

**SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM**

**TELEFONKEZELŐ, ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ  
RÉSZSZAKKÉPESÍTÉS  
ADAPTÁLT KÖZPONTI PROGRAM  
LÁTÁSSÉRÜLT TANULÓK SZÁMÁRA**

**2008**

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

**Jóváhagyási szám: 13327-21/2008. (VIII.1.)**

# TELEFONKEZELŐ, ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ

## 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. tv.
- 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 Jegyzék 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 (amely tartalmazza az 52 347 03 0100 31 02 Telefonkezelő, ügyféléjtájékoztató részsakképesítés 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 szakképesítés OKJ-ban szereplő és egyéb adatai

A szakképesítés azonosító száma: 52 347 03 0100 31 02

A szakképesítés megnevezése: Telefonkezelő, ügyféltájékoztató

Szakképesítések köre:

Elágazások: nincsenek

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

### Személyi feltételek

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

- Látássérült fiatalok szakképzésénél szükséges az informatikailag is képzett tíflopedagógus (gyógypedagógus) és a 6 fős, vagy annál nagyobb létszámú csoport esetén szakképzett gyógypedagógiai asszisztens alkalmazása.

- A hátrányos helyzetű fiatalok megsegítésében kiemelt szerepe van a szociálpedagógusnak és a szociális munkásnak, valamint az osztályfőnököknek.

## Tárgyi feltételek

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

- **tanterem**
- **külső gyakorlólóhely (vállalati ügyfélszolgálat)**
- **taniroda (gyakorló call/contact center)**

### Látássérültek számára speciális eszközök:

- gyengénlátó tanulók esetében 17" vagy inkább 19" és 21" képátlójú, LCD monitor
- gyengénlátók számára szövegnagyító szoftverek (pl: MAGic 9.3)
- szkennerek korszerű OCR (karakterfelismerő) program (pl Fine Reader, Recognita OmniPage)
- vak tanulóknak speciális képernyőolvasó (Jaws for Windows, )
- Microsoft Office 2007
  - nagyító képességekkel rendelkező egér
  - hangszórók, fejhallgatók
  - adaptált szakmai anyagok, (nagyított, hangos, pontírású)
  - diktafon
  - olvasó televíziók
  - zártláncú nagyító televízió (CCTV)
  - nagyítók
  - pontírógép
  - asztali lámpák

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

A tanulószerveződés 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:	szükségesek
Szakmai alkalmassági követelmények:	szükségesek
Egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	szükséges

## 5. A részszaképesítés munkaterülete

A részszaképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

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

A részszaképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Iratokat dokumentumokat kezel  
Ügyvitel-technikai eszközöket, berendezéseket használ  
Adatbeviteli feladatot végez  
Kapcsolatot létesít az ügyféllel  
Ügyintézt, szolgáltatást végez  
Panaszt, reklamációt kezel  
Call/Contact Center rendszert használ  
Termékeket és szolgáltatásokat értékesít  
Ügyfélkapcsolatokat aktivizál  
Hidegenhívást kezdeményez  
Adatkezeléssel, feldolgozással kapcsolatos feladatokat végez  
A távközléshez kapcsolódó szakfeladatokat lát el

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 részszakképesítés munkaterületéhez tartozó legjellemzőbb munkakörök, foglalkozások betöltéséhez szükséges kompetenciák elsajátíttatása.

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

A látássérült fiatalok szakképzésének célja a munkaerő-piaci igényeket kielégítő szakmai tudáson túl, a többségi társadalomba beilleszkedő, önálló életvitelre alkalmas személyiség kialakítása.

Ennek érdekében a látássérülés súlyosságát, valamint a csatlakozó sérüléseket figyelembe véve, habilitációs tényezők az alábbiak:

- a piacképes tudás, a munkakészség, mely tegye lehetővé az elsődleges vagy másodlagos munkaerő-piaci elhelyezkedést,
- önállóság az ismeretszerzésben, a közlekedésben, önkiszolgálásban,
- önállóság az életvezetésben,
- szociális készségek, megfelelő közösségi kontaktusok a munkahelyen és a lakókörnyezetben

Ezért a szakmaképzésen túl, speciális feladatként jelentkeznek az önálló ismeretszerzésben a Braille írás-olvasás, a számítógép eszközszintű használata, a tájékozódás és mindennapi tevékenységek tanítása, és a látásnevelés.

## 7. A részzaképesítés követelménymoduljai

### A szakmai követelménymodulok felsorolása:

#### A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**2567-06 Üzleti kommunikáció**

#### A szakmai követelménymodul tartalma:

##### Feladatprofil:

- Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line
- Tájékoztatja az ügyfelet
- Dokumentálja az ügyfélkontaktust
- Ügyintézik, szolgáltatást végez
- Felméri az ügyfél igényét
- Tájékoztat az igénnyel kapcsolatos lehetőségekről
- Ajánlja a kapcsolódó szolgáltatásokat
- Elvégzi a kért szolgáltatást
- Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról
- Dokumentálja az elvégzett szolgáltatást

##### Tulajdonságprofil:

###### Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- C A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei
- B A szóbeli kommunikáció fajtái
- B Az írásbeli kommunikáció fajtái
- B A telefonos kommunikáció fázisai
- C Vak tanuló esetén verbális kommunikáció fajtái
- B A beszédtechnikai gyakorlatok fajtái, módjai
- B A nyelvművelés típusai
- A A kommunikációs zavarok fajtái
- C A szervezet mint kommunikátor
- A Az ügyfél-kommunikáció fajtái
- B Az üzleti magatartás és protokoll előírásai
- B Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédképesség

**Személyes kompetenciák:**

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság  
Felelősségtudat  
Megbízhatóság  
Türelem  
Hallás  
Önfegyelem  
Rugalmasság  
Döntésképesség

**Társas kompetenciák:**

Udvariasság  
Segítőkészség  
Irányítási készség  
Kapcsolatteremtő készség  
Interperszonális rugalmasság  
Hatékony kérdésés készsége  
Vak tanuló esetén adekvát verbális kommunikáció  
Nyelvhelyesség  
Kommunikációs rugalmasság  
Fogalmazókészség

**Módszerkompetenciák:**

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Gyakorlatias feladatértelmezés  
Helyzetfelismerés  
Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Áttekintő képesség  
Rendszerezőképesség  
Problémaelemzés, -feltárás  
Körültekintés, elővigyázatosság  
Figyelem-összpontosítás  
Nyitott hozzáállás

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1590-06 A Call/Contact Center rendszer használata**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe  
Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket  
Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez  
A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ  
Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít  
Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)



## **Tulajdonságprofil:**

### Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- C A Call/Contact center fogalma, típusa, küldetése
- C Az iparági áttekintés, specifikáció
- C A CC felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel
- B A CC felépítése, működése, általános modell, a struktúra, a rendszerelemek és ezek kapcsolódása
- C Az egyes rendszerelemek (hardver és szoftver) áttekintő ismertetése
- B A CC szolgáltatások részletes bemutatása
- C A távközlési csatlakozások lehetőségei (ISDN, IP technológia)
- B A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások
- B A CC tevékenységi körök támogatása
- B A biztonsági kérdések

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

### Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Monotóniatűrés
- Türelem
- Rugalmasság

### Társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdészés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság
- Visszacsatolási készség
- Irányítási készség
- Közérthetőség
- Vak tanuló esetén adekvát verbális kommunikáció
- Motiválókészség

#### Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Rendszerben való gondolkodás
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség
- Módszeres munkavégzés
- Figyelemmegosztás
- Eredményorientáltság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Információgyűjtés

#### **A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**1589-06 A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása**

#### **A szakmai követelménymodul tartalma:**

##### **Feladatprofil:**

- A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel
- Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet
- Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel
- Az alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel
- A számlával kapcsolatos feladatokat lát el
- Tudakozószolgáltatást végez
- Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

##### **Tulajdonságprofil:**

##### Szakmai kompetenciák:

###### *A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- A A vezetékes analóg és digitális technikák lényege, eszközei (telefonok és kiegészítők, faxok, modemek)
- A Az analóg szolgáltatások, hívásátírányítás, bekopogtatás, hívószám kijelzés stb.
- A A digitális szolgáltatások - ISDN és változatai, ADSL és változatai, Fax G4, Cordless telefonok
- A A vezeték nélküli analóg és digitális technikák
- A A GSM rendszer lényege, működése
- A A GSM szolgáltatások
- A A szolgáltatói szerződést érintő módosítások
- A A szolgáltatást érintő módosítások
- A A számlával kapcsolatos feladatok
- A A tudakozó szolgáltatás

###### *A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4 Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédkésztség
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Döntésképeség
- Monotóniatúrás
- Türelem
- Stressztűrő képeség

Társas kompetenciák:

- Konfliktus kerülő készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Hatékony kérdezés készsége
- Visszacsatolási készség
- Segítőkészség
- Közérthetőség
- Visszacsatolási készség
- Motiválókészség

Módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Helyzetfelismerés
- Nyitott hozzáállás
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Eredményorientáltság
- Módszeres munkavégzés
- Felfogó képeség
- Információgyűjtés

**Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyfélértékelő megnevezésű  
részszaképesítés szakmai követelménymoduljainak**

<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>
2567-06	Üzleti kommunikáció
1590-06	A Call/Contact Center rendszer használata
1589-06	A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása

## 8. A képzés szerkezete

### Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyfélértékelő, ügyfélértékelő megnevezésű részszaképesítés időterve

1. szakképzési évfolyam

Heti maximális óraszám



Nyári összefüggő szakmai gyakorlat: maximum 90 óra

Az időterv 36 hétre átlag heti 35 órával tervezett.

Az időtervben jelzett óraszámok kiegészülnek:

- az 1. szakképzési évfolyamon a kötelező összefüggő nyári gyakorlat óraszámával, melynek javasolt időtartama maximum 90 óra (heti 5x6=30 óra időkerettel számolva),
- a kötelező egészségügyi és pedagógiai (re)habilitációs óraszámokkal

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 a tanulók összetételének megfelelően az alábbiakból választható:

- 0001-06 a 0001-06 azonosító számú, „A vállalkozások alapítása, működtetése, átszervezése, megszüntetése” megnevezésű szakmai követelménymodul alapján készült tananyagegységek

- ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- Egyéni rehabilitáció (személyre szabott sérülésspecifikus korrekciók: tájékozódás, látásnevelés, mindennapi tevékenységek, mozgásterápiák)
- Szakmai gyakorlatok – egyéni fejlesztés
- Munkavállalási ismeretek
- Munkába állítás támogatása
- Szakmai kommunikáció
- Számítástechnikai alapismeretek (szoftveres)
- Hagyományos közismereti tantárgyak, tananyagok, (Lemorzsolódást megelőző tantárgyi korrekciók, vagy továbbtanulásra felkészítés)
- Idegen nyelv
- Egészséges életmódra nevelés
- Kötelező tananyagegység időkeretének növelése (szükség esetén)

2. szakképzési évfolyam  
Heti maximális óraszám

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35					
Hetek száma	1	303sI/1.0/2567-06						303sI/1.0/1590-06									303sI/1.0/1589-06																				X				
	2																																								
	3																																								
	4																																								
	5																																								
	6																																								
	7																																								
	8																																								
	9																																								
	10																																								
	11																																								
	12																																								
	13																																								
	14																																								
	15																																								
	16																																								
	17																																								
	18																																								
	19																																								
	20																																								
	21																																								
	22																																								
	23																																								
	24																																								
	25																																								
	26																																								
	27																																								
	28																																								
	29																																								
	30																																								
	31																																								
	32																																								

Az időterv 32 hétre átlag heti 35 órával tervezett.

Az időtervben jelzett óraszámok kiegészülnek:

- a kötelező egészségügyi és pedagógiai (re)habilitációs óraszámokkal

Új tananyagegységek a tanulók összetételének megfelelően az alábbiakból választhatók:

- 0001-06 a 0001-06 azonosító számú, „A vállalkozások alapítása, működtetése, átszervezése, megszüntetése” megnevezésű szakmai követelménymodul alapján készült tananyagegységek
- ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- Egyéni rehabilitáció (személyre szabott sérülésspecifikus korrekciók: tájékozódás, látásnevelés, mindennapi tevékenységek, mozgásterápiák)
- Szakmai gyakorlatok – egyéni fejlesztés
- Munkavállalási ismeretek
- Munkába állítás támogatása
- Szakmai kommunikáció
- Számítástechnikai alapismeretek (szoftveres)
- Hagyományos közismereti tantárgyak, tananyagok, (Lemorrszólódást megelőző tantárgyi korrekciók, vagy továbbtanulásra felkészítés)
- Idegen nyelv
- Egészséges életmódra nevelés
- Kötelező tananyagegység időkeretének növelése (szükség esetén)

**Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyféltájékoztató megnevezésű  
részszaképesítés 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	303/1.0/2567-06	Ügyfél-kommunikáció	136	18	254	408
2	303/1.0/1590-06	Call/Contact Center ismeretek	204	0	340	544
3	303/1.0/1589-06	Távközlés szakismeretek	208	0	540	748
<b>Mindösszesen óra:</b>			<b>548</b>	<b>18</b>	<b>1134</b>	<b>1700</b>

*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.*

**9. A részszaképesítés vizsgáztatási követelményei**

**A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:**

Modulzáró vizsga eredményes letétele

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, amely egyenértékű a modulzáró vizsga eredményes letételével



## A szakmai vizsga részei:

### Gyakorlati vizsga

A vizsga időtartamára célszerű a programban előírt maximális időt tervezni.

### Szóbeli vizsga

A látássérült tanuló az előre elkészített, megfelelő módon adaptált – pontírasos, vagy nagyított síkírásos- tételekből húz, majd felolvassa a húzott tétel számát, és ismerteti annak tartalmát.

A tanuló látássérülése mértékétől függően a felkészülő asztalnál megfelelő segédeszközök (például: CCTV, nagyító, asztali lámpa, pontírógép, számítógép stb.) használatával dolgozza ki a húzott tételt.

#### 1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

##### **2567-06 Üzleti kommunikáció**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az üzleti magatartással és az ügyfél-kommunikációval kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél fogadása, kiszolgálása, az ügyfélszolgálat adminisztrációjának elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat	20%
2. feladat	50%
3. feladat	30%

#### 2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

##### **1590-06 A Call/Contact Center rendszer használata**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A CC technológia, rendszerismeret, szolgáltatások témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyféltől e-mailen érkezett számlareklamáció megválaszolása a tudásbázis, az ügyféltörténet felhasználásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A törzsügyfél felé, promóciós céllal kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat	15%
2. feladat	35%
3. feladat	50%

### **3. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**1589-06 A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A távközlés témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A szolgáltatói szerződés módosítása ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A tudakozóba beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat	20%
2. feladat	40%
3. feladat	40%

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

Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyféléjtájékoztató megnevezésű szakképesítéshez 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, fogyatékosága 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)

A látássérült vizsgázó esetében a látássérülés mértékétől függően megfelelő segédeszközök (CCTV, nagyító, asztali lámpa, pontozógép, számítógép laptop) használatával oldja meg az írásbeli vizsgafeladatot. A vizsga időtartamának megnövelését, egyéni szükséglet szerint a vizsga megkezdése előtt kell meghatározni.

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

A beszámítható előzetes tanulmányok meghatározásakor az „Útmutató a Telefonkezelő, ügyféléjtájékoztató szakképesítés képzéséhez beszámítható előzetes tudás felméréséhez” c. dokumentumban foglaltak szerint kell eljárni.

„A fogyatékosággal élő részére a szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott szakmai alkalmassági és pályaalkalmassági, valamint az egészségügyi alkalmassági követelmények figyelembevételével biztosítani kell a fogyatékosághoz igazodó felkészítést és vizsgáztatást, továbbá segítséget kell nyújtani részére ahhoz, hogy teljesíteni tudja a kötelezettségeit. A fogyatékoság alapján, a fogyatékosággal élőket 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)/

### **11. Módszertani ajánlás a látássérült tanulók szakmai képzéséhez**

A látássérülés meghatározása történhet orvosi szempontból (normálistól eltérő látás), jogi szempontból (a különböző kedvezmények igénybevétele), munkaügyi szempontból (pályaalkalmasság), és pedagógiai szempontból.

Az ENSZ Egészségügyi Világszervezete által javasolt definíció (WHO, 1992) szerint **látássérült** az a személy, akinek a jobbik szemén maximális korrekcióval mérhető látás élessége az ép látás 30%-a ( $V:0,3$ ) vagy ennél kevesebb, illetve látótere  $20^\circ$ -osnál kisebb.

A Látásvizsgáló Országos Szakértői Bizottság mely (gyógy)pedagógiai eljárás szerint csoportosítja a látássérült tanulókat, a látásélesség (távoli és közeli visusérték  $/V_t, V_k/$ ), valamint a látás minőségi tényezői figyelembevételével, az alábbi kategóriákat különbözteti meg.

**Gyengénlátók**, akik speciális optikai és oktatási segédeszközök, módszerek segítségével látásukat eredményesen használni (a síkírás-olvasást elsajátítani, az ismeretszerzés eszközeként alkalmazni) képesek, de látáskéességük megfelelő fejlesztése az általános iskolában optimálisan nem biztosítható.

Ide tartoznak:

- akiknek szemüveggel korrigált látásélessége a jobban látó szemén  $0,1-0,3$  közötti Snellen szerint, vagy
- több  $0,3$ -nál ( $0,4-0,5$ -ig terjedően), de  $15-20$  fokos vagy nagyobb mértékű látótérszűkülésük van; nagyfokú progresszív myopia,
- illetőleg halmozott szemészeti megbetegedés okozza a gyengénlátást, továbbá
- $0,1$  és az alatti látásélességűek közül azok, akiknek közeli visusa – optikai segédeszköz használata mellett – a Csapody VII. olvasópróbának megfelelő; szemészeti állapota stacioner.

**Vakok**, akik a sík írás-olvasás elsajátítására, huzamosabb ideig tartó gyakorlására megfelelő segédeszközök alkalmazásával sem képesek.

Ide tartoznak:

- a vakok, (fényt nem érzékelnek);
- aliglátók ( $V < 0,1$ ); a Csapody VII olvasópróba eredménytelen;
- fényérzékelők ( $V$  nem mérhető); vakos technikák, de a közlekedésben, tájékozódásban fel tudják használni látásmaradványukat;
- nagy tárgylátók ( $V < 0,04$ ): a felső határértéken lévők különleges optikai és/vagy elektronikus eszközökkel képesek a síkírás olvasására, de a többségük általában Braille-olvasó, látásmaradványukat a mindennapi életben jól felhasználhatják;
- ujjolvasók ( $V:0,04-0,1$ ): látásmaradványuk elegendő a síkírás optikai és/vagy elektronikus eszközökkel történő olvasásához, de az oktatásban más érzékszerveikre is kell támaszkodni;
- azok, akiknek szemüveggel korrigált látásélessége a jobban látó szemén több  $0,1$ -nél, de látóterük mindkét oldalon körkörösén  $20$  foknál szűkebb, szembetegségük súlyos fokú.

#### **Látássérülés keletkezésének ideje szerint:**

- veleszületett (méhen belüli károsodás),
- szerzett (születés körüli, illetve utáni károsodás).

A különböző pszichológiai vizsgálatok azt mutatják, hogy az öt éves kor után szerzett látássérülés esetén a vizuális élmények jól hasznosíthatók a későbbi életkorban is. Öt éves korig ugyanis nagyrészt kialakulnak az alapfunkciók, nagymozgás, finommozgás, beszéd, önkiszolgálás, szenzomotoros integráció, szociális készségek, értelmi-gondolkodási funkciók

#### **Látássérülés kórformája szerint**

– progrediáló, azaz romló tendenciájú (például: glaucoma /zöldhályog/ esetén a tanuló nem emelhet nehezét, esetleg gyógytestnevelésre szorul.)– stacionér, azaz a kórfolyamat megállapodott (a tanuló szemészeti státusza miatt nem szorul kímélő elbánásra)

A vizuális információszerzés nehezített, csökkent volta vagy teljes hiánya hangsúlyozottá teszi a hallás (akusztikus) útján, illetve a tapintás (haptikus) útján szerezhető információkat. A tanulók látásmaradványa szerint megkülönböztetünk hallásra és tapintásra épülő oktatási formát, illetve látásra és hallásra épülő oktatási formát.

### **Hallásra és tapintásra épülő oktatási forma (akusztiko-taktilis)**

Vak, vagy igen kevés látásmaradvánnyal rendelkező tanulóknál az oktatás folyamán a megismerés fő útja a hallás és a tapintás.

A beszéd kiemelt szerepet kap az oktatásban, de ez minőségileg közvetett érzékelést jelent (valamit elmondunk, elmesélünk).

A közvetlen érzékelésre tapintás útján kerül sor.

E megváltozott érzékelési folyamat során a látássérültek képzeletükben, fogalmaikban egy adott tárgy más tulajdonságát részesítik előnyben, mint a látók. (A látók számára az alma színe és formája a lényeges, míg a vak ember számára a megtapintott gömbölyűsége, felszínének síkossága, hőmérséklete, rugalmassága, illetve szaga válik hangsúlyozottá).

### **Látásra és hallásra épülő oktatási forma (optiko-akusztikus)**

A gyengénlátók és aliglátók tanításában a látás vezető szerepe érvényesül.

Az egyéni látásteljesítménynek és fényigénynek megfelelő világítástechnikai és optikai segédeszközöket alkalmazunk. A tanulók gyakran szemüveg mellett különböző típusú nagyítót használnak.

A nagyítók az alábbi tulajdonságokban különböznek egymástól:

- nagyító erejük (1,5x–15x),
- fogásuk (kézben tartható, lábakon álló, szemüvegre szerelhető, ceruzákra húzható, lapra fektethető, padra rögzíthető),
- világításuk (beépített izzóval felszerelt vagy e nélküli),
- egy szemmel használható vagy két szemmel is használható,
- közeli látást javító vagy a távollátást is javító (utóbbiakat távcsőnek, vagy távcsőszemüvegnek nevezzük).

### **Látássérültek kognitív funkciói**

#### **Látássérültek hallása**

Az apró zörejek, hangok melyek a látók figyelmét elkerülik biztos támponttal szolgálnak a látássérültek számára a környezetükben történekről. A „zajsituáció” változásai, nem a tekintet odairányítását, hanem a hallási figyelem irányítását, és intenzitásának fokozását váltja ki. Az állandó gyakorlás következtében a látássérült hallása differenciáltabb működést, illetve funkció-tökéletesedést eredményez, mely többnyire pedagógiai ráhatás nélkül alakul ki.

#### **Látássérültek tapintása**

A súlyos fokban látássérültek a tárgyakat elsősorban tapintás útján ismerik meg.

A tapintás körébe soroljuk a mozgásérzékletet, az ismerő-érzékletet és a végtag helyzetét tükröző érzékletet. A tapintásos érzékelés komplex formáját haptikus érzékelésnek nevezzük.

A tárgyak felszínének haptikus érzékelése:

- Tárgyak felszínének érdekessége. Ha a tárgy sima, tapintásakor nem keletkezik bőrrengés, vibráció, a sima felszín (üveg) az érintési felület minden pontján azonos nyomást gyakorol az ujj bőrfelszínére.
- Tárgyak felszínének hőmérséklete. A tárgyak hőmérséklete és a saját testünk hőmérséklete közti különbség határozza meg a hőérzetet. A tárgyak anyagi minőségétől (fa, fém) hővezető képességétől is függ a hőérzéklet.
- Tárgyak formája. A tárgyak meghatározott háromdimenziós térbeli kiterjedéssel rendelkeznek, vizuálisan azonban a tárgy körvonalaival különül el a háttértől. Ép látás esetén a tárgyra legjellemzőbb vizuális körvonal-forma a meghatározó, például: az asztal oldalnézete, a ház előlnézete. A látássérülteknél a haptikus formaérzékeléskor a megtapintott háromdimenziós forma egy egészen más formaélményt hoz létre, számukra a kétdimenziós forma nem értelmezhető.

Összegezve: a tárgyak felismerése a különböző ingerek (hő, vibráció stb.) feldolgozása alapján történik, a látássérült először egészében gyorsan, majd részleteiben vizsgálja (tapogatja) meg a tárgyat, végül a tárgyra jellemző jegyet keres.

### **Látássérültek figyelme**

A látássérültek rákényszerülnek arra, hogy tudatos figyelemmel irányuljanak a különböző ingerekre (hallás, szaglás, tapintás stb.). A vakok és gyakorlatilag vakok szándékos hallási figyelme differenciáltabb és szélesebb kiterjedésű, mint a látóké. A gyengénlátók vizuális figyelme rosszabb, mint látó társaiké.

### **Látássérültek emlékezete**

Pedagógiai szempontból lényeges, hogy támaszkodhatunk-e a tanuló vizuális emlékképeire, ugyanis azok, akik öt éves kor után vakultak meg a felnőttkorban is jól felidézhető emlékképekkel rendelkeznek. Az öt éves kor előtt megvakultak emlékképei bizonytalanok, elmosódottak, először a színről, majd a formáról való látási képek halványodnak el. A vakok közvetlen szóemlékezetének terjedelme jobb, mint a hasonló korú látóké. Az emlékezet fokozott gyakorlásának eredményeként betanulás után több szóra emlékeznek a visszakerdezés során, valamint az emlékezeti reakcióidőik is rövidebbek.

### **Látássérültek gondolkodása**

A gondolkodás fejlődését a konkrét érzékletes tapasztalatok körének bővülése, gondolati feldolgozása, új szavak, kifejezések megtanulása, valamint a fogalmak kialakítása teszi lehetővé. A vizuális ingerek kiesése a többi érzékszervek útján megragadható információkat teszi hangsúlyozottá. (Hallás, szaglás, ízlelés, tapintás).

A valóság bizonyos tárgyai, jelenségei azonban csak látás útján ragadhatók meg. (például: színek, fényjelenségek), ezek a fogalmak a vakoknál érzékletes tartalom nélkülivé válnak.

A látás, a tapintás útján egyaránt megismerhető azon jelenségek közül (távolság, mélység), amelyekben a vizuális tapasztalat dominál, a vakok számára az ezeket jelölő szavaknak van érzékletes tartalmuk, de nem azonos a látókéval.

A vizuális rendszer (a látóknál) akaratlanul és folyamatosan működik „szempillantás” letapogatja, azonosítja a tárgyakat, míg a látássérült érzékleti tapasztalatszerzése akaratlagos. (Oda kell menni a tárgyhoz, meg kell tapogatni). A látássérült érzékleti tapasztalata a nehezített körülmények következményeként gyakran teljesen vagy részlegesen hiányos (monumentalitás, festészet), így előtérbe kerül a valóság közvetett, beszéd útján történő megismerése

A veleszületett látássérüléssel rendelkezők is tudják, hogy az „ég kék”, pedig ez tapasztalati úton számukra megismerhetetlen, érzékleti tartalom nélküli. Ezt a jelenséget hívjuk verbalizmusnak.

A beszéd fokozott jelentősége kihat a látássérültek nyelvi fejlődésére, és az érzékleti tapasztalatok csekély voltánál ellenére, elvont gondolkodásuk a látókéhoz hasonló ütemű fejlődésmentet mutat.

## **Motoros funkciók**

A vizuális ingerek részleges vagy teljes hiánya mind a finommozgásban, mind a nagymozgásokban korlátozó tényező. Rendellenes mozgásformák:

- túlmozgások,
- fejforgatás, ugrálás, kirázás, amely a mozgásigény és ugyanakkor a korlátozott mozgáslehetőségek miatt alakulhat ki,
- test és fejtartási rendellenességek (lehajtott fej) az optikai reflexek hiánya miatt a nyak és a fej helyzete nem fixálódott a szokásos módon,
- járás rendellenességei görcsös az ütközéstől való félelem miatt, fékezett, egyenetlen ritmusú,
- egyensúly érzékelés zavarai (billegő járás),
- izomtónus hiánya,
- szemek nyomása, a szemgolyó nyomásakor mechanikus inger lévén valamilyen fokú fényérzetet (csillámlást) vált ki, az állandó szemnyomás azonban a szemgolyó rendellenes alakváltozásához vezethet ,
- kifejező mozgások szegényessége, az érzelmi élet adekvát mozgásos megtestesítői, melyek utánzás útján sajátíthatók el. Súlyos fokú látássérülés esetén bár az arc alapvető kifejező mozgásai megvannak (nevetés, sírás) az egészen finom érzelmi minőséget kifejező mimika szegényes,
- légzés, a keveset mozgó, görnyedt testtartással ülő légzése felszínes mellkasi légzéssé válik, mely maga után vonja a renyhe légző izmokat és az alacsonyabb vitálkapacitást. Ezeknek a problémáknak az ellensúlyozására a legalkalmasabb módszer az úszómozgások megtanítása, illetve a rendszeres úszásfoglalkozások beépítése a mozgásfejlesztésbe.

## **Szociális funkciók**

A látássérülés következményeként az észlelési és cselekvési lehetőségek akadályozottak, ez a környezettől való fokozott függőséget okoz, ami kihat a személyiség fejlődésére. A látássérültek szociális nehézkedését a családjuk rendszerint jól tolerálja, ami gyakran az önállóság kialakulását gátolja. A tágabb értelemben vett környezet toleranciája általában kisebb szokott lenni a családnál. Ha a látássérült szociális nehézkedése meghaladja az adott közösség tűrőképességi szintjét, sorozatos konfliktusok veszik kezdetüket.

A szociális nehézkedés jellemzői:

- önállótlanág az ismeretszerzésben, közlekedésben, és az ehhez kapcsolódó segítséget kérészakkoló magatartás,
- kommunikációs kapcsolatok nehezítettsége, a metakommunikációs jelek jelzésértékének hiánya,
- az önértékelés zavarai (önbizalomhiány vagy túlzott önbizalom),
- izolációs törekvések (általában a beilleszkedési kudarcok következménye).

Enyhébb fokú látássérülés esetén:

- a vizuális megismerés tökéletlensége hiányos érzékelési adatok nyomán kialakult ismeretek és fogalmak pontatlansága, korlátozottsága,
- a mozgáskészség fejletlensége, inkoordinált mozgások, hibás eszközfogás, vagy célszerűtlen mozgás,
- idegrendszeri labilitás, ingerlékenység, figyelmetlenség, neurotikus viselkedési, magatartási rendellenességek.

A sérülésspecifikus személyiségkorrekció célja, hogy a pozitív szociális szerepek és magatartási minták rögzítésével csökkentse a nehézkedést, és segítse a környezeti illeszkedést.

## Módszertani ajánlás

A vizualitás hiánya vagy sérülése folytán a tapasztalatszerzés központjában a hallási és tapintási ingerek állnak. A vizuális érzékeléskor, nagy távolságban egyszerre óriási ingermezőt fogunk fel, esetenként tudatosság nélkül. Egy tárgy tapintásos megismerésekor a kezek részletről részletre haladnak, ami nagyfokú fizikai, szellemi aktivitást, tudatosságot igényel, különös tekintettel a részletek egységes érzékletté formálására. A tapintásos megismerés mindig tudatosságot feltételez, a spontaneitás jelentősége csekély vagy kizárt, ellentétben a vizuális megismeréssel. Tehát a kialakított fogalmak központjában – a látóktól eltérően – hallás, tapintás, íz, szag, bőr, és izomérzéklet állnak.

A látássérült tanulónak az oktatás folyamán tehát feltétlenül minden megismerendő tárgyat a kezébe kell adni, felhívni a figyelmét a tárgy jellegzetes jegyeire, valamint kellő időt biztosítani a tárgy „tapintásos képének” kialakítására. Az informatika területén az alkatrészek kézbe adása a verbális magyarázat mellett segíti a megértést és a tananyag rögzítését.

A látássérült fiatal számára lényeges a megfelelő helyet megtalálni az osztályteremben. A vele való egyeztetés során kiderül, hogy esetleges látásmaradványának kihasználásához milyen fényviszonyok a legalkalmasabbak. Lehetséges, hogy szembetegsége miatt zavarja a túl erős, közvetlen fény, vagy éppen lényegesen javítja maradék látását. Ez a szempont határozhatja meg az ablaktól való távolságát, esetleg helyi megvilágítás (asztali lámpa) alkalmazását. A számítógép használatánál gyengénlátóknál egyénileg fel kell mérni, hogy a tanuló milyen felbontásban és milyen nagyításban képes optimálisan dolgozni.

Az osztályteremben való elhelyezkedés másik szempontja lehet a legjobb *hallhatóság*, ami elsősorban a tanári magyarázatra vonatkozik. Nem célszerű a vak tanulót a csoport közepére, vagy a legutolsó sorba ültetni. Különösen nagy gondot okoz ez, ha hangfelvételt szeretne készíteni az órán.

Az órán elhangzó információk követésekor és lejegyzésekor az alapvető szempont, amit minden osztályban szem előtt kell tartani: a táblára írt, az írásvetítőn, képernyőn megjelenő vizuális információk nem jutnak el a tanulóhoz, tehát valakinek – a tanárnak, diáktársnak – érthetően követhető tempóban diktálni kell. A látássérült tanuló órai jegyzetelése történhet lappal, Braille-formában Picht-gép használatával. Ezzel kapcsolatban gyakori panasz, hogy túl hangos, zavarja a többiek munkáját. A zajt enyhíteni lehet a gép alá helyezett szigetelő rétegekkel (gumi, filc stb.) alátétekkel.

A tanár engedélyével a tanulók szívesen használnak diktafont, amiből otthon készítenek írásos jegyzeteket. Sokat segíthet a hatékonyságon, ha a tanár magyarázata közben gondol erre, és esetenként figyelmezteti a tanulót: most lényeges információ következik. (Így a tanuló nem a teljes óra anyagát veszi fel)

A tanuló dolgozhat az osztályban elhelyezett képernyőolvasó programmal ellátott számítógéppel vagy saját laptop-pal. Ez a fajta munkamód óriási előrelépés, hisz itt a tanár a képernyőn folyamatosan nyomon követheti, ellenőrizheti a feladatok megoldását. Az órai együttműködés fontos kelléke a tankönyv, szükség esetén megoldható szkennelt tankönyv használatával.

Az integráltan tanuló látássérülteknél gyakran jelent problémát a tanárok számára az ellenőrzés. Legfontosabb szempontnak azt tartjuk, hogy a vak gyermek tudását ugyanolyan rendszerességgel és igényességgel kell ellenőrizni, mint társaikét. Történhet ez gyakoribb feleltetéssel, írásban (Braille) az elkészített dolgozat felolvasásával, vagy számítógépen. A legfontosabb témazáró dolgozatok „átírására” igénybe vehető az utazótanárok segítsége is. Egyre gyakrabban használnak tesztformájú felméréseket.

Ezt esetenként úgy oldják meg, hogy a többiekkel egy időben külön diktálja a tanár és a tanuló csak a válaszokat írja le. Előfordul, hogy kazettára, diktafonra előre felveszik a feladatokat, amit fülhallgatóval hallgat és old meg a tanuló, majd felolvassa válaszait. Leggyakrabban az óra végén a közös ellenőrzés során, vagy az órát követően szóban oldják meg a dolgozatokat



Általános elvnek kell tekintenünk az értékelésnél, hogy a látássérült gyermek teljesítményeit *ugyanolyan mércével* mérjük mint társaiét. Előre megbeszélte esetekben lehet bizonyos feladatok, anyagrészek alól felmentést adni. Pedagógiai szempontból azonban elkerülendő – és a sérült tanuló számára sem előnyös – ha értékeléskor pozitív megkülönböztetésben részesítjük

A szakmai képzés folyamán fokozott mértékben szükséges alkalmazkodni az egyéni adottságokhoz. Ezért gyakoribb az egyéni vagy kicscsoportos foglalkozás a látássérültek oktatásában, képzésében.

A feladatokat kisebb lépésekre kell bontani, és egyéni fejlődési ütemüknek megfelelő tapasztalási és gyakorlási lehetőséget kell biztosítani.

A gyengénlátó és aliglátó tanulók többnyire látásukra támaszkodva sajátítják el az ismereteket. A látásmaradvány megfelelő felhasználására nem minden tanuló egyformán képes. A tanulók egy része a közeli munkát látására támaszkodva végzi, de jó közeli látása ellenére nagyobb térben bizonytalanul tájékozódik. A tanulók másik része közeli látását nem tudja használni, de tágabb környezetben biztonságosan mozog. Éppen ezért meg kell figyelni, hogy a fiatal hogyan tevékenykedik közeli munkánál, közvetlen környezetében és az oktatás egyéb színterein (tanműhely, szaktanterem, osztályterem).

A szaktantermek megismertetésére, és azokban való biztonságos tájékozódás elsajátítására nagy gondot kell fordítani. Fokozottan kell ügyelni a munkahelyi rend betartására. A munkafegyelem kialakítása hangsúlyos, a saját és a társak munkájáért érzett felelősség nélkülözhetetlen feltétel. Engedményeket csak indokolt esetben adjunk, a munkakörülményeket kell úgy alakítani, hogy végrehajtható legyen a feladat (megfelelő méret, segédeszköz, több idő; rontott munka esetén javítási lehetőség biztosítása stb.).

A követelményeknél a mérési pontosság tekintetében minden esetben figyelembe kell venni az egyes tanulók közeli látásának mértékét.

Az elméleti és gyakorlati ismeretanyag elválaszthatatlan – a gyakorlati ismeretek köré kell csoportosítani az elméleti anyagot. A tanulói tapasztalatok hiányában alkalmazhatóak hangfelvételek, videofilmek, TV adások, munkahelyi tapasztalatok során szerzett információk.

A látássérültek szakoktatásával foglalkozó intézményekben tiflopedagógiai megsegítésben kell részesíteni a tanulókat. A látásmaradvány optimális felhasználása érdekében látásnevelő, a tájékozódás megkönnyítésére mozgástréner alkalmazása is javasolt.

## 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 meghiúsul a munkatevékenység.

**“B” típus**

A szokásos munkahelyi körülmények között hibátlan ismeretalkalmazás, hibázás esetén meghiúsul 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 vizsga szervezési 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

Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyféltájékoztató megnevezésű részszakképesítés követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek évfolyamonkénti időterve

A tananyagegység				
azonosítója	megnevezése	óraszám		
		1. évfolyam	2. évfolyam	összes
303sl/1.0/2567-06	Ügyfél-kommunikáció	216	192	408
303sl/1.0/1590-06	Call/Contact Center ismeretek	288	256	544
303sl/1.0/1589-06	Távközlés szakismeretek	396	352	748
<b>Mindösszesen óra:</b>		<b>900</b>	<b>800</b>	<b>1700</b>

## 3. számú melléklet

Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyféltájékoztató megnevezésű részszakképesítés követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek heti időterve

Tananyagegység	1. évfolyam		2. évfolyam	
	Ó r a s z á m o k			
	Elmélet	Gyakorlat	Elmélet	Gyakorlat
Ügyfél kommunikáció	2	4	2	4
Call/Contakt Center	3	5	3	5
Távközlés szakismeretek	3	8	3	8
Összesen	8	17	8	17
<b>Szakmai tárgyak összesen</b>	<b>25</b>		<b>25</b>	
Osztályfőnöki	1		1	
Testnevelés	2		2	
Szabad sáv	7		7	
<b>Évfolyamonként összesen</b>	<b>35</b>		<b>35</b>	

## II. A központi program tananyagegységei

Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyféltájékoztató megnevezésű  
részszakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek

1. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	Jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméleti-gyakorlati	gyakorlati	
303sl/1.0/2567-07	Ügyfél-kommunikáció	sza	303sl/1.1/2567-07	18	0	0	408
		sza	303sl/1.2/2567-07	18	0	0	
		sza	303sl/1.3/2567-07	32	0	0	
		szk	303sl/1.4/2567-07	68	0	0	
		szk	303sl/1.5/2567-07	0	18	0	
		sza	303sl/1.6/2567-07	0	0	126	
		szk	303sl/1.7/2567-07	0	0	128	

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

Az elméleti-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:

**303sl/1.1/2567-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Az ügyfélkapcsolatok jelentősége a szervezetek életében**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ügyintézés, szolgáltatást végezés

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A szervezet mint kommunikátor

Hozzárendelt szakmai készségek:

-

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Gyakorlatias feladatértelmezés

Figyelem-összpontosítás

Nyitott hozzáállás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertetett szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Ügyfélkapcsolatok fogalma, célja, jelentősége, ügyfélszolgálati megoldások, iparági áttekintés, tipikus szervezeti megoldások

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.2/2567-07**

A tananyagelem megnevezése:

**A kommunikáció fogalma, folyamata, szintjei, típusai**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line

Dokumentálja az ügyfélkontaktust

Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei

B típus A szóbeli kommunikáció fajtái

B típus Az írásbeli kommunikáció fajtái

B típus A telefonos kommunikáció fázisai

C típus Vak tanuló esetén verbális kommunikáció fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:

-

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Rendszerezőképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Vak tanuló esetén adekvát verbális kommunikáció

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertetett szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

25 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Kommunikációs háttérismeretek, alapfogalmak



### 3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.3/2567-07

A tananyagelem megnevezése:

#### **A kommunikáció buktatói, a megértést befolyásoló tényezők**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Felméri az ügyfél igényét
- Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus A kommunikációs zavarok fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Problémaelemzés, -feltárás
- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Hatékony kérdésés készsége
- Vak tanuló esetén adekvát verbális kommunikáció

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem

Képzési idő:

- 27 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- A kommunikátor felelőssége

### 4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.4/2567-07

A tananyagelem megnevezése:

#### **Szervezeti, ügyfélszolgálati kommunikációs stratégia**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Tájékoztatja az ügyfelet
- Ajánlja a kapcsolódó szolgáltatásokat
- Tájékoztat az igénnyel kapcsolatos lehetőségekről
- Elvégzi a kért szolgáltatást
- Dokumentálja az elvégzett szolgáltatást

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A szervezet mint kommunikátor

A típus Az ügyfél-kommunikáció fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:

-

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerezőképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Segítőkészség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismert szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

28 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A szervezeti stratégia lebontása az ügyfélszolgálatban dolgozó munkatársig

## 5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.5/2567-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Magatartás, viselkedés, illem, modor**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line

Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az üzleti magatartás és protokoll előírásai

B típus Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi beszédképesség

4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Gyakorlatias feladatértelmezés

Helyzetfelismerés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Önfegyelem

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Segítőkézség
- Interperszonális rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%
- Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 30%
- Elemzés készítése tapasztalatokról 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanroda

Képzési idő:

25 óra elméletigényes gyakorlat osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az elvárt üzleti, munkahelyi viselkedés

## **6. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.6/2567-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Beszédművelés - beszédtechnika**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Tájékoztatja az ügyfelet
- Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A beszédtechnikai gyakorlatok fajtái, módjai
- B típus A nyelvművelés típusai
- A típus A kommunikációs zavarok fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Problémaelemzés, -feltárás
- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Pontosság
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Vak tanuló esetén adekvát verbális kommunikáció
- Nyelvhelyesség
- Fogalmazóképesség

Tanulói tevékenységformák:

- Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 20%
- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 10%
- Műveletek gyakorlása 40%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda

Képzési idő:

108 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Kis csoportban, illetve egyénileg történő fejlesztés, hangképzés, levegővétel, kiejtés.  
A hangképzőszervek bemelegítése, óvása

## **7. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.7/2567-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Ügyfél-kommunikációs alapok gyakorlat**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line
- Tájékoztatja az ügyfelet
- Dokumentálja az ügyfélkontaktust

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus A szervezet mint kommunikátor
- A típus Az ügyfél-kommunikáció fajtái
- B típus Az üzleti magatartás és protokoll előírásai
- B típus Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Problémaelemzés, -feltárás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Rugalmasság
- Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Irányítási készség
- Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 20%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 30%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda

Külső gyakorlóhely (vállalati ügyfélszolgálat)

Képzési idő:

171 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Betekintés az ügyélfogadás, kapcsolatteremtés, ügyintézés kommunikációs gyakorlatába, szolgáltatói, ügyintézői szerep elvárásai

2. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
			azonosítója	megnevezése	jellege	óraszám	
elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati					
303sl/1.0/1590-07	Call/Contact Center ismeretek	sza	303sl/1.1/1590-07	18	0	0	544
		sza	303sl/1.2/1590-07	18	0	0	
		sza	303sl/1.3/1590-07	36	0	0	
		sza	303sl/1.4/1590-07	36	0	0	
		szk	303sl/1.5/1590-07	64	0	0	
		szk	303sl/1.6/1590-07	32	0	0	
		sza	303sl/1.7/1590-07	0	0	340	

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:

**303sl/1.1/1590-07**

A tananyagelem megnevezése:

#### **A Call/Contact Center fogalma, szervezeti háttere**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe

Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A Call/Contact center fogalma, típusa, küldetése

C típus Az iparági áttekintés, specifikáció

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerben való gondolkodás

Figyelemmegosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Hallás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Visszacsatolási készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)  
Külső gyakorlóléhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő:

25 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Alapfogalmak bevezetése, összefüggések feltárása, rendszerszemlélet kialakítása

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.2/1590-07**

A tananyagelem megnevezése:

### **A Call/Contact Center (integrált technológiai rendszer) felépítése és működése**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez  
A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A CC felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel
- B típus A CC felépítése, működése, általános modell, a struktúra, a rendszerelemek és ezek kapcsolódása
- C típus Az egyes rendszerelemek (hardver és szoftver) áttekintő ismertetése
- C típus A távközlési csatlakozások lehetőségei (ISDN, IP technológia)

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Rugalmasság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%
- Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)  
Külső gyakorlóléhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő:

30 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Technológiai háttérismeretek

### 3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.3/1590-07

A tananyagelem megnevezése:

#### Call/Contact Center szolgáltatások

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ  
Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A CC szolgáltatások részletes bemutatása

B típus A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Helyzetfelismerés

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Türelem

Rugalmasság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Interperszonális rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismert szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő:

30 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Call/Contact Center rendszer szolgáltatások módszeres áttekintése, összehasonlítása, felhasználói háttérismeretek



#### 4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.4/1590-07**

A tananyagelem megnevezése:

#### **Call/Contact Center tevékenységi körök**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe
- Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket
- A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A CC tevékenységi körök támogatása

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5. szint Szakmai nyelvhasználat

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Hallás
- Pontosság
- Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%
- Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)
- Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő:

- 59 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Módszeres és teljes körű áttekintés az ügyintézői feladatoknak, bejövő és kimenő hívások, rendszertámogatás, -használat

## 5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.5/1590-07

A tananyagelem megnevezése:

### **Teljesítménymenedzsment és minőségfejlesztés**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe
- Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít
- Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A CC szolgáltatások részletes bemutatása
- B típus A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások
- B típus A biztonsági kérdések

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5. szint Szakmai nyelvhasználat

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Eredményorientáltság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Felelősségtudat
- Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Irányítási készség
- Vak tanuló esetén adekvát verbális kommunikáció
- Motiválókészség

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%
- Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)
- Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő:

- 37 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- A teljesítmény fogalma, értelmezése eltérő feladatokra. Teljesítménykritériumok és ezek mérése

## 6. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.6/1590-07**

A tananyagelem megnevezése:

### **Call/Contact Center ergonómia**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez  
Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A CC felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel  
C típus A Call/Contact center fogalma, típusa, küldetése  
B típus A biztonsági kérdések

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés  
2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés  
5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság  
Hallás  
Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Visszacsatolási készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismert szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%  
Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

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

Képzési idő:

30 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A technológiai rendszerből, a képernyő előtti munkavégzésből, az ülőmunkából, illetve a feladatkörből adódó ergonómiai kérdések

## 7. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.7/1590-07**

A tananyagelem megnevezése:

### **Call/Contact Center gyakorlat**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe
- Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket
- Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez
- A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ
- Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít
- Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus Az egyes rendszerelemek (hardver és szoftver) áttekintő ismertetése
- B típus A CC szolgáltatások részletes bemutatása
- B típus A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások
- B típus A CC tevékenységi körök támogatása

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5. szint Szakmai nyelvhasználat

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Hallás
- Pontosság
- Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 10%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

-

Képzési idő:

300 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A technológiai rendszer használatának elsajátítása

3. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
			azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám
elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati					
303sl/1.0/1589-07	Távközlés szakismeretek	sza	303sl/1.1/1589-07	18	0	0	748
		sza	303sl/1.2/1589-07	18	0	0	
		sza	303sl/1.3/1589-07	18	0	0	
		sza	303sl/1.4/1589-07	18	0	0	
		sza	303sl/1.5/1589-07	36	0	0	
		szk	303sl/1.6/1589-07	64	0	0	
		szk	303sl/1.7/1589-07	18	0	0	
		szk	303sl/1.8/1589-07	18	0	0	
		sza	303sl/1.9/1589-07	0	0	144	
		sza	303sl/1.10/1589-07	0	0	144	
		szk	303sl/1.11/1589-07	0	0	252	

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:

**303sl/1.1/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Bevezetés a távközlés fogalomrendszerébe, történetébe**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A vezetékes analóg és digitális technikák lényege, eszközei (telefonok és kiegészítők, faxok, modemek)

A típus A vezeték nélküli analóg és digitális technikák

A típus A GSM rendszer lényege, működése

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg olvasása, megértése

4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Felfogóképesség

Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

30 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Alapfogalmak összefüggések, rendszerszemlélet

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.2/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Vezetékes analóg és digitális technikák**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A vezetékes analóg és digitális technikák lényege, eszközei (telefonok és kiegészítők, faxok, modemek)

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg olvasása, megértése

4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Felfogóképesség

Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Technológiai alapismeretek

### 3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.3/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

#### **Analóg és digitális szolgáltatások**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel
- Az alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus Az analóg szolgáltatások, hívásátirányítás, bekopogtatás, hívószám kijelzés stb.
- A típus A digitális szolgáltatások - ISDN és változatai, ADSL és változatai, Fax G4, Cordless telefonok

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertetett szöveg olvasása, megértése
- 4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Helyzetfelismerés
- Nyitott hozzáállás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertetett szöveg önálló feldolgozása 20%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

- 35 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Szolgáltatások típusai, sajátosságai, kapcsolódó tevékenység

### 4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.4/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

#### **Vezeték nélküli analóg és digitális technikák**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus A vezeték nélküli analóg és digitális technikák

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg olvasása, megértése

4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Helyzetfelismerés

Nyitott hozzáállás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Technológiai alapismeretek

## 5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.5/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

### **GSM rendszer lényege, működése és szolgáltatások**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A GSM rendszer lényege, működése

A típus A GSM szolgáltatások

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg olvasása, megértése

4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Felfogóképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-



Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

39 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Technológiai alapismeretek, a szolgáltatások típusai, sajátosságai, kapcsolódó tevékenység

## 6. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.6/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Szolgáltatói szerződést érintő módosítások**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel

Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A szolgáltatói szerződést érintő módosítások

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg olvasása, megértése

4. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű beszéd-készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Nyitott hozzáállás

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképesség

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Visszacsatolási készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

41 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A tevékenység célja, tartalma, kapcsolódó feladatok

## **7. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.7/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

### **Szolgáltatást érintő módosítások**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet

Az alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A szolgáltatást érintő módosítások

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Konfliktuskerülő készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismertett szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A tevékenység célja, tartalma, kapcsolódó feladatok

## **8. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.8/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

### **Számlával kapcsolatos feladatok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel

A számlával kapcsolatos feladatokat lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A számlával kapcsolatos feladatok

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Megbízhatóság

Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Visszacsatolási készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Vak tanuló esetén szkennelvel beolvasott és OCR programmal felismert szöveg

önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

25 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A tevékenység célja, tartalma, kapcsolódó feladatok

## **9. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.9/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

**Tudakozó szolgáltatás**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Tudakozószolgáltatást végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A tudakozó szolgáltatás

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd

5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Eredményorientáltság

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Hallás

Pontosság

Monotóniatűrő

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség

Hatékony kérdésés készsége

Segítőkészség

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 10%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%
- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

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

Képzési idő:

185 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A tevékenység célja, tartalma, kapcsolódó szakfeladatok begyakorlása

## **10. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.10/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

### **Analóg és digitális távközlés gyakorlat**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel
- Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet
- Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel
- Az alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel
- A számlával kapcsolatos feladatokat lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus Az analóg szolgáltatások, hívásátírányítás, bekopogtatás, hívószám kijelzés stb.
- A típus A digitális szolgáltatások - ISDN és változatai, ADSL és változatai, Fax G4, Cordless telefonok
- A típus A szolgáltatói szerződést érintő módosítások
- A típus A szolgáltatást érintő módosítások
- A típus A számlával kapcsolatos feladatok

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Módszeres munkavégzés
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Stressztűrő képesség
- Türelem
- Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdésés készsége
- Segítőkézség

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 10%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

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

Képzési idő:

- 185 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Az analóg és digitális távközléshez kapcsolódó szakfeladatok begyakorlása

## **11. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**303sl/1.11/1589-07**

A tananyagelem megnevezése:

**GSM szolgáltatás gyakorlat**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel
- Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet
- Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel
- Az alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel
- A számlával kapcsolatos feladatokat lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus A GSM szolgáltatások
- A típus A szolgáltatói szerződést érintő módosítások
- A típus A szolgáltatást érintő módosítások
- A típus A számlával kapcsolatos feladatok

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4. szint Szakmai nyelvű beszédkézség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Módszeres munkavégzés
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Monotóniatűrés
- Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Konfliktuskerülő készség

Visszacsatolási készség

Motiváló készség

Tanulói tevékenységformák:

Csoportos helyzetgyakorlat 30%

Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 10%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Külső gyakorlóhely (vállalati Call/Contact Center)

Képzési idő:

185 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

GSM távközléshez kapcsolódó szakfeladatok begyakorlása