internethálózat, keresőprogramok

Komplex forgatókönyvek készítése

19.4. Költségkalkuláció

25 óra

Projektköltségvetés fogalma

A projektköltségvetés elemei

A projektköltségvetés összeállítása

Projektköltségvetéshez adatok szolgáltatása

Költségkalkuláció készítése programokhoz

Felmerülő költségek fajtái, csoportosításuk, elszámolásuk módja

Pénzügyi alpműveletek, fizetési módok

A számlakiegyenlítés módjai

19.5. Marketingeszközök használata a rendezvényszervezésben

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

8. Titkári ügyintézés tantárgy

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
9. évfolyam	1	36
10. évfolyam	1	36
Összesen 9-12.	2	72
5.13.	2	62
Összesen	5	134

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

90 - 100% jeles (5)

80 - 89% jó (4)

65 - 79% közepes (3)

50 - 64% elégséges (2)

0 - 49% elégtelen (1)

FELADATOK

Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat és vezetője időbeosztását

Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket; kezeli az ügyfél- és partnerlistát

Vezeti az irodai munka alapidokumentumait

Jegyzőkönyv-vezetési teendőket lát el

Irat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan)

Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel; javaslatot tesz az iroda tárgyi feltételeinek alakítására.

Gazdálkodik az irodai készletekkel, reprezentációval

Nyilvántartást végez különböző területen.

Javaslatot tesz a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó anyagok és eszközök beszerzésére

Előkészíti az álláshirdetést, a munkaerő-felvétel dokumentumait

A munkaviszonnyal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv)

Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez

Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait

SZAKMAI ISMERETEK

Időgazdálkodás, határidő-nyilvántartás, naptárfunkciók

A szűrőfeladatok szabályai

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése

A jegyzőkönyvek fajtái, funkciója; a jegyzőkönyvek szerkesztése (teljes, kivonatos)

A jegyzőkönyv-vezetéssel összefüggő teendők (előkészületek, beszédrögzítés, -jegyzés, kivonatolás, stilizálás, szerkesztés, utómunkálatok)

Irat- és dokumentumkezelés szervezete, szabályozása, folyamata, teendői (az irat érkezésétől/keletkezésétől a selejtezésig, tárolásig)

Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban

Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában

Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)

E-ügyintézés, e-közigazgatás

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

Projektismeretek

A vezetés, irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés, ellenőrzés, értékelés)

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

Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédképesség

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Felelősségtudat

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Udvariasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Tervezés

Áttekintő képesség

Témakörök	Óraszámok
Információs folyamatok az irodában	28
Adat és információ védelem az irodában	10
Időgazdálkodás	12
Vezetési és projektismeretek	12
Összesen	62

8. 3. Információs folyamatok az irodában

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

8.4. Adat- és információvédelem az irodában

10 óra

Adat és információ fogalma

Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása

Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük

A személyes adatok védelme

A közérdekű adatok megismerésének lehetősége, eljárási szabályai

Közérdekű adatok közzétételének szabályai

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

A szervezeti adatkezelés szabályozása

Az adatvédelmi szabályzat tartalmi elemei

Az adatkezelés technikai háttere, biztonsági elemei

8.5. Időgazdálkodás

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, önérték-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.

8.6. Vezetési és projektismeretek

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)

17. Titkári ügyintézés gyakorlata tantárgy

36 óra (gyakorlat)

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti gyakorlati óraszám	összes gyakorlati óraszám
11. évfolyam	1	36
12. évfolyam	1	31
Összesen 9-12.	2	67
5.13.	5	155
Összesen	7	222

A tantárgy tanításának célja

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.

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

A tantárgy értékelésének módja

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégséges
39-%	elégtelen

FELADATOK

Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat és vezetője időbeosztását

Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket; kezeli az ügyfél- és partnerlistát

Vezeti az irodai munka alapidokumentumait

Jegyzőkönyv-vezetési teendőket lát el

Irat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan)

Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel; javaslatot tesz az iroda tárgyi feltételeinek alakítására.

Gazdálkodik az irodai készletekkel, reprezentációval

Nyilvántartást végez különböző területen.

Javaslatot tesz a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó anyagok és eszközök beszerzésére

Nyilvántartja a szervezetnél használatos nyomtatványokat, szervezeti utasításokat

Intézi az újságok, szakmai kiadványok megrendelésével kapcsolatos feladatokat

Figyelemmel kíséri a munkájához kapcsolódó jogszabályok változásait

Információs tájékoztató anyagokat készít

Információkat kér és továbbít a munkatársak számára

Előkészíti az álláshirdetést, a munkaerő-felvétel dokumentumait

A munkaviszonnyal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv)

Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez

Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait

Számítógépes ügyviteli programcsomagot használ (dokumentumkezelésre, iktatásra, költségek, határidők, készletek, tárgyi eszközök nyilvántartására, számlázásra, házipénztár kezelésére, ügyféllisták kezelésére, névjegykártya-készítéshez, boríték- és címkekészítéshez stb.).

SZAKMAI ISMERETEK

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése

A jegyzőkönyvek fajtái, funkciója; a jegyzőkönyvek szerkesztése (teljes, kivonatos)

A jegyzőkönyv-vezetéssel összefüggő teendők (előkészületek, beszédrögzítés, -jegyzés, kivonatolás, stilizálás, szerkesztés, utómunkálatok)

Irat- és dokumentumkezelés szervezete, szabályozása, folyamata, teendői (az irat érkezésétől/keletkezésétől a selejtezésig, tárolásig)

Szervezeti dokumentumok, nyomtatványok, bizonylatok kiállítása, kezelése

Adat- és információ-felhasználás szabályai, adatvédelem

Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök az irodai munkafolyamatokban

Ergonómiai és környezetvédelmi szempontok az irodában

Irodai készleteket, reprezentációs eszközöket kezel

Nyilvántartási teendők (eszköz, munkaidő, továbbképzések, szabadság, nyomtatványok, kiadványok, juttatások stb.)

E-ügyintézés, e-közigazgatás

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

Titkári munkaköri elvárások, álláskeresési technikák

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása

Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése; beszédképesség

Jegyzőkönyv-vezetés (kivonatolás)

Számítógépes és ügyviteli programcsomag kezelése

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Önállóság

Felelősségtudat

Precizitás

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Udvariasság

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Közérthetőség

Tervezés

Áttekintő képesség

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Jegyzőkönyv-vezetés gyakorlat	31
Jegyzőkönyv-készítésének gyakorlata	31
Irodai munkafolyamatok gyakorlata	31
Nyilvántartások gyakorlata	31
Dokumentumkezelési gyakorlat	31
Összesen	155

17.3. Jegyzőkönyv-vezetés gyakorlat

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

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

Hanghordozón rögzített szöveg jegyzése, rögzítése

A feliratozás mint egyidejű beszédrögzítés fogalma, tevékenységtartalma

Jegyzőkönyvi részletek stilizálása, fésülése; kivonatolás gyakorlatai

17.4. Jegyzőkönyv készítésének gyakorlata

A jegyzőkönyv tartalma, formai-alaki megjelenése

A jegyzőkönyv felépítése, részei

Komplex jegyzőkönyv-készítési gyakorlatok:

- a jegyzőkönyv tartalmi típusainak megfelelően: kihallgatásról, helyszíni szemlétről, 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

17.5. Irodai munkafolyamatok gyakorlata

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

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

- leltári dokumentumok vezetése,
- selejtezés,
- irattárolás,
- IKT-eszközök használata stb.

17.6. Nyilvántartások gyakorlata

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

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

Pénzügyi bizonylatok, egyéb formanyomtatványok, űrlapok kiállítása

Az adat- és információkezelésre vonatkozó adatvédelmi előírások ismerete és betartása

17.7 Dokumentumkezelési gyakorlat

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 követelménymodulhoz**

22. Irodai szakmai idegen nyelv (angol vagy német nyelven)

93 óra

A tantárgyhoz rendelt heti és összes óraszámok évfolyamonkénti bontásban

Évfolyam	Kerettanterv által előírt	
	heti elméleti óraszám	összes elméleti óraszám
5.13.	3	93
Összesen	3	93

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, rendezvényszervezés 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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelv; 11498-12 Foglalkoztatás I. modul

A tantárgy értékelésének módja:

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

A teljesítményszázalékokhoz rendelt érdemjegyek témakörönként:

100-85 %	jeles
84-70 %	jó
69-55 %	közepes
54-40 %	elégéses
39-%	elégtelen

FELADATOK

Irodai titkári írásbeli és szóbeli kommunikációs feladatokat lát el idegen nyelven.

Hivatalos, üzleti leveleket, belső iratokat készít idegen nyelven.

Fogadja és továbbítja a telefonüzeneteket idegen nyelven.

Munkaviszony létesítésével kapcsolatos beadványokat készít idegen nyelven.

Ügyfélszolgálati feladatokat lát el idegen nyelven.

Fogadja a titkárság vendégeit, ügyfeleit idegen nyelven.

Rendezvényeken hostess feladatokat végez idegen nyelven.

Rendezvények, programok szervezésekor írásban, szóban és telefonon kommunikál idegen nyelven.

Fejleszti az idegen nyelvű beszédképességét.

SZAKMAI ISMERETEK

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

Idegen nyelv használata hivatalban, irodában, rendezvényeken

Szakmai önéletrajz, motivációs levél, referencialevél a nyelvország szokásainak megfelelően

A leggyakoribb hivatalos, üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai

A leggyakoribb hivatalos, üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai

A hatékony kommunikáció feltételei

Az elektronikus kapcsolattartás szabályai

A munkaviszony létesítésével kapcsolatos legfontosabb iratok

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

Nyomtatványok a közigazgatásban

Pénzügyi alapfogalmak

Cég, szervezet bemutatása

Szakmai állásinterjú

Rendezvények hivatali protokollja

Hostessek feladatai

A képernyős munkavégzés egészségügyi kockázatai

SZAKMAI KÉSZSÉGEK

Idegen nyelvű olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Idegen nyelvű fogalmazás írásban

Idegen nyelvű szakmai beszédkésztség

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

SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK

Fejlődőképesség, önfejlesztés

Önállóság

Döntésképesség

TÁRSAS KOMPETENCIÁK

Kommunikációs rugalmasság

Interperszonális rugalmasság

Nyelvhelyesség

MÓDSZERKOMPETENCIÁK

Ismeretek helyén való alkalmazása

Eredményorientáltság

Nyitott hozzáállás

Témakörök

Témakörök	Óraszámok
Idegen nyelv használat az irodában	30
Kapcsolattartás hivatalos szervezetekkel idegen nyelven	33
Idegen nyelv használat hivatalos rendezvényeken, programokon	30
Összesen	93

22.1. Idegen nyelv használata az irodában

30 óra

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

A legfontosabb szakmai nyelvi fordulatok, kifejezések elsajátítása

Szakmai szókincs jellemzői, bővítése

Vendég-, ügyfélfogadás szituációk

Szakmai önéletrajz, motivációs levél, referencialevél a nyelvország szokásainak megfelelően

Szakmai állásinterjú idegen nyelven

A munkaviszony létesítésével kapcsolatos legfontosabb iratok

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

Nyomtatványok a közigazgatásban; nyomtatványok kitöltése idegen nyelven

Pénzügyi alapfogalmak

22.2.Kapcsolattartás hivatalos szervekkel idegen nyelven

33 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. Idegen nyelv használata hivatalos rendezvényeken, programokon

30 óra

Idegen nyelv használata rendezvényeken

Idegen nyelvű beszédképesség fejlesztése

A hatékony kommunikáció feltételei

Rendezvények hivatali protokollja

Host-ok és hostessek feladatai

Bemutató, bemutatkozás, társalgási szituációk