

**SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM**

**SZÁMÍTÓGÉPES ADATRÖGZÍTŐ**

**RÉSZSZAKKÉPESÍTÉS**

**ADAPTÁLT KÖZPONTI PROGRAMJA**

**TANULÁSBAN AKADÁLYOZOTT TANULÓK SZÁMÁRA**

**2008**

**Készült a  
Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet munkacsoportjában,  
gyógypedagógusok és speciális szakiskolai pedagógusok közreműködésével**

**Jóváhagyási szám:...../2008. ....**

# SZÁMÍTÓGÉPES ADATRÖGZÍTŐ

## I. Általános irányelvek

### 1. A képzés szabályozásának jogi háttere

Az adaptált központi program

- a közoktatásról szóló többször módosított 1993. évi LXXIX. törvény,
- a szakképzésről szóló többször módosított 1993. évi LXXVI. törvény,
- a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény,
- a gyermekek jogairól szóló 1991. LXIV. törvény (1989. november. 20. a New Yorkban aláírt a Gyermekek jogairól szóló Egyezmény alapján 23., 25., 28., 29. cikk),
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló módosított 2003. évi CXXV. törvény,
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. (IV. 1.) törvény,
- az Új Országos Fogyatékosügyi Programról szóló 10/2006. (II. 16.) OGY határozat,

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló többször módosított 1/2006. (II. 17.) OM rendelet
- a szakképzés megkezdésének és folytatásának feltételeiről, valamint a térségi integrált szakképző központ tanácsadó testületéről szóló 8/2006. (III. 23.) OM rendelet,
- az iskolai rendszerű szakképzésben részt vevő tanulók juttatásairól szóló 4/2002. (II. 26.) OM rendelet,
- a Nemzeti Alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló többször módosított 243/2003. (XII. 7.) Kormányrendelet,
- a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről, valamint egyes jogszabályok módosításáról szóló 17/2004. (V. 20.) OM rendelet és a módosító 1/2006. (VI. 29.) OKM rendelet,
- a sajátos nevelési igényű tanulók iskolai oktatásának irányelve kiadásáról szóló módosított 2/2005. (III. 1.) OM rendelet,
- a 2/2005. (III. 1.) OM rendelet 2. sz. mellékleteként kiadott Sajátos nevelési igényű tanulók iskolai nevelésének, oktatásának irányelve alapján készült kerettanterv (választható az előkészítő szakiskola, a speciális szakiskola 9–10. évfolyamain az enyhe értelmi fogyatékos tanulók nevelését, oktatását végző közoktatási intézmények számára),
- a nevelési intézmények működéséről szóló többször módosított 11/1994. (VI. 8.) MKM rendelet,
- a közoktatási intézmények elhelyezésének és kialakításának építészeti-műszaki követelményeiről szóló 19/2002. (V. 8.) OM rendelet,
- a szakképzés-fejlesztési stratégia végrehajtásához szükséges intézkedésekről szóló 1057/2005. (V. 31.) Kormányhatározat,
- a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről szóló 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet,
- az 52 347 03 0000 00 00 Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó 21/2007. (V. 21.) SZMM rendelet (mely tartalmazza az 52 347 03 0100 31 01 Számítógépes adatrögzítő részszakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit)

alapján készült.

A tanítási-tanulási folyamat szervezése során figyelembe kell venni a szakképző intézményt fenntartó helyi rendelkezéseit, az iskolaszék állásfoglalásait, a gyakorlati képzés megszervezésében közreműködő gazdálkodó szervezet igényeit.

A képzés megszervezéséhez a szakképzést folytató intézmény a jelen általános irányelvekben foglaltak, továbbá a központi programban a tananyagegységekre vonatkozóan leírtak alapján elkészíti a pedagógiai programjának részét alkotó szakmai programját és a meghatározott képzési időre vonatkozó megállapodást a gazdálkodó szervezettel. Ezen dokumentumokat a szakképző intézmény fenntartója hagyja jóvá.

## 2. A részsakképesítés OKJ-ban szereplő és egyéb adatai

A szakképesítés azonosító száma:	52 347 03 0100 31 01
A szakképesítés megnevezése:	Számítógépes adatrögzítő
Hozzárendelt FEOR szám:	4292
Szakképzési évfolyamok száma:	2
Elmélet aránya:	30%
Gyakorlat aránya:	70%
Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben):	van
Időtartama (évben vagy félévben):	1 év
Szintvizsga (iskolai rendszerben):	nem szervezhető
Ha szervezhető, mikor:	-

## 3. A képzés szervezésének feltételei

A szakképzést végző köteles biztosítani a fogyatékos személy részére az egyéni fejlesztéséhez a gyógypedagógiai támogatást, valamint a szükséges képzési tartalmak elsajátítását biztosító speciális eszközöket, módszereket, programokat, munkaformákat.

### Személyi feltételek

Az elméleti és gyakorlati képzést a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény 17. §-ában szabályozott feltételekkel rendelkező pedagógus, gyógypedagógus, és egyéb szakember láthatja el.

A tanulók sérülés-specifikumából fakadó speciális képzési igényeinek megfelelően szükséges:

- a szaktanároknak, a szakoktatóknak a célcsoportnak megfelelő speciális pedagógiai, módszerbeli felkészültséggel rendelkezniük,
- a tanulók fejlesztéséhez, a pedagógiai és egészségügyi célú rehabilitációs, rehabilitációs feladatok ellátásához:
  - szakirányú képesítéssel rendelkező gyógypedagógiai tanár
  - egyéb szakirányú képzettséggel rendelkező szakemberek
    - a pedagógiai munkát segítő gyógypedagógiai asszisztens,
    - a tanulásban akadályozottsághoz esetlegesen társuló egyéb problémák ellátása érdekében pszichológus, szociális munkás, szakorvos, jeltolmács (egyéni szükséglet szerint).

A szakmai elméleti tantárgyak oktatását a szakképző intézménynek kell ellátnia (saját szaktanárai vagy társ szakirányú képző intézmény szakembereinek bevonásával).

## **Tárgyi feltételek**

A szakmai elmélet oktatását és a szakképző iskolában folyó gyakorlati képzést a szakképző iskolának kell megszervezni, amelyhez az alábbiak biztosítása szükséges:

- **tanterem**
- **számítógép-terem**
- **taniroda (gyakorló call/contact center)**
- **külső gyakorlólhely (vállalati call/contact center)**

A tanulásban akadályozott tanulók oktatásának elismert követelménye a fokozott szemléltetés igénye. Az egyes tantermek, szaktantermek, oktatási célú helyiségek felszerelését ennek megfelelően kell bővíteni demonstrációs eszközökkel. A tanulási akadályozottság mellé társuló egyéb fogyatékoság esetén a kötelező eszközjegyzéket a fogyatékoság típusa szerinti kiegészítő eszközökkel kell bővíteni (pl. beszélő szintetizátor, nagyító program, Braille írású feladatlap, domború nyomtató, akadálymentesítés stb.).

A szabadon választható tantárgyak, az egészségügyi és pedagógiai célú rehabilitációs tanórai foglalkozások esetében a választott tantárgy, illetve a foglalkozás jellegének megfelelő feltételek szükségesek.

A szabadon választható kötelező szakmai tantárgyak oktatása a tantárgy jellegének megfelelő helyszínen történhet.

A tanirodában kiscsoportos formában illetve egyénileg történő foglalkoztatás biztosítja a szakmai elméletigényes gyakorlat jellegű tananyagtartalom feldolgozását, a tanulók felzárkóztató foglalkoztatását.

A gazdálkodó szervezetnél folyó szakmai gyakorlati képzéshez szükséges eszközök és felszerelések jegyzékét a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményét kiadó rendelet tartalmazza.

A tanuló szerződés alapján végzett gyakorlati képzés tárgyi és személyi feltételeit a gazdálkodó szervezetnél az illetékes területi gazdasági kamara – adott esetben a szakképző iskola bevonásával – ellenőrzi.

Az illetékes területi gazdasági kamara ellenőrzési joga kiterjed a szakképző iskola és a gazdálkodó szervezet közötti megállapodás alapján végzett gyakorlati képzés feltételeinek ellenőrzésére is.

#### 4. A tanulók felvételének feltételei

A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák:	-
Iskolai előképzettség:	nyolcadik évfolyam elvégzésével tanúsított alapfokú iskolai végzettség
Szakmai előképzettség:	-
Előírt gyakorlat:	-
Elérhető kreditek mennyisége:	-
Pályaalkalmassági követelmények:	javasolt
Szakmai alkalmassági követelmények:	javasolt
Egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	javasolt

A képzésbe való belépés – iskolarendszeren belüli képzés esetén – tanulásban akadályozottak részére egészségügyi és pályaalkalmassági feltételek meglétével, egyéni elbírálás alapján történik.

A komplex pályaalkalmassági vizsgálaton gyógypedagógiai, pszichológiai és orvosi szempontok alapján véleményezik a tanuló alkalmasságát a képzésbe való belépésre. A képzésből való kizáró ok meghatározása a komplex pálya- és szakmai alkalmassági vizsgálat alapján, egyéni elbírálás szerint indokolt.

#### 5. A részsakképesítés munkaterülete

**A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:**

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
4292	Telefon-, telex-, telefaxkezelő (pl. táviratfelvevő)

**A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:**

Iratokat, dokumentumokat kezel  
Ügyvitel-technikai eszközöket, berendezéseket használ  
Adatbeviteli feladatot végez  
Kapcsolatot létesít az ügyféllel  
Adatkezeléssel, feldolgozással kapcsolatos feladatokat végez

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
54 347 01	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

#### 6. A képzés célja

A szakképesítés munkaterületéhez tartozó legjellemzőbb munkakörök, foglalkozások betöltéséhez szükséges kompetenciák elsajátíttatása.

A cél elérése érdekében el kell sajátítani a munkakörben elvégzendő feladatokat, ki kell alakítani az azokhoz szükséges tulajdonságokat (alkalmazott szakmai ismeretek, szakmai készségek, képességek, személyes, társas és módszerkompetenciák).

Tanulásban akadályozottak esetében a képzés pedagógiai és szakmai céljai kiegészülnek – az egyéni igényeknek megfelelően – egészségügyi és pedagógiai habilitációs, rehabilitációs célokkal. Ezen célok megvalósítását a képzés során fejlesztő foglalkozások, szocializációs programok segítik.

A fejlesztés a tanítás-tanulás folyamatában megmutatkozó gyengébb, vagy sérült funkciók korrigálására, kompenzálására, felzárkóztatásra, az eszköztudás, a szociális képességek fejlesztésére, az önálló életvezetés megtanulására, a szociális szféra akadályozottságából származó hátrányok csökkentésére irányul.



## 7. A részszakképesítés követelménymoduljai

### A szakmai követelménymodulok felsorolása:

#### A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése**

#### A szakmai követelménymodul tartalma:

##### Feladatprofil:

Kezeli a beérkező dokumentumokat a helyi szabályozás szerint  
Dokumentálja az iratkezelési folyamatot  
A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra  
Az iratkezeléshez szükséges eszközöket kezel  
Hatáskörének megfelelően leltároz  
Közreműködik az iratanyagok selejtezésében  
Ellenőrzi az általa használt eszközök, berendezések működőképességét  
Működésképtelenség esetén jelenti a hibaelhárítási igényt  
Kezeli a számítógépet és tartozékait  
Irodatechnikai eszközöket kezel (pl. fénymásoló, diktafon, projektor, iratmegsemmisítő)  
Kellékanyagokat biztosít  
Tisztán tartja a munkaterületét, munkaeszközeit

##### Tulajdonságprofil:

###### Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A dokumentumok rendszerezésének módjai
- B Az archiválás, irattározás, selejtezés szabályai
- B A biztonságos iratkezelés szabályai
- B Az ügyvitel-technikai gépek és berendezések fajtái
- B A telefonrendszerek, üzenetrögzítő, memóriás készülékek fajtái
- B Az egyéb irodatechnikai eszközök működési elve (iratmegsemmisítő, tűző-fűzőgép, spirálozó, bankjegyszámláló)

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Információforrások kezelése
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

###### Személyes kompetenciák:

Megbízhatóság  
Pontosság  
Monotóniatűrés  
Türelem  
Precizitás  
Kitartás

Döntésképeség  
Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége  
Közérthetőség  
Fogalmazókészség  
Udvariasság  
Irányíthatóság  
Engedékenység  
Nyelvhelyesség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Gyakorlatias feladatértelmezés  
Helyzetfelismerés  
Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Áttekintő képesség  
Rendszerező képesség  
Körültekintés, elővigyázatosság  
Figyelem-összpontosítás  
Módszeres munkavégzés  
A környezet tisztán tartása

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

Adatbeviteli feladatot végez  
Nyomtatott szövegről, kéziratról, javított, felülírt, szkennelt dokumentumról  
másol, iratot szerkeszt  
Hallott szöveget (pl. hangfelvételtől, telefonhívás) gépirással rögzít  
Dokumentumszerkesztési munkákat végez  
Táblázatba, adatbázisba adatokat tölt fel, frissít, korrigál  
Kimutatásokat, táblázatokat készít táblázatkezelő programmal  
Adatbázisokból adatokat lekérdez, egyszerűbb szűréseket végez

**Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

- A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:
- B A hivatalos levelek, iratok fogalmazásának nyelvi formái, általános szabályai
- B A stilisztika, a helyesírás és a nyelvhelyességi szabályok betartása
- B Az iratfajták szerkezete
- B Az adatbázisokból adatok lekérdezése, egyszerűbb szűrések műveletei
- B A kimutatások, táblázatok táblázatkezelő programmal történő készítésének műveletei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés

- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 3 Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

**Személyes kompetenciák:**

- Pontosság
- Monotóniatűr
- Türelem
- Precizitás
- Kitartás
- Szorgalom, igyekezet

**Társas kompetenciák:**

- Tömör fogalmazás készsége
- Közérthetőség
- Nyelvhelyesség
- Fogalmazókészség
- Irányíthatóság

**Módszerkompetenciák:**

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Helyzetfelismerés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Figyelem-összpontosítás
- Módszeres munkavégzés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1588-06 Adatkezelés, adatfeldolgozás**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

- Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában
- Adatokat jelenít meg grafikonon, diagram segítségével
- Adatokat, információkat továbbít

**Tulajdonságprofil:**

**Szakmai kompetenciák:**

- A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:
- B Az információ és az adat fogalma, sajátosságai
- B Adatbázis
- B Adatkezeléssel kapcsolatos alapismeretek
- A Az adatok elemzése, rendezése
- A A szűrések, lekérdezések, jelentések összeállítása
- A Az adatok megjelenítése
- B Az adatvédelem szükségessége
- A A személyes és közérdekű adatok kezelése
- A A biztonsági intézkedések, szabályok
- B Az adatvédelmi eszközök

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 3 Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Döntésképeség
- Precizitás
- Terhelhetőség
- Felelősségtudat

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Tömör fogalmazás készsége
- Segítőkézség
- Motiválhatóság
- Közérthetőség

Módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Módszeres munkavégzés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Logikus gondolkodás
- Eredményorientáltság

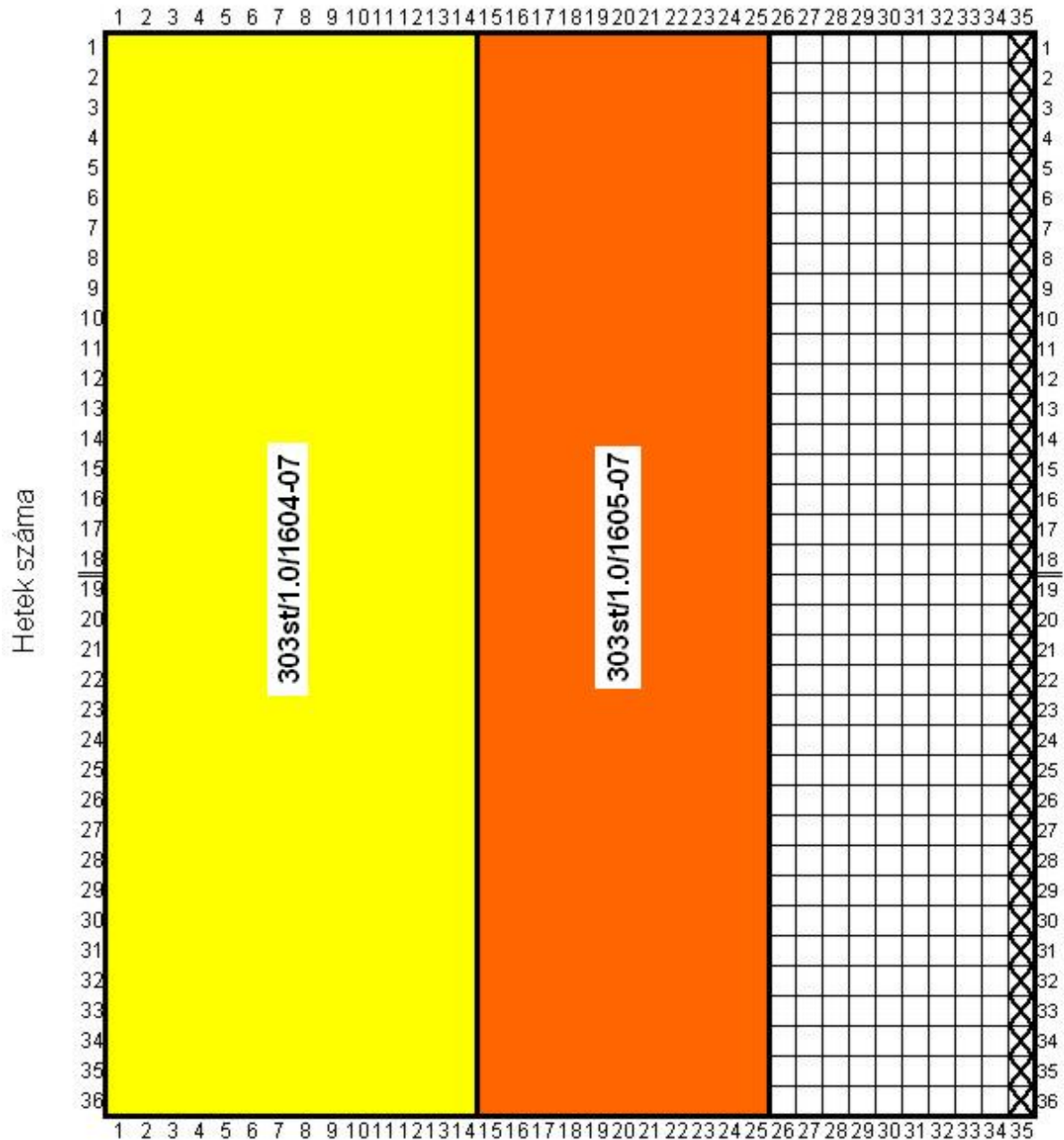
<b>Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítés szakmai követelménymoduljainak</b>	
<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>
1604-06	Irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
1588-06	Adatkezelés, adatfeldolgozás

## 8. A képzés szerkezete

Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő  
megnevezésű részszakképzítés időterve

1. szakképzési évfolyam

Heti maximális óraszám



*A szakmai program készítésekor az időtervben feltüntetett szabad sávot kötelező kitölteni új tananyagegységekkel, és/vagy a központi programban szereplő kötelező tananyagegységek időkeretének növelésével.*

*Új tananyagegységek lehetnek:*

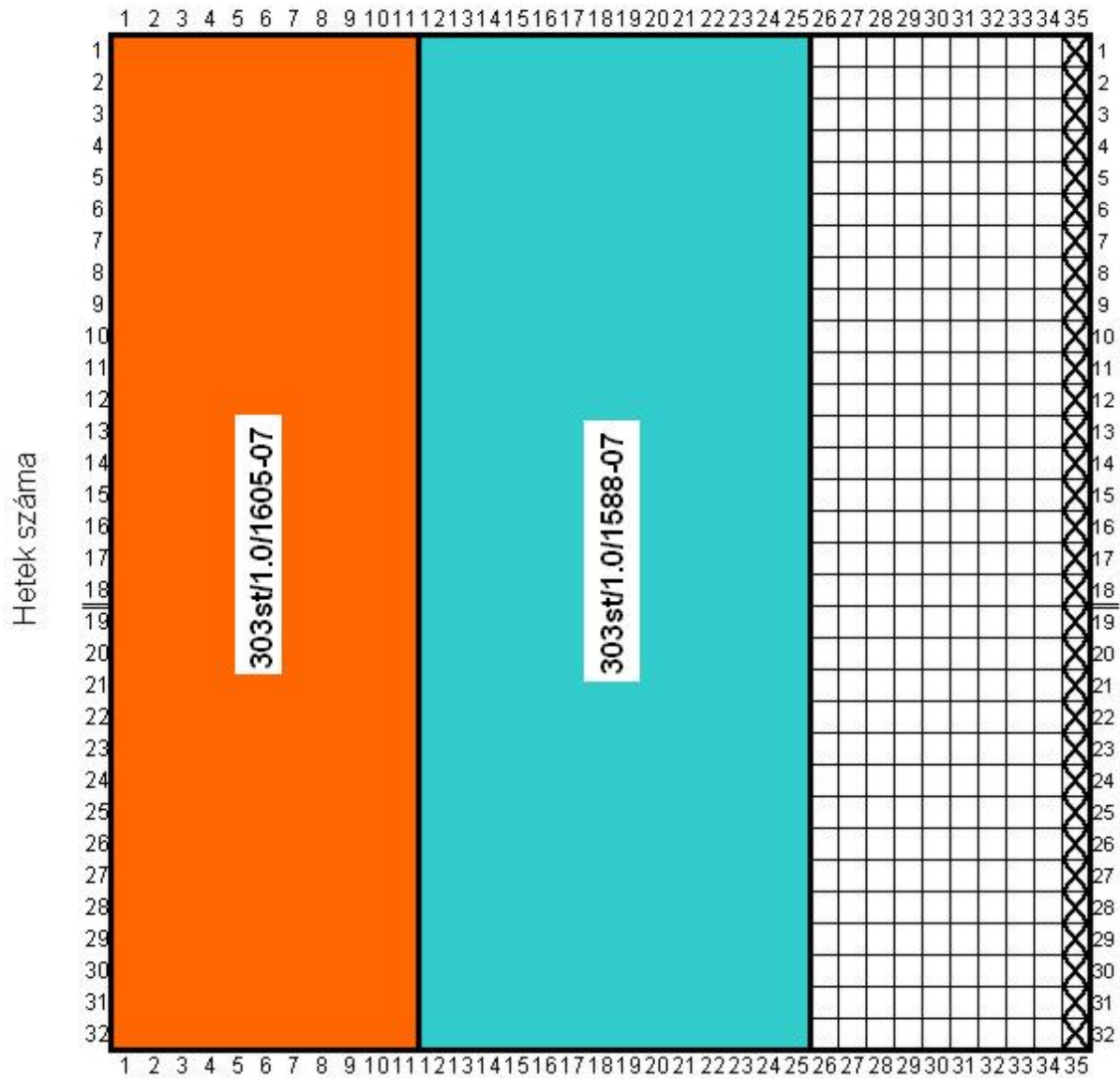
- A 0001-06 azonosító számú, „A vállalkozások alapítása, működtetése, átszervezése, megszüntetése” megnevezésű szakmai követelmény modul alapján készült tananyagegységek*
- ECDL 2. m. Operációs rendszerek, ECDL 3. m. Szövegszerkesztés, ECDL 7. m. Információ és kommunikáció követelményeinek teljesítését célzó tananyagegységek.*

*További új tananyagegységként a helyi igényeknek megfelelők is alkothatók.*

**Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő  
megnevezésű részszakképesítés időterve**

2. szakképzési évfolyam

Heti maximális óraszám



*A szakmai program készítésekor az időtervben feltüntetett szabad sávot kötelező kitölteni új tananyagegységekkel, és/vagy a központi programban szereplő kötelező tananyagegységek időkeretének növelésével.*

*Új tananyagegységek lehetnek:*

- A 0001-06 azonosító számú, „A vállalkozások alapítása, működtetése, átszervezése, megszüntetése” megnevezésű szakmai követelmény modul alapján készült tananyagegységek*
- ECDL 2. m. Operációs rendszerek, ECDL 3. m. Szövegszerkesztés, ECDL 7. m. Információ és kommunikáció követelményeinek teljesítését célzó tananyagegységek.*

*További új tananyagegységként a helyi igényeknek megfelelők is alkothatók.*



**Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű  
részszakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek**

<b>A tananyagegység</b>						
<b>sorszám</b>	<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>	<b>óraszám</b>			
			elméleti	elmélet- igényes gyakorlati	gyakorlati	összes
1	303st/1.0/1604-06	Az irat és ügyvitel-technikai berendezés kezelése	216	108	180	504
2	303st/1.0/1605-06	Gépírás és alkalmazott számítástechnika	0	748	0	748
3	303st/1.0/1588-06	Az adatok, adatbázisok kezelése	144	54	250	448
<b>Mindösszesen óra:</b>			<b>360</b>	<b>910</b>	<b>430</b>	<b>1700</b>

*Megjegyzés:*

*Az elméletigényes gyakorlati órák a tanár szempontjából elméletnek, a tanuló szempontjából gyakorlatnak számítanak, tehát ezt az időt a képzési időből a gyakorlatra fordított időként kell figyelembe venni.*

*Az időterv óraszámait kiegészítik:*

- *Az 1. szakképzési évfolyamon a kötelező összefüggő szakmai gyakorlat óraszámával (max. 90 óra), valamint*
- *mindkét évfolyamon a tanulásban akadályozott tanulók számára kötelező egészségügyi- és pedagógiai célú (re)habilitációs órák számaival.*

**Megjegyzés a tanulásban akadályozott tanulók iskolai rendszerű képzésével kapcsolatban:**

*1. A képzési idő kiterjesztése*

A képzési idő 2 tanévre történő kiterjesztését a tanulók fogyatékosága (tanulásban akadályozottsága) indokolja.

A képzési idő megnövelése lehetőséget ad:

- a tananyag feldolgozásban a tanulócsoport igényeinek megfelelő időráfordítás biztosítására (Általában magasabb óraszámúban történő tananyag-feldolgozásra. A tantárgyak közötti, valamint a tantárgyakon belül a témák közötti óraszám átcsoportosításával a nehezebben elsajátítható – pl. elméletigényes vagy hangsúlyozott – témakörökre fordítható óraszám növelésével.),
- speciális pedagógiai feladatok ellátásához többlet idő biztosítására.

*2. A szabad sáv (20%) tervezése*

A 28/2000. (IX. 21.) OM a kerettantervek kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló többszörösen módosított rendelet előírása lapján a speciális szakiskola valamennyi évfolyamán lehetőség van évi 222 óra közismeret oktatására.

A tanulásban akadályozott tanulók számára több okból is indokolt az anyanyelv/kommunikáció és a matematikai ismeretek beépítése a kötelező tantárgyak körébe (sérülés-specifikumból fakadóan, a szegregált alapiskola követelményei alapján, a hiánypótlás, szakmaorientált felzárkóztatás, sikeres munkába állás/társadalmi integráció támogatása miatt).

A rendeletileg előírt évi 10 óra *Egészségnevelés* ismeretanyag feldolgozása történhet külön tantárgyként (bővített tananyagtartalommal), vagy az Osztályfőnöki óra illetve a Társadalmi ismeretek és életvitel tantárgyak témáiként, de a kötelező habilitációs óraszám terhére szervezett tanórai foglalkozás (kibővített tananyagtartalommal) során is.

A tanulásban akadályozott (enyhe értelmi fogyatékos) tanulók iskolarendszeren belüli képzése esetén a hatályos közoktatási törvény (Kt. 52. § (6)) értelmében kötelező egészségügyi és pedagógiai célú habilitációs, rehabilitációs foglalkozásokat kell szervezni (a heti kötelező óraszám 15 %-a).

A nem kötelező tanórai foglalkozások a tanulók érdeklődése és igénye szerint szervezhetők. E törvényileg biztosított (helyileg változó) óraszám keretén belül tervezhető a felzárkóztatás, tehetséggondozás, speciális és kiegészítő ismeretek elsajátítását szolgáló foglalkoztatás.

A szabad sáv (20%) terhére tervezhető kötelező és ajánlott tantárgyak, tananyagegységek:

- Osztályfőnöki óra
- Testnevelés és sport
- Egészséges életmódra nevelés
- Társadalmi és életviteli ismeretek
- Az iskola közismereti tantárgyi programja (matematika, anyanyelv/kommunikáció)
- (Szakmai) idegen nyelv
- Számítástechnikai alapismeretek
- Munkavállalási ismeretek
- Munkába állást segítő gyakorlatok
- Az iskola helyi tantárgyi programja szerinti egyéb tananyagegység
- Kötelező egészségügyi és pedagógiai célú (egyéni) habilitációs, rehabilitációs tanórai foglalkozások
- Egyéni rehabilitáció
- Szakmai gyakorlatok – egyéni fejlesztés
- Munkavállalási és munkajogi ismeretek
- Szakmai kommunikáció
- Testnevelés
- Idegen nyelv
- Egészséges életmódra nevelés
- Élet- és pályatervezés

## **9. A részsakképesítés vizsgáztatási követelményei**

### **A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:**

Az utolsó szakképző évfolyam elvégzését tanúsító bizonyítvány

### **A szakmai vizsga részei:**

#### **1. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **1604-07 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A beérkező dokumentumok iktatása a megadott paraméterek alapján. Egy adott ügyirat szkennelése, sokszorosítása és iktatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyiratok archiválása, illetve egy adott dokumentum selejtezése a megadott paraméterek alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

#### **A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 60%

2. feladat 40%

#### **2. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **1605-07 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Hivatalos levél szerkesztése a megadott adatok alapján adatbevitellel és számítógépes szövegszerkesztéssel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Ügyfeladatok feltöltése adatbázisba

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Adatbázisból megadott szempontok szerint adatok lekérdezése, szűrése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 50%

2. feladat 20%

3. feladat 30%

### **3. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**1588-06 Adatkezelés, adatfeldolgozás**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A különböző formátumú, szerkezetű adatbázisokból megadott szempontok szerinti új adatbázis létrehozása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Adatbázisból adatok szűrése (ügyféladatok), eltérő formájú grafikai megjelenítéssel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A különböző tartalmú adatbázisok védelmi kezelésének lehetőségei témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 40%

2. feladat 40%

3. feladat 20%

## **A szakmai vizsga értékelése %-osan**

Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

1. vizsgarész: 25
2. vizsgarész: 35
3. vizsgarész: 40

## **A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei**

A szakképesítéshez, elágazáshoz rendelt vizsgarészek valamelyikének korábbi teljesítése

## **A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai**

„A sajátos nevelési igényű vizsgázó kérelmére, fogyatékossága miatt a vizsgafeladat a vizsgabizottság döntése alapján eltérő vizsgatevékenységgel, illetve időtartammal is teljesíthető. A vizsgabizottság a döntéséről határozatot hoz, amelyet az e rendelet 1. számú mellékleteként kiadott törzslapba be kell jegyezni.” 20/2007.(V.21.) SZMM rendelet a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről 5.§(4)

Tanulásban akadályozott vizsgázónak indokolt esetben a szóbeli és gyakorlati vizsgarészek teljesítésére hosszabb időtartam engedélyezhető. Különösen jelentős a vizsgahelyzet megfelelő körülményeinek biztosítása (nyugodt légkör, ösztönző hangulat, megfelelő kérdező-tanár jelenléte).

## **10. Egyéb feltételek, információk, beszámítható előzetes tanulmányok**

„A fogyatékossággal élő részére a szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott szakmai alkalmassági és pályaalkalmassági, valamint az egészségügyi alkalmassági követelmények figyelembevételével biztosítani kell a fogyatékossághoz igazodó felkészítést és vizsgáztatást, továbbá segítséget kell nyújtani részére ahhoz, hogy teljesíteni tudja a kötelezettségeit. A fogyatékosság alapján, a fogyatékossággal élőt mentesíteni kell egyes tantárgyak, tananyagegységek (modulok) tanulása és a beszámolás kötelezettsége alól, szükség esetén mentesíteni kell a nyelvvizsga vagy annak egy típusa, illetőleg szintje alól. A vizsgán biztosítani kell a hosszabb felkészülési időt, az írásbeli beszámolón lehetővé kell tenni a segédeszköz (írógép, számítógép stb.) alkalmazását, szükség esetén az írásbeli beszámoló szóbeli beszámolóval vagy a szóbeli beszámoló írásbeli beszámolóval történő felváltását. A mentesítésről iskolai rendszerű szakképzés esetén a szakértői és rehabilitációs bizottság, iskolarendszeren kívüli szakképzés esetén a szakértői és rehabilitációs bizottság véleményének hiányában a felülvizsgáló orvos véleménye alapján a szakmai vizsgabizottság dönt. Az e bekezdés alapján nyújtott mentesítés kizárólag a mentesítés alapjául szolgáló körülménnyel összefüggésben biztosítható, és nem vezethet a bizonyítvány által tanúsított szakképesítés megszerzéséhez szükséges követelmények alóli felmentéshez.” /Szakképzési törvény 11.§(6)/

A beszámítható előzetes tanulmányok meghatározásakor az „Útmutató a Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens szakképesítés képzéséhez beszámítható előzetes tudás felméréséhez” c. dokumentumban foglaltak szerint kell eljárni.

## 11. Módszertani ajánlás a tanulásban akadályozott tanulók szakmai képzéséhez

### 1. A szakképesítés adaptált központi programjának alkalmazási lehetőségei

A *Számítógépes adatrögzítő* részszerkezet adaptált központi szakmai programja tanulásban akadályozott tanulók iskolai rendszerű szakmai képzéséhez készült. A képző intézmények a speciális központi program alapján a helyi sajátosságok figyelembevételével készíthetik el a helyi szakmai programjukat.

A képzés bevezetése kellő előkészítést igényel.

A képzést bevezetni szándékozóknak feltétlenül rendelkeznie kell alapvető speciális képzési feltételekkel. A képzés eredményessége megköveteli, hogy a képzők alapvető gyógypedagógiai és módszertani ismeretek birtokában, azt alkalmazva vegyenek részt a tanulásban akadályozott tanulók nevelésének, oktatásának, képzésének folyamatában.

### 2. A sajátos nevelési igényű, tanulásban akadályozott fiatalok és a tanulási-tanítási tevékenységet nehezítő tényezők

A tanulásban akadályozottak közé soroljuk az idegrendszer alacsonyabb funkcióképességével összefüggő, illetve a kedvezőtlen környezeti hatásokkal magyarázható tartós, átfogó tanulási képességzavart mutató tanulók körét.

E szakmai program azoknak a tanulásban akadályozott, *enyhén értelmi fogyatékos* fiataloknak a szakmai képzését szolgálja, akiknél a tanulási akadályozottság a központi idegrendszer enyhe, különféle eredetű, örökölt vagy korai életkorban szerzett sérülésével és/vagy funkciózavarával függ össze.

A tanulási akadályozottság a következő területeken mutatkozik meg:

- *kognitív készségek területén* (vizuális és auditív észlelés, emlékezés, figyelemkoncentráció, logikai műveletek, problémalátás és megoldás);
- *motoros és orientációs képességek területén* (izomtónus, egyensúlytartás és érzékelés, nagy és finommozgások, cselekvéstervezés és irányítás, térbeli és időbeli tájékozódás hibái és hiányosságai);
- *emocionális és szociális képességek területén* (tanulási motiváció, motiválhatóság, önértékelés, értékrend, tanulási veselkedés, szereptanulás problémái és hiányosságai);
- *kommunikációs képességek területén* (beszédértés, szókinccs, szóbeli közlés, hangképzés, grammatikai szerkezet, szövegalkotás szóban-írásban, metakommunikáció, önkifejezés hibái és hiányosságai).

A fogyatékból eredően a tanulóknál jellegzetes különbségek alakulnak ki. Ezek megmutatkoznak a sérült vagy fejletlen pszichikus funkciók jellegzetes különbségét létrehozó okok sokszínűségében, és abban, hogy az eltérés minden pszichikus funkciót (érzékelés, észlelés, figyelem) érinthet, azonban tanulóként és funkcióként igen eltérő módon. Ezért a fejlődés ütemében és a fejlesztés várható eredményében is igen nagy egyéni különbségek lehetnek.

A fogyatékból következő következményei csökkenthetők, melynek feltétele a megfelelő gyógypedagógiai segítségnyújtás. A gyógypedagógiai tevékenység hatására felnőttkorra az enyhe értelmi fogyatékból egyes jegyei jelentősen korrigálhatók, illetve kompenzálhatók.

### *3. Speciális pedagógiai, módszertani eljárások alkalmazása*

A tananyag-feldolgozás tanulási akadályozottság szerinti követelményei:

- az ismeretek, kompetenciák megszerzése történjék kis lépésekben, a szemléletesség, fokozatosság és komplexitás igényeinek figyelembe vételével;
- az elméleti ismeretek elsajátítása történjék gyakorlatba ágyazottan,
- lényeges az ismeretek többszöri, ismétlés általi megerősítése, (az alapvető ismeretek folyamatos felidézése);
- szükséges a hiányzó ismeretek haladéktalan pótlása, gyengébb ismeretek megerősítése;
- a vizsgakövetelményekben megfogalmazott tananyagtartalmak hangsúlyozott megjelenítése (vizsga-tréningek beépítése);
- lényeges elemek kiemelése, ok-okozati összefüggések megértetése, egész-rész-egész viszonyának bemutatása;
- a kognitív képességek folyamatos erősítése;
- az eredményes tanulási tevékenység érdekében valamennyi tanulónak segítséget kell adni a megfelelő tanulási módszerek és technikák elsajátításában;
- a tanítás-tanulás folyamatában mindvégig érvényesíteni az egyénre szabott ellenőrzést, értékelést.

Az értékelés differenciált és pozitív (megerősítő) irányultságú legyen; ennek ösztönző ereje a tanulásban akadályozottak esetében rendkívül lényeges. Az értékelésnek ki kell terjednie az alapvető elméleti ismeretek tudására, szakszerű gyakorlati alkalmazására.

Már a képzés kezdetén nagy gondot kell fordítani a tanulók kellő motiváltságának megteremtésére (tanuláshoz, munkához), majd megtartására, erősítésére. Ebben nagy szerepe van a pedagógusok, oktatók személyiségének (példaadás, empátiakészség, tanár-tanuló kapcsolat).

### *4. Képzésszervezési lehetőségek*

A tanulásban akadályozott fiatalok középfokú iskoláztatása speciális nevelés-oktatási igényeinek megfelelően szegregált vagy integrált szervezeti formában történhet. A speciális nevelés-oktatás során az alapismeretek elsajátításával párhuzamosan képességeik fejlesztése, korrekciója segítségével személyiségük fejlettségi szintje alapján válnak alkalmassá a szakképzésbe való bekapcsolódásba.

Bár e program elsődlegesen a szegregált oktatásszervezési formában történő képzés feltételeinek figyelembevételével építkezik, speciális elemeinek átvételével integrált oktatás esetén is eredményesen alkalmazható. Az integrált oktatás történhet részleges integráció formájában (többségi képző intézményben a különleges elbánást igénylő tanulók csoportjában), vagy a képzés egy-egy szakaszában integrálva, vagy teljes integráció esetén egy csoportban a többi tanulóval.

A speciális program némi módosítással a tanulásban akadályozottak felnőttképzésben történő szakmai felkészítése esetén is szakmai programként alkalmazható.

Az integráció a fogyatékos és nem fogyatékos tanulók közös élet- és tanulási terét, nevelését, képzését, tanítását foglalja magába, ahol együttes, közös tanulási igény szerint az iskolai keretek között a nevelést gyógypedagógiai korrekciós, terápiás és ápolási foglalkozások egészítik ki. Az *integráció* során az iskola a meglévő szerkezetébe helyezi az egyéneket. A sajátos nevelési igényű tanulóktól azt várja az intézmény, hogy hasonló teljesítményt nyújtsanak, legyenek képesek alkalmazkodni az elvárt szinthez. Az *inklúzió* esetén az intézményben átgondolják az együttnevelés megvalósításának szervezeti és tartalmi kereteit és azokat a feltételeket, amelyekkel biztosítani tudják valamennyi tanuló haladását.

## 5. *Habilitáció, rehabilitáció*

A képzés fejlesztő jellege a képzési idő egészében csak valamennyi képző (és szükség szerinti külső szakemberek) együttes munkája eredményeként érvényesülhet. A fiatalok habilitációjának feltétele, hogy rendelkezzenek megfelelő szakmai felkészültség mellett mindazon személyiségjegyekkel, amelyek az életkezdéshez, munkába álláshoz – a társadalomba való bekerüléshez és megmaradáshoz – alapvetően szükségesek. A tanulókat fel kell készíteni az integrált társadalmi környezetbe való beilleszkedésre és a felelősségteljes, önálló munkavégzésre. Ez egyben az egyik legfontosabb lépés az eddigi életútjukat végigkísérő rehabilitációs cél megvalósításában. Munkába állításuk és a munkaerő-piacon való érvényesülésük jelentősen függ attól, hogy milyen mértékben sikerült a képzés ideje alatt kialakítani bennük a megfelelő munkavállalói magatartást (munka iránti pozitív viszony, munkavállalói tájékozottság, munkahely keresési technikák alkalmazása, megbízható munkavégzés stb.).

A folyamatos, egész pályán át tartó továbbképzés szükségessége miatt a tanulókat további képzetekben való részvételre is fel kell készíteni.

Az önálló életvitelre felkészítés érdekében szükséges mindazon ismeretek, magatartási normák elsajátítása, amelyek az önálló (családi) életkezdéshez és életvezetéshez elengedhetetlenek. E területen különösen a kudarcok elkerülésére, a problémák (vészhelyzetek) megelőzésének lehetőségére kell felkészíteni a fiatalokat. Ennek érdekében javasolt egyéni és/vagy csoportos személyiségfejlesztő programok és tréningek készítése és alkalmazása.



## 1. számú melléklet

### FOGALMAK ÉRTELMEZÉSE

*(a jelenleg hatályos közoktatási törvény, a szakképzési törvény, és a 20/2007.(V.21.) SZMM rendelet értelmező rendelkezései, valamint a 21/2007.(V.21.) SZMM rendelet 5. számú melléklete alapján)*

*A tanulói felvétel feltételeihez:*

**Egészségügyi alkalmassági vizsgálat:** olyan orvosi vizsgálat, amelynek célja annak megállapítása, hogy a szakmai képzésre jelentkező testi adottságai és egészségi állapota alapján képes-e felkészülni a választott szakképesítés birtokában ellátható munkatevékenységre, képes-e azok elvégzésére, és annak során nem kerül-e veszélybe egészsége [a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény (továbbiakban: Kt.) 67. § (3) bekezdése szerint]

**Pályaalkalmassági követelmény:** a szakmai képzésre jelentkező egyéni képességeivel és személyiségével szemben támasztott feltételek, amelyek alkalmassá teszik a képzésben való részvételre, illetve amelyek birtokában képes a választott szakképesítéssel betölthető munkakör megfelelő ellátásra (Kt. 67. § (3) bekezdése szerint).

**Szakmai alkalmassági követelmény:** a képzésre jelentkező számára meghatározott követelmény, amelynek vizsgálata alapján megállapítható, hogy a vizsgázó rendelkezik-e a felkészülési (képzési) szakasz eredményes elvégzéséhez szükséges optimálisan kifejleszhető képességekkel (Kt. 67. § (3) bekezdés szerint). (A pályaalkalmassági követelményeket és a szakmai alkalmassági vizsga követelményeit a felvételi tájékoztatóban nyilvánosságra kell hozni.)

*A szakképesítés követelménymoduljaihoz:*

**Feladatprofil:** a szakképesítés megszerzése birtokában betölthető munkakörben elvégzendő feladatok csoportokba rendezett listája

**Időkeret:** a szakmai tantárgyak, illetve tananyagegységek (modulok) tananyagelemek elsajátításához a képzés során rendelkezésre álló, tanítási órákban megadott idő

**Kompetenciaprofil:** a feladatprofil és a tulajdonságprofil együttesen

**Módszerkompetencia:** a munkatevékenység során a személy munkamódszerére, munkastílusára, problémamegoldására és gondolkodására jellemző, a személynek a munkafolyamat meghatározásában játszott szerepét, a tevékenységhez való viszonyát, valamint tevékenységének minőségét leíró ismérvek

**Szakmai ismeretek:** a munkatevékenység során közvetlenül alkalmazott, a műveletek sorrendjére, technológiai szabályokra, a műveletek során használt anyagok, tárgyak, eszközök egymásra gyakorolt hatására, az összetettebb eszköz- és forráshasználatra, az alkalmazott számszerű paraméterekre és minőségi jellemzőkre, továbbá a munka közben szokásosan előforduló, szükséges döntéseket meghatározó, valamint a munkavégzés feltételeire és hatásaira, a műveleti előírásoktól, munkabiztonsági, környezetvédelmi szabályoktól való eltérés kockázataira és következményeire vonatkozó információk és adatok.

A szakmai ismeret alkalmazási típusainak megállapításakor alapvetően az önállóságot, a sebességet, az eredményességet kell vizsgálni és az ismeret alkalmazását a három szempont együttes mérlegelése után kell minősíteni.

Típusai:

A szakmai ismeretek alkalmazási típusának megítélésakor nem kell figyelembe venni, hogy az ismeret mennyire bonyolult, megtanulásához milyen alapismeretekre van szükség stb.

**“A” típus (legmagasabb)**

Önálló, gyors és hibátlan ismeretalkalmazás.

Ilyen típusú ismeretalkalmazást olyan munkafeladatok esetében célszerű megkövetelni, ahol a munkafeladat kockázattal jár (baleseti, környezeti, kártételi stb.); egyszerűek, előre tervezhetők, ismerhetők a körülmények, feltételek; valamint a kompetencia pótolhatatlan, hiánya vagy hibázás esetén megghiúsul a munkatevékenység.

**“B” típus**

A szokásos munkahelyi körülmények között hibátlan ismeretalkalmazás, hibázás esetén megghiúsul a munkatevékenység.

**“C” típus (középső)**

A szokásos munkahelyi körülmények között közvetlen személyes vezetői, szakmai irányítás, közreműködés nélkül, de források, segédeszközök igénybevételének lehetősége mellett; tájékozódásra, előzetes próbára, segédtevékenységekre is elegendő idő alatti; összességében, illetve önellenőrzés és javítás után megfelelő minőségű eredménnyel történő ismeretalkalmazás.

Ilyen típusú ismeretalkalmazást olyan munkafeladatok esetében célszerű megkövetelni, ahol a munkafeladat nem jár munkabiztonsági, környezeti, illetve jelentős anyagi kártételi kockázattal; összetettek, de meghatározó elemeikben előre tervezhetők, ismerhetők a körülmények, feltételek; valamint a kompetencia nehézségek árán kiváltható, hiánya vagy hibázás esetén általában nem hiúsul meg a munkatevékenység.

**“D” típus**

Részben közvetlen személyes vezetői, szakmai irányítással, részben önállóan végzett megfelelő ismeretalkalmazás.

**“E” típus (legalacsonyabb)**

A szokásos munkahelyi körülmények között vezetői, szakmai irányítás mellett, személyes, a feladatra célzott segítség lehetősége mellett; kérdésfeltevésre, feladat közbeni értelmezésre, tájékozódásra, eszközhasználatra elegendő idő alatti; a hiba ismeretében javított, legalább egyes meghatározó részleteiben megfelelő minőségű ismeretalkalmazás.

Ilyen típusú ismeretalkalmazást olyan munkafeladatok esetében célszerű megkövetelni, ahol a munkafeladat nem jár munkabiztonsági, környezeti, illetve anyagi kártételi kockázattal; összetettek, csak egyes elemeikben tervezhetők, ismerhetők a körülmények, feltételek; valamint a személyes szerep közreműködésre, részvételre korlátozódik.

**Szakmai készség:** A szakképesítésre jellemző munkatevékenység automatikus, a tudat közvetlen irányítása nélkül működő összetevője, eleme, amelynek szintje az adott készség birtoklása révén végezhető tevékenységi terület terjedelmét tükrözi.

Szintjei:

**5. szint**

A szakember a szokásostól eltérő munkahelyi körülmények között is képes a tanult ismeretek magas szintű, önálló, gyors, hibátlan és szakszerű alkalmazására, tevékenységének és a munka eredményének önálló ellenőrzésére.

**4. szint**

A szakember a szokásostól eltérő munkahelyi körülmények között is, közvetlen vezetői, illetve szakmai irányítás nélkül, önállóan, gyorsan, kevés hibával képes a tanult ismeretek szakszerű alkalmazására, a munka eredményének ellenőrzésére, a feltárt hibák javítására.

### **3. szint**

A szakember a szokásos munkahelyi körülmények között közvetlen vezetői, illetve szakmai irányítás nélkül, források és segédeszközök igénybevételével képes a tanult ismeretek önálló, gyors és szakszerű alkalmazására, a feltárt hibák javítására.

### **2. szint**

A szakember a szokásos munkahelyi körülmények között, rendszeres irányítás mellett képes a munkavégzésre, illetve a feladat ellátására, a hibák segítséggel történő feltárására és azok önálló javítására.

### **1. szint**

A szakember a szokásos munkahelyi körülmények között folyamatos irányítás és célzott segítségnyújtás mellett képes a munkavégzésre, illetve a feladat ellátására, az ismeretek megfelelő minőségű alkalmazására.

**Szakmai kompetencia:** A szakképesítésnek megfelelő munkafeladatok elvégzésére való képesség, alkalmasság

**Szakmai követelménymodul:** A szakképesítés szakmai követelményeinek általában más szakképesítés(ek) követelményeivel való összevetése útján keletkező meghatározott része, egyedi szakképesítések esetén lehet annak egésze. Egyedi jellegű szakképesítések esetén követelménymodul keletkezhet követelmények feladatcsoportokhoz kötődő megbontásával is. A szakképesítés követelménymoduljainak összessége tartalmazza a szakképesítés valamennyi a szakmai és vizsgakövetelményben rögzített szakmai kompetenciáját.

**Szakmai tananyag:** A képzési folyamat teljes tartalma, melynek része egyrészt a tanuló felé irányuló minden olyan, a képzőtől (iskolától) származó és tervezett hatás, amely célzottan a kompetenciaprofilban rögzített eredmények elérését (kompetencia többlet megszerzését) szolgálja, másrészt a kompetenciák elsajátításához, megszerzéséhez szükséges tanulói tevékenységek, cselekvések, illetve az ezeket leíró tanulói munkaformák.

**Szakmai tantárgy:** A szakmai és vizsgakövetelmény teljesítéséhez a szakképesítés központi programjában megadott tananyagelemeknek az ott megadottól eltérő csoportosításával az oktatási intézmény által a helyi szakmai programjában meghatározott elméleti, gyakorlati, vagy elméletigényes gyakorlati tananyagrészt.

**Személyes kompetencia:** azok a személyes tulajdonságok (adottságok, jellemvonások, értelmi és érzelmi viszonyulások), amelyek megléte elősegíti, illetve lehetővé teszi a munkatevékenység hatékony és eredményes elvégzését.

**Tananyagegység:** A szakképesítés központi programjában megadott tananyagrészt, amely azonos illetve közvetlenül kapcsolódó képzési célt szolgáló tananyagelemekből képződik.

**Tananyagelem:** A tananyagelem a képzési folyamat tervezési-szervezési, – a központi programban tovább nem bontott – része. A tananyagelemek összessége lefedi a szakképesítés megszerzéséhez szükséges teljes szakképzési tananyagot.

**Társas kompetencia:** a munkatevékenységben résztvevőkkel, illetve ügyfelekkel (azon személyek, akikre a munkatevékenység irányul) való közvetlen kapcsolatot, a velük összefüggő cselekvéseket, különösen az együttműködés, a kommunikáció és a konfliktuskezelés milyenségét leíró jellemzők.

**Tulajdonságprofil:** azoknak a tulajdonságoknak (alkalmazott szakmai ismeretek, szakmai készségek, képességek, módszer, társas, és személyes kompetenciák) a listája, amelyek birtoklása révén a személy képes a szakképesítés birtokában a munkafeladatok elvégzésére.

*A vizsgáztatási követelményekhez:*

**Gyakorlati vizsgatevékenység:** a szakképesítés birtokában végezhető munkatevékenységgel azonos vagy azt pontosan modellező tevékenység a szakmai vizsga során.

**Írásbeli vizsgatevékenység:** a szakképesítés birtokában végezhető munkatevékenységgel azonos vagy azt pontosan modellező, a vizsgázó által készített (kiegészített), papíron vagy elektronikusan rögzített vizsgaproduktumot eredményező tevékenység a szakmai vizsga során.

**Interaktív (számítógépes) vizsgatevékenység:** a szakképesítés birtokában végezhető munkatevékenységgel azonos vagy azt pontosan modellező, általában számítógép használata mellett végzett vizsgatevékenység, melynek során a számítógépes program a vizsgázó tevékenységét előre meghatározottan befolyásolja.

**Komplex vizsgatevékenység** a komplex vizsgafeladat megoldása során a vizsgázó meghatározó arányban gyakorlati vizsgatevékenységet végez, és tevékenysége kiegészül egyes meghatározott kompetenciák felmérésére szolgáló szóbeli, interaktív, vagy írásbeli vizsgatevékenységgel.

**Szintvizsga:** a gyakorlati képzés szervezője által szervezett vizsga annak mérésére, hogy a tanuló a szakmai alapképzés során elsajátította-e az irányítás melletti munkavégzéshez szükséges kompetenciákat.

**Szóbeli vizsgatevékenység:** a szakképesítés megszerzése révén végezhető munkatevékenységgel azonos vagy azt pontosan modellező, vizsgáztató jelenlétében folyó, jellemzően szóbeli információközléssel járó tevékenység a szakmai vizsga során.

**Vizsgafeladat:** A szakmai vizsga tartalmi és értékelési egysége. Tartalma a szakképesítés birtokában ellátható munkafeladattal azonos, vagy azt pontosan modellezi. A vizsgázó vizsgafeladatot a hozzárendelt vizsgatevékenység végzése során teljesíti.

**Vizsgarész:** a szakmai vizsgaszervezési és értékelési egysége, a hozzá rendelt követelménymodulban meghatározottak elsajátításának felmérését szolgáló egysége. A vizsgarészben a vizsgázó egy, vagy több vizsgafeladatot teljesít.

**Vizsgatevékenység:** A vizsgázótól a vizsgafeladat teljesítése során elvárt tevékenység, amelynek keretében a vizsgázó szakmai kompetenciájának mérésére és értékelésére sor kerül. A vizsgatevékenység lehet szóbeli, írásbeli, interaktív (számítógépes), gyakorlati, és komplex.

## 2. számú melléklet

### A 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek és tananyagelemek szakképzési évfolyamonkénti időterve (Javaslat)

A tananyagegység						
sorszama	azonosítója	megnevezése	óraszama			
			elméleti	elmélet- igényes gyakorlati	gyakorlati	összes
1. évfolyam	303st/1.1/1604-07	Az adminisztrációs munka alapjai	72	0	0	72
	303st/1.2/1604-07	Általánosan használt ügyiratok	72	0	0	72
	303st/1.3/1604-07	Ügyvitel, az ügyiratkezelés feladatrendszere	72	0	0	72
	303st/1.4/1604-07	Az iratkezelés gyakorlata	0	0	72	72
	303st/1.5/1604-07	Az ügyviteltechnikai berendezések és eszközök használata	0	0	108	108
	303st/1.6/1604-07	Számítástechnikai alapismeretek, fájlkezelés, hálózatok	0	108	0	108
	303st/1.1/1605-07	Gépírás	0	180	0	180
	303st/1.2/1605-07	Szövegszerkesztési alapismeretek	0	144	0	144
	303st/1.3/1605-07	A levélírás tartalmi, formai és nyelvhelyességi követelményei	0	72	0	72
	<b>Összesen:</b>		<b>216</b>	<b>504</b>	<b>180</b>	<b>900</b>
2. évfolyam	303st/1.4/1605-07	Táblázatkezelési alapismeretek	0	128	0	128
	303st/1.5/1605-07	Adatbázis-kezelési alapismeretek	0	224	0	224
	303st/1.1/1588-07	Az információ és az adat fogalma, sajátosságai	36	0	0	36
	303st/1.2/1588-07	Az adatbázis fogalma, sajátosságai, típusai	72	0	0	72
	303st/1.3/1588-07	Az adatkezelés szintjei, folyamata, szabályozása	0	54	0	54
	303st/1.4/1588-07	Adatvédelem	36	0	0	36
	303st/1.5/1588-07	Adatkezelés, adatfeldolgozás gyakorlat	0	0	250	250
	<b>Összesen:</b>		<b>144</b>	<b>406</b>	<b>250</b>	<b>800</b>
<b>Mindösszesen óra:</b>			<b>360</b>	<b>910</b>	<b>430</b>	<b>1700</b>

## II. A központi program tananyagegységei

Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű  
részszakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek

1. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
303st/1.0/1604-07	Az irat és ügyvitel-technikai berendezés kezelése	sza	303st/1.1/1604-07	72	0	0	504
		sza	303st/1.2/1604-07	72	0	0	
		sza	303st/1.3/1604-07	72	0	0	
		sza	303st/1.4/1604-07	0	0	72	
		sza	303st/1.5/1604-07	0	0	108	
		sza	303st/1.6/1604-07	0	108	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

*Az elméletigényes gyakorlati órák a tanár szempontjából elméletnek, a tanuló szempontjából gyakorlatnak számítanak, tehát ezt az időt a képzési időből a gyakorlatra fordított időként kell figyelembe venni.*

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.1/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Az adminisztrációs munka alapjai**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Dokumentálja az iratkezelési folyamatot

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Tisztán tartja a munkaterületét, munkaeszközeit

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A dokumentumok rendszerezésének módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése

5. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Információforrások kezelése

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Gyakorlatias feladatértelmezés

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Pontosság

Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

72 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Ügyfélszolgálatok adminisztrációs háttérét jelentő Back-Office szervezeti egység céljának, működésének elemzése

A Back-Office szervezeti egységnél dolgozó munkatársakkal szemben támasztott szakmai és viselkedési elvárások, a munkakör tartalma

Munkaköri feladatok és felelőségek, együttműködés más szervezeti egységekkel

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.2/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Általánosan használt ügyiratok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Dokumentálja az iratkezelési folyamatot

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A dokumentumok rendszerezésének módjai

B típus A biztonságos iratkezelés szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

4. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

3. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Helyzetfelismerés

Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Közérthetőség

Fogalmazókészség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Feladatok önálló feldolgozása 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Számítógép-terem

Képzési idő:

72 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyfélkapcsolati adminisztrációban általánosan előforduló iratok, nyomtatványok azonosítása, készítése, illetve kitöltése

### **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.3/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Ügyvitel, az ügyiratkezelés feladatrendszere**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezeli a beérkező dokumentumokat a helyi szabályozás szerint

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Dokumentálja az iratkezelési folyamatot

Hatáskörének megfelelően leltároz

Közreműködik az iratanyagok selejtezésében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az archiválás, irattározás, selejtezés szabályai

B típus A biztonságos iratkezelés szabályai

B típus Az ügyvitel-technikai gépek és berendezések fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Gyakorlatias feladatértelmezés



Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

72 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyviteli, ügyirat-kezelési rendszerek, szervezeti megoldások, folyamatok, módszerek, eszközök, berendezések és a szabályozás komplex feldolgozása

#### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.4/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Az iratkezelés gyakorlata**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezeli a beérkező dokumentumokat a helyi szabályozás szerint

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Az iratkezeléshez szükséges eszközöket kezel

Hatáskörének megfelelően leltároz

Közreműködik az iratanyagok selejtezésében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az archiválás, irattározás, selejtezés szabályai

B típus A biztonságos iratkezelés szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

5. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

4. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Szorgalom, igyekezet

Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Közérthetőség

Fogalmazókészség

Tanulói tevékenységformák:

Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 20%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 40%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Külső gyakorlóhely (vállalati Call/Contact Center)

Képzési idő:

72 óra gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az iratkezelés munkafázisaiban végzendő feladatok begyakorlása (pl. nyilvántartásba vétel, érkeztetés, iktatás, tárgymeghatározás, másolás, továbbítás, archiválás, leltározás, selejtezés)

## **5. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.5/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Az ügyviteltechnikai berendezések és eszközök használata**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Az iratkezeléshez szükséges eszközöket kezel

Ellenőrzi az általa használt eszközök, berendezések működőképességét

Működésképtelenség esetén jelenti a hibaelhárítási igényt

Irodatechnikai eszközöket kezel (pl. fénymásoló, diktafon, projektor, iratmegsemmisítő)

Kellékanyagokat biztosít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az ügyvitel-technikai gépek és berendezések fajtái

B típus A telefonrendszerek, üzenetrögzítő, memóriás készülékek fajtái

B típus Az egyéb irodatechnikai eszközök működési elve (iratmegsemmisítő, tűző-fűzőgép, spirálozó, bankjegyszámláló)

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Körültekintés, elővigyázatosság

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Türelem

Precizitás

Kitartás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 20%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 40%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő:

108 óra gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyvitelben használatos berendezések, a biztonságos és költséghatékony használat, működtetés elsajátítása

## **6. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.6/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Számítástechnikai alapismeretek, fájlkezelés, hálózatok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Kezeli a számítógépet és tartozékait

Kellékanyagokat biztosít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 1. m. IT alapismeretek

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Szorgalom, igyekezet

Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 40%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

108 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyvitelben végzendő feladatok ellátáshoz kapcsolódó számítástechnikai alapismeretek

2. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
			azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám
elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati					összes
303st/1.0/1604-07	Gépírás és alkalmazott számítástechnika	sza	303st/1.1/1604-07	0	180	0	748
		sza	303st/1.2/1604-07	0	144	0	
		sza	303st/1.3/1604-07	0	72	0	
		sza	303st/1.4/1604-07	0	128	0	
		sza	303st/1.5/1604-07	0	224	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

*Az elméletigényes gyakorlati órák a tanár szempontjából elméletnek, a tanuló szempontjából gyakorlatnak számítanak, tehát ezt az időt a képzési időből a gyakorlatra fordított időként kell figyelembe venni.*

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.1/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Gépírás**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Adatbeviteli feladatot végez

Nyomatott szövegről, kéziratról, javított, felülírt, szkennelt dokumentumról másol, iratot szerkeszt

Hallott szöveget (pl. hangfelvételtől, telefonhívás) gépírással rögzít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A stílus, a helyesírás és a nyelvhelyességi szabályok betartása

Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Gyakorlatias feladatértelmezés

Figyelem-összpontosítás

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Monotóniatűrés

Szorgalom, igyekezet

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Nyelvhelyesség

Irányíthatóság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Műveletek gyakorlása 50%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

180 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Billentyűzet, beállítások, adatbeviteli sebességi és pontossági szint

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.2/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Szövegszerkesztési alapismeretek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Dokumentumszerkesztési munkákat végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az iratfajták szerkezete

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Áttekintő képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Műveletek gyakorlása 50%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

144 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A szabályoknak megfelelő, esztétikusan tördelt dokumentumok készítése

### **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.3/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

#### **A levélírás tartalmi, formai és nyelvhelyességi követelményei**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Dokumentumszerkesztési munkákat végez

Hallott szöveget (pl. hangfelvételtől, telefonhívás) gépirással rögzít

Nyomatott szövegről, kéziratról, javított, felülírt, szkennelt dokumentumról másol, iratot szerkeszt

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A hivatalos levelek, iratok fogalmazásának nyelvi formái, általános szabályai

B típus A stilisztika, a helyesírás és a nyelvhelyességi szabályok betartása

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

4. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Helyzetfelismerés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Nyelvhelyesség

Fogalmazókészség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Információk önálló rendszerezése 10%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

72 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az információkezelés alapjai, a levélírás formai, stiláris elemei

### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.4/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

#### **Táblázatkezelési alapismeretek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Táblázatba, adatbázisba adatokat tölt fel, frissít, korrigál

Kimutatásokat, táblázatokat készít táblázatkezelő programmal

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A kimutatások, táblázatok táblázatkezelő programmal történő készítésének műveletei

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Monotóniatűrés

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Információk önálló rendszerezése 10%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

128 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Táblázatok készítése, szerkesztése

## **5. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.5/1604-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Adatbázis-kezelési alapismeretek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Adatbázisokból adatokat lekérdez, egyszerűbb szűréseket végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az adatbázisokból adatok lekérdezése, egyszerűbb szűrések műveletei

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Gyakorlatias feladatértelmezés

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Kitartás



Szorgalom, igyekezet

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Irányíthatóság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Műveletek gyakorlása 50%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Számítógép-terem

Képzési idő:

224 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Adatok rögzítése, karbantartása, rendszerezése, lekérdezése, megjelenítése

3. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
			azonosítója	megnevezése	jellege	óraszám	
azonosítója	elméleti	elméletigényes gyakorlati				gyakorlati	összes
303st/1.0/1588-07	Az adatok, adatbázisok kezelése	szk	303st/1.1/1588-07	36	0	0	448
		szk	303st/1.2/1588-07	72	0	0	
		szk	303st/1.3/1588-07	0	54	0	
		szk	303st/1.4/1588-07	36	0	0	
		szk	303st/1.5/1588-07	0	0	250	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

*Az elméletigényes gyakorlati órák a tanár szempontjából elméletnek, a tanuló szempontjából gyakorlatnak számítanak, tehát ezt az időt a képzési időből a gyakorlatra fordított időként kell figyelembe venni.*

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.1/1588-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Az információ és az adat fogalma, sajátosságai**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az információ és az adat fogalma, sajátosságai

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Segítőkészség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

36 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Alapfogalmak, összefüggések, rendszerszemléleti alapok

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.2/1588-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Az adatbázis fogalma, sajátosságai, típusai**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában

Adatokat jelenít meg grafikon, diagram segítségével

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Adatbázis

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Logikus gondolkodás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

72 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyfélszolgálatokon használt legfontosabb adatbázisok elemzése

### **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.3/1588-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Az adatkezelés szintjei, folyamata, szabályozása**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Adatokat jelenít meg grafikon, diagram segítségével

Adatokat, információkat továbbít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Adatkezeléssel kapcsolatos alapismeretek

A típus Az adatok elemzése, rendezése

A típus A szűrések, lekérdezések, jelentések összeállítása

A típus Az adatok megjelenítése

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

54 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Komplex módszertani áttekintés, folyamatok azonosítása, bevezetés a szabályozás gyakorlatába

### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.4/1588-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Adatvédelem**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Adatokat, információkat továbbít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az adatvédelem szükségessége

A típus A személyes és közérdekű adatok kezelése

A típus A biztonsági intézkedések, szabályok

B típus Az adatvédelmi eszközök

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

36 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Személyes és közérdekű adatok, biztonsági kérdések, adatvédelmi eszközök

## **5. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303st/1.5/1588-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Adatkezelés, adatfeldolgozás gyakorlat**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában

Adatokat jelenít meg grafikon, diagram segítségével

Adatokat, információkat továbbít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Adatkezeléssel kapcsolatos alapismeretek

A típus A szűrések, lekérdezések, jelentések összeállítása

A típus A személyes és közérdekű adatok kezelése

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés
2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
3. szint Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)
5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Módszeres munkavégzés
- Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Döntésképeség
- Precizitás
- Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Motiválhatóság

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Részvétel az ügyfélfogadáson, esetszemélyesítés 20%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 20%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

- Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)
- Külső gyakorlóhely (vállalati Call/Contact Center)

Képzési idő:

- 250 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Adatkezelés, adatfeldolgozás, adatvédelem az ügyfélszolgálati gyakorlatban