

SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV

a(z)

XXIV. KÖZGAZDASÁG

ágazathoz tartozó

54 340 01

ÜZLETI SZOLGÁLTATÁSI MUNKATÁRS

SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

A(z) XXIV. KÖZGAZDASÁG ágazathoz az alábbi szakképesítések tartoznak:

- 54 344 04 Államháztartási ügyintéző
- 54 343 01 Pénzügyi termékértékesítő (bank, befektetés, biztosítás)
- 54 344 01 Pénzügyi-számviteli ügyintéző
- 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs
- 54 344 02 Vállalkozási és bérügyintéző
- 54 344 03 Vám-, jövedéki- és termékdíj ügyintéző

I. A szakképzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény,

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Kormányrendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Kormányrendelet,
- a(z) 54 340 01. számú, Üzleti szolgáltatási munkatárs megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

II. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma: 54 340 01

Szakképesítés megnevezése: Üzleti szolgáltatási munkatárs

A szakmacsoport száma és megnevezése: 15. Közgazdaság

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXIV. Közgazdaság

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 70%

Gyakorlati képzési idő aránya: 30%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: -

III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség
Bemeneti kompetenciák: —
Szakmai előképzettség: —
Előírt gyakorlat: —
Egészségügyi alkalmassági követelmények: nincsenek
Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

IV.A szakképzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

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

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

| Tantárgy | Szakképesítés/Szakképzettség |
|-----------------|-------------------------------------|
| - | - |
| - | - |

Tárgyi feltételek

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

Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre: Nincs.

V. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével. A két évfolyamos képzés első szakképzési évfolyamának (1/13.) ágazati szakgimnáziumi szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai évfolyamokra jutó ágazati szakgimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

| évfolyam | heti óraszám | éves óraszám |
|----------------|--------------|--------------|
| 9. évfolyam | 11 óra/hét | 396 óra/év |
| 10. évfolyam | 12 óra/hét | 432 óra/év |
| Ögy. | | - |
| 11. évfolyam | 10 óra/hét | 360 óra/év |
| Ögy. | | - |
| 12. évfolyam | 10 óra/hét | 310 óra/év |
| 5/13. évfolyam | 31 óra/hét | 961 óra/év |
| Összesen: | | 2459 óra |

Amennyiben a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről szóló rendeletben a szakgimnáziumok 9-12. évfolyama számára kiadott kerettanterv óraterve alapján a kötelezően választható tantárgyak közül a szakmai tantárgyat választja a szakképző iskola akkor a 11. évfolyamon 72 óra és a 12. évfolyamon 62 óra időkeret szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

| évfolyam | heti óraszám | éves óraszám |
|----------------|--------------|--------------|
| 1/13. évfolyam | 31 óra/hét | 1116 óra/év |
| Ögy | | - óra |
| 2/14. évfolyam | 31 óra/hét | 961 óra/év |
| Összesen: | | 2077 óra |

1. számú táblázat
A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámja évfolyamonként

| | | 9. | | 10. | | | 11. | | | 12. | | 5/13. | | 1/13. | | | 2/14. | |
|--|--|--------------|----|--------------|----|-----|--------------|----|-----|--------------|-----|--------------|----|--------------|----|-----|--------------|----|
| | | heti óraszám | | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | | heti óraszám | | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | |
| | | e | gy | e | gy | | e | gy | | e | gy | e | gy | e | gy | | e | gy |
| A fő szakképesítésre vonatközoán: | Összesen | 7 | 4 | 9 | 3 | 0 | 9 | 1 | 0 | 4,5 | 5,5 | 22 | 9 | 20,5 | 9 | 0 | 22 | 9 |
| | Összesen | 11,0 | | 12,0 | | | 10 | | | 10 | | 31,0 | | 29,5 | | | 31,0 | |
| 11499-12 Foglalkoztatás II. | Foglalkoztatás II. | | | | | | | | | | | 0,5 | | | | | 0,5 | |
| 11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) | Foglalkoztatás I. | | | | | | | | | | | 2 | | | | | 2 | |
| 11504-16 Gazdálkodási alaptevékenység ellátása | Gazdasági és jogi alapismeretek | 4 | | 3 | | | | | | | | | | 7 | | | | |
| | Ügyviteli ismeretek | 3 | | | | | | | | | | | | 3 | | | | |
| | Ügyviteli gyakorlatok | | 4 | | | | | | | | | | | | 4 | | | |
| | Általános statisztika | | | 2 | | | | | | | | | | 2 | | | | |
| | Statisztika gyakorlat | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | |
| | Pénzügyi alapismeretek | | | 2 | | | 1 | | | 0,5 | | | | 3,5 | | | | |
| | Pénzügy gyakorlat | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | |
| | Adózási alapismeretek | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | |
| | Adózás gyakorlat | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | |
| | Számviteli alapismeretek | | | 2 | | | 2 | | | | | | | 4 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----------|--|--|--|--|------------|------------|--|--|----------|--|------------|------------|
| | Számvitel gyakorlat | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | 2 | | | |
| 11506-16 Vállalkozásfinanszírozási és adózási feladatok | Vállalkozásfinanszírozás | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | |
| | Vállalkozásfinanszírozás gyakorlat | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | |
| | Adózás | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | |
| | Elektronikus adóbevallás gyakorlata | | | | | | | | | | 1,5 | | | | | | | |
| 10147-12 Gazdálkodási feladatok ellátása | Gazdálkodási ismeretek | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | |
| 11881-16 Eredményes kommunikáció | Eredményes üzleti kommunikáció | | | | | | | | | | 4,5 | | | | | | 4,5 | |
| | Eredményes üzleti kommunikáció gyakorlat | | | | | | | | | | | 3,5 | | | | | | 3,5 |
| 11882- 16 Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban (angol nyelvi elemekkel) | Az üzleti szemlélet alapjai | | | | | | | | | | 2 | | | | | | 2 | |
| | Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban | | | | | | | | | | 5 | | | | | | 5 | |
| | Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban gyakorlata | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| | Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken | | | | | | | | | | 6 | | | | | | 6 | |
| | Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken angol nyelvű gyakorlata | | | | | | | | | | | 2,5 | | | | | | 2,5 |
| 11883-16 Információ- kommunikáció technológia támogatás (IKT) | Infókommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban | | | | | | | | | | 2 | | | | | | 2 | |
| | Infókommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban gyakorlat | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | 2 |

A kerettanterv szakmai tartalma - a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően - a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-át lefedi.

Az időkeret fennmaradó részének (szabadsáv) szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

2. számú táblázat
A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

| | | 9. | | 10. | | | 11. | | | 12. | | Szakgimnáziumi képzés összes óraszámja | Érettségi vizsga keretében megszerzhető szakképesítéshez kapcsolódó óraszám | Fő szakképesítéshez kapcsolódó összes óraszám | 5/13. | | A szakképzés összes óraszámja | 1/13. | | | 2/14. | | A szakképzés összes óraszámja |
|--|--------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-------|--|---|---|-------------------|-----|-------------------------------|-------|-----|----|-------|-----|-------------------------------|
| | | e | gy | e | gy | ögy | e | gy | ögy | e | gy | | | | e | gy | | ögy | e | gy | | | |
| A fő szakképesítésre vonatkozó: | Összesen | 252 | 144 | 324 | 108 | | 108 | 0 | | 46 | 62 | 1044 | 453,5 | 1044 | 682 | 279 | 2004,5 | 738 | 324 | | 682 | 279 | 2022,5 |
| | Összesen | 396 | | 432 | | | 108 | | 108 | | 960,5 | | | | 1062 | | | 960,5 | | | | | |
| | Elméleti óraszámok (arány ögy-vel) | öt évfolyamos képzés egészében: 1412 óra (70,5%) | | | | | | | | | | | | | 1420 óra (70,2%) | | | | | | | | |
| | Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel) | öt évfolyamos képzés egészében: 592,5 óra (29,5%) | | | | | | | | | | | | | 602,5 óra (29,8%) | | | | | | | | |
| 11499-12 Foglalkoztatás II. | Foglalkoztatás II. | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 15 | 0 | 0 | | 15 | 0 | 15 |
| | Munkajogi alapismeretek | | | | | | | | | | | 0 | | | 3 | | 3 | 0 | 0 | | 3 | 0 | 3 |
| | Munkaviszony létesítése | | | | | | | | | | | 0 | | | 4 | | 4 | 0 | 0 | | 4 | 0 | 4 |
| | Álláskeresés | | | | | | | | | | | 0 | | | 4 | | 4 | 0 | 0 | | 4 | 0 | 4 |
| | Munkanélküliség | | | | | | | | | | | 0 | | | 4 | | 4 | 0 | 0 | | 4 | 0 | 4 |
| 11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) | Foglalkoztatás I. | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 62 | 0 | 62 | 0 | 0 | | 62 | 0 | 62 |
| | Nyelvtani rendszerezés 1 | | | | | | | | | | | 0 | | | 6 | | 6 | 0 | 0 | | 6 | 0 | 6 |
| | Nyelvtani rendszerezés 2 | | | | | | | | | | | 0 | | | 8 | | 8 | 0 | 0 | | 8 | 0 | 8 |
| | Nyelvi készségfejlesztés | | | | | | | | | | | 0 | | | 24 | | 24 | 0 | 0 | | 24 | 0 | 24 |
| | Munkavállalói szóikinc | | | | | | | | | | | 0 | | | 24 | | 24 | 0 | 0 | | 24 | 0 | 24 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|------------|------------|----------|--|----------|----------|--|----------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|------------|------------|-----------|------------|----------|----------|------------|------------|-----|
| 11504-16 Gazdálkodási alaptervekenység elltársása | Gazdasági és jogi alapismeretek | 144 | 0 | 108 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 252 | 0 | 252 | 0 | 0 | 252 | 252 | 0 | | 0 | 0 | 252 | | |
| | Mikrogazdasági alapok | 12 | | | | | | | | | | 12 | | | | | | 12 | 12 | 0 | | 0 | 0 | 12 | |
| | A fogyasztói magatartás és a kereslet | 24 | | | | | | | | | | 24 | | | | | | 24 | 24 | 0 | | 0 | 0 | 24 | |
| | A vállalat termelői magatartása és a kínálat | 18 | | | | | | | | | | 18 | | | | | | 18 | 18 | 0 | | 0 | 0 | 18 | |
| | A vállalkozások alapítása, működése | 22 | | | | | | | | | | 22 | | | | | | 22 | 22 | 0 | | 0 | 0 | 22 | |
| | A gazdasági élet szereplői, az állam feladatai | 24 | | | | | | | | | | 24 | | | | | | 24 | 24 | 0 | | 0 | 0 | 24 | |
| | A nemzetgazdaság ágazati rendszere | 28 | | | | | | | | | | 28 | | | | | | 28 | 28 | 0 | | 0 | 0 | 28 | |
| | Marketing és áru-kódrendszer | 16 | | 28 | | | | | | | | 44 | | | | | | 44 | 44 | 0 | | 0 | 0 | 44 | |
| | Jogi alapismeretek | | | 25 | | | | | | | | 25 | | | | | | 25 | 25 | 0 | | 0 | 0 | 25 | |
| | Tulajdonjog | | | 20 | | | | | | | | 20 | | | | | | 20 | 20 | 0 | | 0 | 0 | 20 | |
| | A kötetmi jog | | | 35 | | | | | | | | 35 | | | | | | 35 | 35 | 0 | | 0 | 0 | 35 | |
| | Ügyviteli ismeretek | 108 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 108 | 0 | 108 | 0 | 0 | 108 | 108 | 0 | | 0 | 0 | 108 | | |
| | Munkavédelmi alapismeretek | 4 | | | | | | | | | | 4 | | | | | | 4 | 4 | 0 | | 0 | 0 | 4 | |
| | Levelezés és iratkezelés | 58 | | | | | | | | | | 58 | | | | | | 58 | 58 | 0 | | 0 | 0 | 58 | |
| | Üzleti kommunikáció | 36 | | | | | | | | | | 36 | | | | | | 36 | 36 | 0 | | 0 | 0 | 36 | |
| | Információ-kommunikáció technológia | 10 | | | | | | | | | | 10 | | | | | | 10 | 10 | 0 | | 0 | 0 | 10 | |
| | Ügyviteli gyakorlatok | 0 | 144 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 144 | 0 | 144 | 0 | 144 | | 144 | 0 | 144 | | 0 | 0 | 144 | |
| | Tízujjas vakírás | | 108 | | | | | | | | | 108 | | | 108 | 0 | 108 | | 108 | 0 | 108 | | 0 | 0 | 108 |
| | Szövegforgalmazás | | 36 | | | | | | | | | 36 | | | 36 | 0 | 36 | | 36 | 0 | 36 | | 0 | 0 | 36 |
| | Általános statisztika | 0 | 0 | 72 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 72 | 0 | 72 | 0 | 72 | | 72 | 72 | 0 | | 0 | 0 | 72 | |
| | A statisztika alapfogalmai | | | 4 | | | | | | | | 4 | | | | | | 4 | 4 | 0 | | 0 | 0 | 4 | |
| | Az információsűrités legjellemzőbb módszerei, eszközei | | | 26 | | | | | | | | 26 | | | | | | 26 | 26 | 0 | | 0 | 0 | 26 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|-----------|-----------|--|-----------|----------|---|-----------|----------|------------|----------|------------|----------|----------|------------|------------|----------|----------|-----------|----------|------------|
| Főátlagok, összetett intenzitási viszonyszámok összehasonlítása | | | 22 | | | | | | 22 | | | | | 22 | 22 | 0 | | 0 | 0 | 22 | | |
| Az érték-, ár-és volumenindex | | | 16 | | | | | | 16 | | | | | 16 | 16 | 0 | | 0 | 0 | 16 | | |
| A grafikus ábrázolás | | | 4 | | | | | | 4 | | | | | 4 | 4 | 0 | | 0 | 0 | 4 | | |
| Statisztika gyakorlat | 0 | 0 | 0 | 36 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 36 | 0 | 36 | 0 | 0 | 36 | | 0 | 0 | 36 | | |
| Az információsűrítés legjellemzőbb módszerei, eszközei | | | | 16 | | | | | 16 | | | | | 16 | 0 | 16 | | 0 | 0 | 16 | | |
| Főátlagok, összetett intenzitási viszonyszámok összehasonlítása | | | | 8 | | | | | 8 | | | | | 8 | 0 | 8 | | 0 | 0 | 8 | | |
| Az érték-, ár-és volumenindex | | | | 8 | | | | | 8 | | | | | 8 | 0 | 8 | | 0 | 0 | 8 | | |
| Esettanulmány készítése | | | | 4 | | | | | 4 | | | | | 4 | 0 | 4 | | 0 | 0 | 4 | | |
| Pénzügyi alapismeretek | 0 | 0 | 72 | 0 | | 36 | 0 | | 15 | 0 | 123 | 0 | 123 | 0 | 0 | 123 | 126 | 0 | | 0 | 0 | 126 |
| Pénzügyi szektor alapvetései | | | 8 | | | | | | 8 | | | | | 8 | 8 | 0 | | 0 | 0 | 8 | | |
| Pénzügyi intézményrendszer | | | 18 | | | | | 4 | 22 | | | | | 22 | 22 | 0 | | 0 | 0 | 22 | | |
| A pénzforgalom | | | 18 | | | | | 4 | 22 | | | | | 22 | 22 | 0 | | 0 | 0 | 22 | | |
| A pénzügyi piac és termékei | | | 28 | | | 30 | | 6 | 64 | | | | | 64 | 67 | 0 | | 0 | 0 | 67 | | |
| Biztosítási alapismeretek | | | | | | 6 | | 1 | 7 | | | | | 7 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 7 | | |
| Pénzügy gyakorlat | 0 | 0 | 0 | 36 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 36 | 0 | 36 | 0 | 0 | 36 | | 0 | 0 | 36 | | |
| A pénz időértéke | | | | 8 | | | | | 8 | | | | | 8 | 0 | 8 | | 0 | 0 | 8 | | |
| Értékpapírok értékelése | | | | 22 | | | | | 22 | | | | | 22 | 0 | 22 | | 0 | 0 | 22 | | |
| Valuta, deviza-árfolyama | | | | 6 | | | | | 6 | | | | | 6 | 0 | 6 | | 0 | 0 | 6 | | |
| Adózási alapismeretek | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 31 | 0 | 31 | 0 | 31 | 0 | 0 | 31 | 36 | 0 | | 0 | 0 | 36 |
| Az államháztartás rendszere | | | | | | | | 3 | 3 | | | | | 3 | 3 | 0 | | 0 | 0 | 3 | | |
| Adózási alapfogalmak | | | | | | | | 2 | 2 | | | | | 2 | 2 | 0 | | 0 | 0 | 2 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|----------|-----------|-----------|--|--|-----------|----------|--|-----------|-----------|------------|------------|----------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
| | Kiemelt adónemek | | | | | | | | 26 | | 26 | | | | | 26 | 31 | 0 | | 0 | 0 | 31 |
| | Adózás gyakorlat | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 31 | 0 | 31 | 0 | 0 | 31 | 0 | 36 | | 0 | 0 | 36 |
| | Személyi jövedelemadó | | | | | | | | | | 15 | | | | | 15 | 0 | 16 | | 0 | 0 | 16 |
| | Általános forgalmi adó | | | | | | | | | | 10 | | | | | 10 | 0 | 12 | | 0 | 0 | 12 |
| | Helyi adók | | | | | | | | | | 6 | | | | | 6 | 0 | 8 | | 0 | 0 | 8 |
| | Számviteli alapismeretek | 0 | 0 | 72 | 0 | | | 72 | 0 | | 0 | 0 | 144 | 0 | 0 | 144 | 144 | 0 | | 0 | 0 | 144 |
| | A számviteli törvény | | | 10 | | | | | | | | | | | | 10 | 10 | 0 | | 0 | 0 | 10 |
| | A vállalkozás vagyona | | | 22 | | | | | | | | | | | | 22 | 22 | 0 | | 0 | 0 | 22 |
| | A könyvelési tételek szerkesztése, a számlakeret | | | 16 | | | | | | | | | | | | 16 | 16 | 0 | | 0 | 0 | 16 |
| | Tárgyi eszközök elszámolása | | | 24 | | | | | | | | | | | | 24 | 24 | 0 | | 0 | 0 | 24 |
| | A vásárolt készletek elszámolása | | | | | | | 26 | | | | | | | | 26 | 26 | 0 | | 0 | 0 | 26 |
| | A jövedelem elszámolás | | | | | | | 16 | | | | | | | | 16 | 16 | 0 | | 0 | 0 | 16 |
| | A saját termelésű készletek elszámolása | | | | | | | 14 | | | | | | | | 14 | 14 | 0 | | 0 | 0 | 14 |
| | Termékértékesítés elszámolása, az eredmény megállapítása | | | | | | | 16 | | | | | | | | 16 | 16 | 0 | | 0 | 0 | 16 |
| | Számvitel gyakorlat | 0 | 0 | 0 | 36 | | | 0 | 0 | | 0 | 31 | 67 | 0 | 0 | 67 | 0 | 72 | | 0 | 0 | 72 |
| | A pénzkezeléshez kapcsolódó bizonylatok | | | | 12 | | | | | | | | | | | 12 | 0 | 12 | | 0 | 0 | 12 |
| | A tárgyi eszközök nyilvántartása | | | | 12 | | | | | | | | | | | 12 | 0 | 12 | | 0 | 0 | 12 |
| | A vásárolt készletek bizonylatai | | | | 12 | | | | | | | | | | | 12 | 0 | 12 | | 0 | 0 | 12 |
| | Komplex számviteli esettanulmányok | | | | | | | | | | 20 | | | | | 20 | 0 | 25 | | 0 | 0 | 25 |
| | Pénzügyi analitika számítógépen | | | | | | | | | | 11 | | | | | 11 | 0 | 11 | | 0 | 0 | 11 |
| Közvetített finanszírozás és adózá | Vállalkozásfinanszírozás | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 72 | 0 | | 31 | 0 | 103 | 103 | 0 | 0 | 0 | 103 | 0 | 0 | | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|--|-----------|----------|--|-------------|-----------|--------------|--------------|----------|----------|----------|--------------|----------|----------|---|----------|----------|----------|---|
| A vállalkozás pénzügyi döntései | | | | | | 6 | | | | | 6 | | | | | | 6 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| A beruházások értékelése | | | | | | 34 | | | | | 34 | | | | | | 34 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| A forgóeszköz-ellátás | | | | | | 32 | | | | | 32 | | | | | | 32 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| A finanszírozás gyakorlata | | | | | | | | | 24 | | 24 | | | | | | 24 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| A vállalkozások pénzügyi teljesítményének mérése | | | | | | | | | 7 | | 7 | | | | | | 7 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Vállalkozásfinanszírozás gyakorlat | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 62 | 62 | 62 | 0 | 0 | 0 | 62 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| Beruházások pénzügyi döntései | | | | | | | | | | 24 | 24 | | | | | | 24 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Forgóeszköz-szükséglet megállapítása | | | | | | | | | | 16 | 16 | | | | | | 16 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| A finanszírozás gyakorlata | | | | | | | | | | 14 | 14 | | | | | | 14 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Pénzügyi teljesítményének mérése | | | | | | | | | | 8 | 8 | | | | | | 8 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Adózás | 0 | 0 | 0 | 0 | | 72 | 0 | | 46,5 | 0 | 118,5 | 118,5 | 0 | 0 | 0 | 118,5 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| Az adózás rendje | | | | | | 4 | | | | | 4 | | | | | | 4 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Személyi jövedelemadó és bért terhelő járulékok | | | | | | 28 | | | | | 28 | | | | | | 28 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Egyéni vállalkozó jövedelemadózási formái | | | | | | 28 | | | | | 28 | | | | | | 28 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Társaságok jövedelemadózása | | | | | | 12 | | | 4,5 | | 16,5 | | | | | | 16,5 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Általános forgalmi adó | | | | | | | | | 24 | | 24 | | | | | | 24 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Helyi adók | | | | | | | | | 12 | | 12 | | | | | | 12 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Gépjárműadó és cégautóadó | | | | | | | | | 6 | | 6 | | | | | | 6 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| Elektronikus adóbevallás gyakorlata | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 62 | 62 | 62 | 0 | 0 | 0 | 62 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|--|------------|----------|--|----------|----------|------------|------------|----------|------------|------------|------------|----------|----------|--|------------|------------|------------|
| | Gyakorlati előkészítés | | | | | | | | | | 3 | 3 | | | | | 3 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | Elektronikus bevallás gyakorlata | | | | | | | | | | 55 | 55 | | | | | 55 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | A bevallások ellenőrzése | | | | | | | | | | 4 | 4 | | | | | 4 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| 10147-12 Gazdálkodási feladatok ellátása | Gazdálkodási ismeretek | 0 | 0 | 0 | 0 | | 108 | 0 | | 0 | 0 | 108 | 108 | 0 | 0 | 0 | 108 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | Gazdálkodás a befektetett eszközökkel | | | | | | 18 | | | | | 18 | | | | | 18 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | Készletgazdálkodás, logisztikai rendszer | | | | | | 22 | | | | | 22 | | | | | 22 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | Munkaerő és bér gazdálkodás | | | | | | 26 | | | | | 26 | | | | | 26 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | Gazdálkodás, gazdaságosság | | | | | | 22 | | | | | 22 | | | | | 22 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | A vállalkozás vezetése, szervezete és stratégiája | | | | | | 12 | | | | | 12 | | | | | 12 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | A vállalkozás válsága | | | | | | 8 | | | | | 8 | | | | | 8 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11881-16 Eredményes kommunikáció | Eredményes üzleti kommunikáció | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 139 | 0 | 139 | 0 | 0 | | 139 | 0 | 139 |
| | Kommunikáció-általános elméleti ismeretek | | | | | | | | | | | 0 | | | 32 | | 32 | 0 | 0 | | 32 | 0 | 32 |
| | Kommunikáció és együttműködés | | | | | | | | | | | 0 | | | 25 | | 25 | 0 | 0 | | 25 | 0 | 25 |
| | Együttműködés más kultúrákkal: Interkulturális kommunikáció | | | | | | | | | | | 0 | | | 25 | | 25 | 0 | 0 | | 25 | 0 | 25 |
| | A prezentáció alapjai | | | | | | | | | | | 0 | | | 25 | | 25 | 0 | 0 | | 25 | 0 | 25 |
| | Értékesítési technikák és az eredményes értékesítési kommunikáció | | | | | | | | | | | 0 | | | 32 | | 32 | 0 | 0 | | 32 | 0 | 32 |
| | Eredményes üzleti kommunikáció gyakorlat | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 108 | 108 | 0 | 0 | | 0 | 108 | 108 |
| | A kommunikáció gyakorlata | | | | | | | | | | | 0 | | | 9 | | 9 | 0 | 0 | | 0 | 9 | 9 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|------------|----------|----------|--|------------|----------|------------|
| | Az együttműködő kommunikáció gyakorlata | | | | | | | | | | | 0 | | | | 9 | 9 | 0 | 0 | | 0 | 9 | 9 |
| | Üzleti kommunikáció-angol nyelven | | | | | | | | | | | 0 | | | | 31 | 31 | 0 | 0 | | 0 | 31 | 31 |
| | A prezentáció gyakorlata | | | | | | | | | | | 0 | | | | 17 | 17 | 0 | 0 | | 0 | 17 | 17 |
| | A hatékony értékesítési kommunikáció gyakorlata | | | | | | | | | | | 0 | | | | 17 | 17 | 0 | 0 | | 0 | 17 | 17 |
| | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata | | | | | | | | | | | 0 | | | | 17 | 17 | 0 | 0 | | 0 | 17 | 17 |
| | Együttműködés más kultúrákkal: az interkulturális kommunikáció gyakorlata | | | | | | | | | | | 0 | | | | 8 | 8 | 0 | 0 | | 0 | 8 | 8 |
| 11882-16 Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban (angol nyelvi elemekkel) | Az üzleti szemlélet alapjai | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 62 | 0 | 62 | 0 | 0 | | 62 | 0 | 62 |
| | Üzleti területek, üzleti tervezés | | | | | | | | | | | 0 | | | 23 | | 23 | 0 | 0 | | 23 | 0 | 23 |
| | A szolgáltatóipar, és a szolgáltató ágazatok sajátosságai | | | | | | | | | | | 0 | | | 16 | | 16 | 0 | 0 | | 16 | 0 | 16 |
| | A szolgáltató központok | | | | | | | | | | | 0 | | | 23 | | 23 | 0 | 0 | | 23 | 0 | 23 |
| | Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 155 | 0 | 155 | 0 | 0 | | 155 | 0 | 155 |
| | Általános ügyfélkapcsolati ismeretek | | | | | | | | | | | 0 | | | 30 | | 30 | 0 | 0 | | 30 | 0 | 30 |
| | Pszichológiai alapismeretek | | | | | | | | | | | 0 | | | 40 | | 40 | 0 | 0 | | 40 | 0 | 40 |
| | Ügyfél- és panaszkezelés, ügyfél-elégedettség | | | | | | | | | | | 0 | | | 45 | | 45 | 0 | 0 | | 45 | 0 | 45 |
| | Stresszkezelés az ügyfélkapcsolati munkában | | | | | | | | | | | 0 | | | 40 | | 40 | 0 | 0 | | 40 | 0 | 40 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|--|----------|----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|-----------|------------|----------|----------|----------|------------|-----------|------------|
| Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban gyakorlata | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 | 31 | 0 | 0 | | 0 | 31 | 31 | |
| Az ügyfélkezelés gyakorlata -általános ismeretek | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 0 | 0 | | 0 | 4 | 4 | |
| Telefonos ügyfélkezelés gyakorlata | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | 9 | 0 | 0 | | 0 | 9 | 9 | |
| A személyes ügyfélkezelés gyakorlata | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | 9 | 0 | 0 | | 0 | 9 | 9 | |
| Ügyfelek írásbeli kezelésének gyakorlata | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | 9 | 0 | 0 | | 0 | 9 | 9 | |
| Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 186 | 0 | 186 | 0 | 0 | | 186 | 0 | 186 |
| Kihelyezhető szolgáltatások | | | | | | | | | | | | | | | | 6 | | 6 | 0 | 0 | | 6 | 0 | 6 |
| Ügyfélkapcsolat a pénzügyi szolgáltatási területen | | | | | | | | | | | | | | | | 30 | | 30 | 0 | 0 | | 30 | 0 | 30 |
| Ügyfélkapcsolat a beszerzési szolgáltatási területen | | | | | | | | | | | | | | | | 30 | | 30 | 0 | 0 | | 30 | 0 | 30 |
| Ügyfélkapcsolat a CRM szolgáltatási területen | | | | | | | | | | | | | | | | 30 | | 30 | 0 | 0 | | 30 | 0 | 30 |
| Ügyfélkapcsolat a HR szolgáltatási területen | | | | | | | | | | | | | | | | 30 | | 30 | 0 | 0 | | 30 | 0 | 30 |
| Ügyfélkapcsolat az IT szolgáltatási területen | | | | | | | | | | | | | | | | 30 | | 30 | 0 | 0 | | 30 | 0 | 30 |
| Ügyfélkapcsolat a telekommunikációs szolgáltatási területen | | | | | | | | | | | | | | | | 30 | | 30 | 0 | 0 | | 30 | 0 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|--|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken angol nyelvű gyakorlata | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Speciális szakmai szókinccs alapszintű alkalmazása angol nyelven- pénzügy | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Speciális szakmai szókinccs alapszintű alkalmazása angol nyelven- HR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Speciális szakmai szókinccs alapszintű alkalmazása angol nyelven- beszerzés | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Speciális szakmai szókinccs alapszintű alkalmazása angol nyelven- IT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Speciális szakmai szókinccs alapszintű alkalmazása angol nyelven- telekom | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11883-16 Információ-kommunikáció technológia támogatás (IKT) | Infókommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Fogalmak, alkalmazás, eszközök | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Projektmunka virtuális környezetben | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Speciális infókommunikációs eszközök az értékesítésben és az ügyfélszolgálatban | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|--|----------|----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|--|----------|-----------|-----------|
| Infokommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban gyakorlat | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 62 | 62 | 0 | 0 | | 0 | 62 | 62 |
| Az IKT eszközök (online kommunikációs eszközök és informatikai eszköztár) alkalmazása az ügyfélkapcsolati munkában | | | | | | | | | | | | | | | | 18 | 18 | 0 | 0 | | 0 | 18 | 18 |
| Projektmunka virtuális környezetben gyakorlat | | | | | | | | | | | | | | | | 18 | 18 | 0 | 0 | | 0 | 18 | 18 |
| Speciális infokommunikációs eszközök az értékesítésben, és az ügyfél-szolgálatban | | | | | | | | | | | | | | | | 26 | 26 | 0 | 0 | | 0 | 26 | 26 |

Jelmagyarázat: e/elmélet; gy/gyakorlat; ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

A szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően a táblázatban a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-a felosztásra került.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

A tantárgyakra meghatározott időkeret kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám pedig ajánlás.

A
11499-12 azonosító számú
Foglalkoztatás II.
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

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

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

1. Foglalkoztatás II. tantárgy

15 óra/15 óra*

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

1.1. A tantárgy tanításának célja

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

1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

1.3. Témakörök

1.3.1. Munkajogi alapismeretek

3 óra/3 óra

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

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

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

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

1.3.2. Munkaviszony létesítése

4 óra/4 óra

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

Munkavállaláshoz szükséges iratok, munkaviszony megszűnésekor a munkáltató által kiadandó dokumentumok.

Munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései: munkaadó járulékfizetési kötelezettségei, munkavállaló adó- és járulékfizetési kötelezettségei, biztosítottként egészségbiztosítási ellátások fajtái (pénzbeli és természetbeli), nyugdíj és munkaviszony.

1.3.3. Álláskeresés

4 óra/4 óra

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

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

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

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

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

1.3.4. Munkanélküliség

4 óra/4 óra

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

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

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkoztatás célcsoportja, közfoglalkoztatás főbb szabályai

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

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

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

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

1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

1.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

1.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | x | | | |
| 2. | megbeszélés | | x | | |
| 3. | vita | | x | | |
| 4. | szemléltetés | | | x | |
| 5. | szerepjáték | | x | | |
| 6. | házi feladat | | | x | |

1.5.2.A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|--------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Leírás készítése | | x | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | | x | | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | | x | | |

1.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11498-12 azonosító számú

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

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

2. Foglalkoztatás I. tantárgy

62 óra/62 óra*

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

2.1. A tantárgy tanításának célja

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

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

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

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

2.3. Témakörök

2.3.1. *Nyelvtani rendszerezés 1*

6óra/6 óra

A 8 órás nyelvtani rendszerezés alatt a tanulók a legalapvetőbb igeidőket átismélik, illetve begyakorolják azokat, hogy munkavállaláshoz kapcsolódóan, hogy az állásinterjú során ne okozzon gondot a múlt, illetve a jövőre vonatkozó kérdések megértése, illetve az azokra adandó válaszok megfogalmazása. Továbbá alkalmas lesz a tanuló arra, hogy egy szakmai állásinterjún elhangzott kérdésekre összetett mondatokban legyen képes reagálni, helyesen használva az igeidő egyeztetést.

Az igeidők helyes begyakorlása lehetővé teszi számára, hogy mint leendő munkavállaló képes legyen arra, hogy a munkaszerződésben megfogalmazott tartalmakat helyesen értelmezze, illetve a jövőbeli karrierlehetőségeket feltérképezze. A célként megfogalmazott idegen nyelvi magbízottság csak az igeidők helyes használata révén fog megvalósulni.

2.3.2. *Nyelvtani rendszerezés 2*

8 óra/8 óra

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

válík arra, hogy az állásinterjún elhangozott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

2.3.3. Nyelvi készségfejlesztés

24 óra/24 óra

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

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

Az elsajátítandó témakörök:

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

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

2.3.4. Munkavállalói szókincs

24 óra/24 óra

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

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

2.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

A tananyag kb. fele digitális tartalmú oktatási anyag, így speciálisak mind a módszerek, mind pedig a tanulói tevékenységformák.

2.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | |
| 2. | kiselőadás | | | x | |
| 3. | megbeszélés | | | x | |
| 4. | vita | | | x | |
| 5. | szemléltetés | | | x | |
| 6. | projekt | | x | | |
| 7. | kooperatív tanulás | | x | | |
| 8. | szerepjáték | | x | | |
| 9. | házi feladat | x | | | |
| 10. | digitális alapú feladatmegoldás | x | | | |

2.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|---|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | | |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | | x | |
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | x | |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Levélírás | x | | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |

| | | | | | |
|------|--|---|--|---|--|
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | | | x | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | | x | |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | | | |
| 4.3. | Csoportos helyzetgyakorlat | | | x | |

2.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11504-16 azonosító számú

**Gazdálkodási alaptevékenység ellátása
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11504-16 azonosító számú Gazdálkodási alaptervekenység ellátásamegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| | Gazdasági és jogi alapismeretek | Ügyviteli ismeretek | Ügyviteli gyakorlatok | Általános statisztika | Statisztika gyakorlat | Pénzügyi alapismeretek | Pénzügy gyakorlat | Adózási alapismeretek | Adózás gyakorlat | Számviteli alapismeretek | Számvitel gyakorlat |
|--|---------------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------|--------------------------|---------------------|
| FELADATOK | | | | | | | | | | | |
| Közreműködik a vállalkozás beindításához, átalakításához, megszűnéséhez szükséges adminisztratív teendők ellátásában | x | | | | | | | | | | |
| Ellátja a marketingtevékenységhez kapcsolódó ügyintézői feladatokat | x | | | | | | | | | | |
| Kapcsolatot tart a vevőkkel, szállítókkal | x | | | | | | | | | | |
| Elkészíti a megrendeléseket | x | | | | | | | | | | |
| Közreműködik a szerződés kötéseknél | x | | | | | | | | | | |
| Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövető működése érdekében a fogyasztóvédelmi előírásokat | x | | | | | | | | | | |
| Kezeli a reklamációkat | x | | | | | | | | | | |
| Elvégzi a bejövő és kimenő számlák egyeztetéseit a nyilvántartások alapján | x | | | | | | | | | | |
| Ellenőrzi a vámtarifaszám (vtsz.) meglétét és formai helyességét | x | | | | | | | | | | |
| Közreműködik a pénzforgalmi számla nyitásánál, kiállítja a pénzforgalmi nyomtatványokat, gondoskodik teljesítésükről, ki- és bevezeti a pénzforgalmi számlán megjelenő pénzügyi teljesítéseket | | | | | | x | | | | | |
| Eljár a garancia, fedezetigazolás és akkreditív nyitás ügyében, követi a pénzforgalmi-számlakivonatokat tartalmát, azok egyenlegeit. | | | | | | x | | | | | |
| Vezeti a pénzforgalmi számla felett rendelkezésre jogosultak nyilvántartását | | | | | | x | | | | | |
| Figyelemmel kíséri a választott devizaárfolyamokat | | | | | | x | x | | | | |
| Közreműködik a banki termékek (kamat, díj, jutalékok figyelembevételével) és a biztosítási termék kiválasztásában | | | | | | x | | | | | |
| Informálódik a pénzügyi-piaci kondíciókról, nyilvántartja az értékpapírok árfolyamait, hozamait | | | | | | x | x | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|---|---|---|---|---|---|
| Gondoskodik a készpénzforgalom lebonyolításáról (pénznemenként), kezeli és feltölti a bankkártyákat | | | | | | x | | | | | |
| Kiállítja a bevételi- és kiadási bizonylatokat, vezeti a pénztárjelentést, a pénztárnaplót és a szigorú számadású nyomtatványok analitikáját | | | | | | x | | | | | |
| Felszereli a bankszámlakivonatot (bankszámlakivonat + a mozgáshoz kapcsolódó bizonylatok). | | | | | | x | | | | | |
| Megbízásából értékesített vagy vásárolt kötvényekre, részvényekre és egyéb értékpapírokra vonatkozó nyilvántartásokat vezeti | | | | | | x | x | | | | |
| Adatokat gyűjt a befektetési döntésekhez | | | | | | x | x | | | | |
| Előkészíti az adónyilvántartásokat az adóbevalláshoz | | | | | | | | x | | | |
| Vezeti az adó- és vámnyilvántartásokat | | | | | | | | x | x | | |
| Nyilvántartja a bejövő és kimenő számlák áfa analitikáját | | | | | | | | x | x | | |
| Közreműködik a helyi adókkal kapcsolatos feladatok ellátásában | | | | | | | | x | x | | |
| Bizonylati renddel kapcsolatos feladatokat lát el (bizonylatok kiállítása, ellenőrzése, tárolása, továbbítása, szigorú számadás alá tartozó bizonylatokról nyilvántartás vezetése, stb.) | | | | | | | | | | x | |
| Analitikus, főkönyvi könyvelésre előkészít, kontíroz | | | | | | | | | | x | x |
| Közreműködik | | | | | | | | | | | |
| – a pénzforgalmi számlával kapcsolatos gazdasági események könyvelésében | | | | | | | | | | x | x |
| – a vevőkkel kapcsolatos gazdasági események elszámolásában | | | | | | | | | | x | x |
| – a szállítókkal kapcsolatos gazdasági események elszámolásában | | | | | | | | | | x | x |
| – a termelési költség elszámolásában | | | | | | | | | | x | x |
| – az értékesítéssel kapcsolatos gazdasági események könyvelésében | | | | | | | | | | x | x |
| – a jövedelemelszámolással kapcsolatos gazdasági események könyvelésében | | | | | | | | | | x | x |
| Közreműködik a leltárak felvételével, dokumentálásával kapcsolatos feladatok ellátásában | | | | | | | | | | x | x |
| Értelmezi a mérleget és az eredménykimutatást | | | | | | | | | | x | x |
| Adatokat, információkat gyűjt, rögzít, válogat, osztályoz, nyilvántart és iktat | | x | x | | | | | | | | |
| Betartja az adat- és titokvédelemmel kapcsolatos jogszabályokat, utasításokat | | x | | | | | | | | | |
| Hagyományos és digitális dokumentumokat rendszerez | | x | x | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Regisztrálja és karbantartja az ügyfélkapcsolatait | | x | x | | | | | | | | | | |
| Hivatalos levelezést folytat hagyományos és digitális formában | | x | x | | | | | | | | | | |
| Hivatalos okmányokat tölt ki | | | x | | | | | | | | | | |
| A munkaköréhez kapcsolódó hivatalos ügyeket intéz (közigazgatási szerveknél) | | x | x | | | | | | | | | | |
| Rendszeres és eseti jelentéseket készít | | x | x | | | | | | | | | | |
| Az ügyiratok mozgását folyamatosan figyelemmel kíséri | | | x | | | | | | | | | | |
| Adatbázisokat kezel, iratkezelést végez | | | x | | | | | | | | | | |
| Az adatokat értelmezi, feldolgozza, rendszerezi és munkája során hasznosítja | | x | x | | | | | | | | | | |
| Határidőre eleget tesz az adatszolgáltatási kötelezettségnek | | | x | | | | | | | | | | |
| Használja a szövegszerkesztő, táblázat- és adatbázis-kezelő számítógép programokat, a beépített függvényeket | | x | x | | | | | | | | | | |
| A termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó kísérőokmányokat az illetékesekhez eljuttatja | | | x | | | | | | | | | | |
| Kezeli a számítógépet és tartozékait (adathordozók, scanner, nyomtató stb.) | | | x | | | | | | | | | | |
| Szöveget, táblázatot, prezentációt, excel grafikont készít, szerkeszt | | | x | | | | | | | | | | |
| Telefont, fénymásoló gépet, scannert kezel | | | x | | | | | | | | | | |
| Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatait ellátja, az anyagokat archiválja | | | x | | | | | | | | | | |
| Betartja a munkaköréhez kapcsolódó munkabiztonsági, munka-egészségügyi, tűz és környezetvédelmi előírásokat | | x | | | | | | | | | | | |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | | | | | | | | | | |
| A gazdasági élet alapvető területei (szükségletek, termelés, javak, munkamegosztás, gazdálkodás, piac, kereslet, kínálat) | | x | | | | | | | | | | | |
| A nemzetgazdaság szereplői és kapcsolatai | | x | | | | | | | | | | | |
| A nemzetgazdaság és ágazati rendszere | | x | | | | | | | | | | | |
| A nemzetgazdaság teljesítmény-kategóriái és mérések | | x | | | | | | | | | | | |
| Az állam feladatai, költségvetési politika, az állami költségvetés legfontosabb bevételei és kiadásai | | x | | | | | | | | | | | |
| A vállalat helye a nemzetgazdaságban | | x | | | | | | | | | | | |
| A vállalkozások alapításának, működésének megszűnésének szabályai | | x | | | | | | | | | | | |
| Gazdálkodás és gazdaságosság (költség, kiadás, ráfordítás, bevétel, fedezeti összeg, eredmény). | | x | | | | | | | | | | | |
| A marketing működése | | x | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|
| Versenyszabályozás | x | | | | | | | | | | | |
| A hazai és európai uniós fogyasztóvédelmi előírások | x | | | | | | | | | | | |
| Vámtarifa (Nómenklátúra) feladata és rendeltetése | x | | | | | | | | | | | |
| Vámtarifaszám (vtsz.) felépítése és rendeltetése | x | | | | | | | | | | | |
| Vámtarifaszám a nemzeti jogszabályokban | x | | | | | | | | | | | |
| Környezettudatos gazdálkodás | x | | | | | | | | | | | |
| Jogi alapismeretek, joghierarchia, szabályzati hierarchia | x | | | | | | | | | | | |
| A polgári jog alapjai | x | | | | | | | | | | | |
| A szerződés fogalma, érvényessége, létrejötte, megszűnése, és a követelések elévülésének feltételei. Az érvényes szerződés alaki és tartalmi követelményei. Egyes szerződéstípusok (adásvétel, csere, vállalkozás, megbízás, bizomány, bérlet) ismerete | x | | | | | | | | | | | |
| Garanciaszerződés, kezességi szerződés, zálogjog, engedményezés, kötelezettségátvállalás | x | | | | | | | | | | | |
| A szerződések alapvető tartalmi és formai követelményei, jellemző szerződésfajták | x | | | | | | | | | | | |
| Gazdaságpolitika és a pénzügypolitika | | | | | | | x | | | | | |
| Jegybank és a monetáris szabályozás | | | | | | | x | | | | | |
| Pénzügyi intézményrendszer | | | | | | | x | | | | | |
| Pénzügyi szolgáltatások és kiegészítő pénzügyi szolgáltatások | | | | | | | x | | | | | |
| Passzív bankügyletek (betétgyűjtés, értékpapírok kibocsátása, forrásszerzés a jegybanktól és a bankközi piacon) és az aktív bankügyletek {hitelezés (biztosítékok), váltóleszámitolás, lízing, faktorálás, forfeitrozás} | | | | | | | x | x | | | | |
| A pénz időértéke (egyszerű kamat, kamatos kamat, annuitás számítása) | | | | | | | x | x | | | | |
| A pénzforgalmi számlák fajtái. | | | | | | | x | | | | | |
| Fizetési megbízások lebonyolítása, a fizetési művelet során alkalmazható fizetési módok | | | | | | | x | | | | | |
| Pénzkezeléssel kapcsolatos feladatok a gazdálkodó szervezeteknél | | | | | | | x | | | | | |
| Nemzetközi pénzügyi rendszer és a nemzetközi pénzforgalom | | | | | | | x | | | | | |
| Valuta, deviza, árfolyam | | | | | | | x | x | | | | |
| Pénzügyi piacok és termékei | | | | | | | x | x | | | | |
| Értékpapírok csoportosítása | | | | | | | x | | | | | |
| Az értékpapírok jellemzői (kötvény, részvény, közraktárjegy, váltó, állampapírok, banki értékpapírok) | | | | | | | x | x | | | | |
| A tőzsde | | | | | | | x | | | | | |
| A biztosítás szerepe | | | | | | | x | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Biztosítási szerződés, biztosítási ágak és ágazatok fajtái | | | | | | X | | | | | |
| Likviditás, jövedelmezőség és hatékonyság | | | | | | X | | | | | |
| Pénzügyi döntések | | | | | | X | X | | | | |
| Az államháztartás rendszere | | | | | | | | X | | | |
| Adózási alapfogalmak | | | | | | | | X | | | |
| A személyi jövedelemadó (összevontan adózó jövedelmek) | | | | | | | | X | X | | |
| Az általános forgalmi adó | | | | | | | | X | X | | |
| Helyi adók fajtái | | | | | | | | X | X | | |
| A számviteli törvény. A beszámoló és könyvvezetési kötelezettség | | | | | | | | | | X | |
| A vállalkozás vagyona. A leltár és a mérleg | | | | | | | | | | X | |
| A könyvelési tételek szerkesztése, a számlakeret | | | | | | | | | | X | X |
| Az analitikus nyilvántartások vezetése | | | | | | | | | | X | X |
| A tárgyi eszközökkel kapcsolatos alapesemények – beruházás, értékcsökkenés –elszámolása | | | | | | | | | | X | X |
| Anyagvásárlás és felhasználás elszámolása | | | | | | | | | | X | X |
| Az árubeszerzés és az értékestés főkönyvi elszámolása | | | | | | | | | | X | X |
| A bérköltség és a bért terhelő adók és járulékok elszámolása | | | | | | | | | | X | X |
| Munkavállalót terhelő levonások elszámolása és a bérek kifizetése, átutalása | | | | | | | | | | X | X |
| A saját termelésű készletek raktárba vételével kapcsolatos elszámolások | | | | | | | | | | X | X |
| Termékértékesítéssel kapcsolatos elszámolások | | | | | | | | | | X | X |
| Az eredmény megállapítása | | | | | | | | | | X | X |
| A statisztika alapfogalmai | | | | X | | | | | | | |
| Az információsűrítés legjellemzőbb módszerei, eszközei (statisztikai sorok, táblák, viszonyszámok, középértékek) | | | | X | X | | | | | | |
| Érték-, ár-, volumenindex | | | | X | X | | | | | | |
| Grafikus ábrázolás | | | | X | X | | | | | | |
| A levelezés (hagyományos és digitális) rendszerezésének, iktatásának menete, szabályai | | X | X | | | | | | | | |
| A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának, nyilvántartásának és kezelésének eljárási szabályai | | X | X | | | | | | | | |
| A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és digitális) szabályai, jellegzetes formái | | X | | | | | | | | | |
| A hivatalos okmányok kezelésének és felhasználásának szabályai | | X | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Az adatbázis-kezelés, az iratkezelés, az időszakos jelentések elkészítésének szabályai | | x | | | | | | | | | |
| A termékek és szolgáltatások kísérő okmányainak szerepe, kezelése, jellemző típusai | | x | | | | | | | | | |
| A számítógép billentyűzetének szakszerű használata | | x | x | | | | | | | | |
| A számítógép és tartozékainak (adathordozók, scanner, nyomtató stb.) kezelése | | x | x | | | | | | | | |
| Prezentáció és excel grafikon-készítés, szerkesztés tartalmi és formai követelményei | | x | x | | | | | | | | |
| A táblázatok készítésének tartalmi és formai követelményei | | x | x | | | | | | | | |
| Az elektronikus ügyintézés, levelezés, az internet és az intranet használata | | x | x | | | | | | | | |
| Elektronikus adatbázisok biztonsági mentésének, archiválásának módjai | | x | x | | | | | | | | |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | | | | | | | | |
| Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Szakmai kommunikáció | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Jogforrások megfelelő alkalmazása | x | | x | | x | x | x | x | x | x | x |
| Szövegszerkesztés, táblázat és adatbázis-kezelés | | | x | | x | | | | | | |
| Információgyűjtés | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | | | | | | | | |
| Precizitás (pontosság) | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Megbízhatóság | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Felelősségtudat | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Szervezőkészség | | | x | x | | | | x | | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | | | | | | | | |
| Motiválhatóság | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Kapcsolatteremtő készség | x | | x | | x | x | x | x | x | x | x |
| Meggyőzőkészség | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Konfliktusmegoldó készség | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | | | | | | | | |
| Információgyűjtés | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Áttekintő és rendszerező képesség | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Gyakorlatias feladatértelmezés | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

3. Gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy

252 óra/252 óra*

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

3.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulóval megismertesse a gazdasági élet különböző területeihez kapcsolódó fogalmakat és az azok közötti összefüggéseket, a vállalkozások és a nemzetgazdaság egyes területeinek több irányú kapcsolatát, a közgazdasági elmélet és a gyakorlati gazdasági élet összefüggéseit.

3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Ügyviteli gyakorlatok tantárgy

Témakör: Üzleti kommunikáció

Tartalmak: A szerződéskötés gyakorlata: szerződések készítése gyakorlati szituációk alapján

3.3. Témakörök

3.3.1. *Mikrogazdasági alapok*

12 óra/12 óra

Gazdasági alapfogalmak

Termelési tényezők

Gazdasági körforgás

3.3.2. *A fogyasztói magatartás és a kereslet*

24 óra/24 óra

Piaci alapfogalmak, szereplők, piaci mechanizmus

A fogyasztói döntést befolyásoló tényezők

A fogyasztó döntési mechanizmusa, a racionalizálási elv érvényesülése a fogyasztói magatartásban

Az egyéni és a piaci kereslet

3.3.3. *A vállalat termelői magatartása és a kínálat*

18 óra/18 óra

A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, formái

A termelés technikai, gazdasági összefüggései

A termelés költségei, a költségfüggvények

A piac formái és a kínálat

A piacsabályozás

Gazdálkodás, gazdaságosság

Költség, kiadás, ráfordítás bevétel fogalma

A fedezeti összeg

A vállalkozás gazdálkodásának eredménye

3.3.4. *A vállalkozások alapítása, működése*

22 óra/22 óra

A vállalkozásokról általában, a mikro-, kis- és középvállalkozások jellemzője

Az egyéni vállalkozás jellemzői, alapítása, szüneteltetése, megszűnése

A társas vállalkozások formái, sajátosságai

A társas vállalkozások alapítása, működése

A társas vállalkozások megszűnése

Csőd eljárás, felszámolási eljárás

Cégnyilvántartás

A vállalkozás szervezete

A vezetés fogalma, vezetési szintek
A vezetői tulajdonságok, vezetők feladatai
A vezetés és irányítás információ bázisa
A controlling tevékenység szerepe

3.3.5. A gazdasági élet szereplői, az állam feladatai **24 óra/24 óra**

Makrogazdasági fogalmak, gazdasági folyamatok.
A makrogazdaság szereplői, a gazdasági szférák jellemzői
A makrogazdaság piacai
Az állam feladatai, az állam gazdasági szerepe
Monetáris és fiskális politika
Az államháztartás rendszere
A központi költségvetés szerkezete, főbb bevételi forrásai és kiadásai

3.3.6. A nemzetgazdaság ágazati rendszere **28 óra/28 óra**

A nemzetgazdaság fogalma és ágazati rendszere
A gazdasági alanyok (szereplők) főbb csoportjai (vállalat, háztartás, állam, stb.)
A termelés tényezői (föld, munka, tőke, vállalkozás, információ) és kölcsönhatásuk
A tulajdonviszonyok és gazdasági koordinációs mechanizmusok Nemzetgazdasági
ágak, ágazatok, alágazatok és szakágazatok, a nemzetgazdaság teljesítménykategóriái
és mérésük
A bruttó kibocsátás, a bruttó és nettó hazai termék
A bruttó és nettó nemzeti jövedelem nominál- és reálértéke
A gazdasági növekedés, a nemzeti vagyon fogalma, részei

3.3.7. Marketing és áru-kódrendszer **44 óra/44 óra**

Marketing alapfogalmak
A marketing szerepe a vállalkozásban
Piacutatás
Marketingmix
Marketingstratégia
A reklámtevékenység jogi eszközei
Versenyszabályozás
Fogyasztóvédelmi alapismeretek
Piacfelügyeleti alapfogalmak
Kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései
Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók
Vámtarifa (Nómenklatúra) szerepe az árubesorolásban és a kereskedelemben
Vámtarifák kialakulásának története
 VET (brüsszeli) Nómenklatúra
 HR Nómenklatúra
 Kombinált Nómenklatúra
 Közös Vámtarifa
 TARIC
A magyar nemzeti vámtarifa kialakulása
Vámtarifa felépítése
Vámtarifaszám jelentősége
Vámtarifaszám a nemzeti jogszabályokban
Nómenklatúra időállapota
Áruosztályozás és áruismeret kapcsolata

Közösségi jogalkotás szerepe az áruosztályozással kapcsolatosan
 Európai Bizottság
 Vámkódex Bizottság
 Komitológiai ülések

3.3.8. Jogi alapismeretek

25 óra/25 óra

A jog lényege, fogalma, funkciói
 A jogforrás és jogforrási hierarchiája
 A jogviszony
 A jogi norma szerkezete, megjelenése, érvényessége
 A jogalkotás. A jogrendszer felépítése, tagozódása
 A gazdaság és a jog közötti viszony, a jogrend szerepe a gazdaságban
 A jogszabályok értelmezése, jogalkalmazás

3.3.9. Tulajdonjog

20 óra/20 óra

A tulajdon fogalma, tartalma, a tulajdonost megillető jogosultságok
 A birtoklás és birtokvédelem
 A használat és hasznok szedése
 A rendelkezés joga
 A tulajdonjog korlátozásai
 Eredeti és származékos tulajdonszerzés

3.3.10. A kötelmi jog

35 óra/35 óra

Szerződések fogalma, fajtái
 A szerződésekre vonatkozó közös szabályok: szerződéskötés
 A szerződés érvénytelensége, módosítása, megszűnése
 A szerződés teljesítése, a szerződés megszegése
 A szerződés megerősítése, biztosítékadás (foglalók, kötbér, kezesség)
 A szerződések legfontosabb szabályai: adásvétel, bérlet, megbízás, vállalkozás, szállítmányozás, fuvarozás, hitel- és számlaszerződés, lízing, biztosítás

3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

3.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

3.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|------------|---------|--|
| | | egyéni | csoporthoz | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | |
| 2. | kiselőadás | | x | | |
| 3. | megbeszélés | | x | x | |
| 4. | szemléltetés | | x | x | |
| 5. | házi feladat | x | | | |

3.5.2.A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|--------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | x | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | x | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | | x | x | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | | x | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

3.6. A tantárgy értékelésének módja

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

4. Ügyviteli ismeretek tantárgy

108 óra/108 óra*

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

4.1. A tantárgy tanításának célja

Az ügyviteli ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók

- képesek legyenek ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára,
- megismerjék az üzleti élet etikáját, elsajátítsák az üzletfelekkel való kommunikációs szabályokat az üzleti tárgyalások és az ügyfelekkel történő kapcsolattartás vonatkozásában

4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és gazdasági és jogi ismeretek általános szakmai tartalmaira épül.

4.3. Témakörök

4.3.1. *Munkavédelmi alapismeretek*

4 óra/4 óra

A munkakörnyezet és a munkavégzés hatása a munkát végző ember egészségére és testi épségére

A munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztető kockázatok, a munkakörülmények hatásai, a munkavégzésből eredő megterhelések, munkakörnyezet kóroki tényezők.

A megelőzés fontossága és lehetőségei

A munkavállalók egészségének, munkavégző képességének megóvása és a munkakörülmények humanizálása érdekében szükséges előírások jelentősége a munkabalesetek és a foglalkozással összefüggő megbetegedések megelőzésének érdekében. A műszaki megelőzés, zárt technológia, a biztonsági berendezések, egyéni védőeszközök és szervezési intézkedések fogalma, fajtái, és rendeltetésük.

Munkavédelem, mint komplex fogalom (munkabiztonság-munkaegészségügy)

Veszélyes és ártalmas termelési tényezők

A munkahelyek kialakításának általános szabályai

A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben

Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében

4.3.2. *Levelezés és iratkezelés*

58 óra/58 óra

A levél fajtái, formai ismérvei

A hivatalos levelek fogalmazásának tartalmi szempontjai

A beadványok (kérvény, kérelem, fellebbezés, stb.)

Az egyszerű ügyiratok fajtái (nyugta, elismervény, meghatalmazás, stb.)

A projektdokumentumok, nyomtatványok, irat- és szerződésminták értelmezése

Közigazgatási szerv, intézmény, gazdálkodó szervezet, levelei (értesítés, meghívó, igazolás, engedély stb.), a szerződésekkel kapcsolatos ügyiratok.

A vállalkozások, szervek, intézmények belső, levelei (jegyzőkönyv, emlékeztető, feljegyzés, stb.)

Üzleti levelezés (ajánlat, megrendelés, teljesítés, a teljesítés zavarai, szállítás stb.)

Munkaviszonnyal kapcsolatos levelek (önéletrajz, pályázat, munkaszerződés, stb.)

Az alkalmazott irodatechnikai eszközök használata

Az ügyiratkezelés alapfogalmai

Az irattározás kellékei, eszközei

Az iratkezelés gyakorlata (postabontás, érkeztetés, iktatás, stb.)

4.3.3. Üzleti kommunikáció**36 óra/36 óra**

Az emberi kommunikáció alapvető felfogásai és általános modellje

Magatartás és önismeret: célhierarchia, életszervezés, a céltól a tétlig, az önismeret és emberismeret, az image kialakítása

Hatékony kommunikáció: a verbális és nem verbális kommunikációs csatorna

Tárgyalási, konfliktuskezelési, érvelési technikák

Üzleti protokoll szabályai

A szerződéskötés gyakorlata: szerződések készítése gyakorlati szituációk alapján

A témakör részletes kifejtése

4.3.4. Információ-kommunikáció technológia**10 óra/10 óra**

Az IKT fogalma

Az IKT, mint eszköz

Alkalmazásának lehetőségei

4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**4.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)****4.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | x | |
| 2. | megbeszélés | | x | x | |
| 3. | vita | | | x | |
| 4. | szemléltetés | | | x | |
| 5. | projekt | | x | | |
| 6. | szimuláció | | x | | |
| 7. | házi feladat | x | x | | |
| 8. | szerepjáték | | x | | |

4.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|---|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | | x | |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|---|--|
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x | |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x | x | | |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | | x | | |
| 2.5. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | | x | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 4.2. | Csoportos helyzetgyakorlat | | x | | |
| 4.3. | Csoportos versenyjáték | | x | | |

4.6. A tantárgy értékelésének módja

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

5. Ügyviteli gyakorlatok tantárgy

144 óra/144 óra*

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

5.1. A tantárgy tanításának célja

Az ügyvitel gyakorlatok tantárgy tanításának célja, hogy a tanulóka tízujjas vakíráson alapuló helyes írástechnikát elsajátítsák, képessé tegye a tanulókat szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az ügyviteli ismeretek elméleti órán megszerzett tudást alkalmazza a gyakorlatban.

5.3. Témakörök

5.3.1. Tízujjas vakírás

108 óra/108 óra

Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás pszichológiai elvének érvényesítésével

Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással.

A jelek szabályai

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismervei alapján

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

5.3.2. Szövegformázás

36 óra/36 óra

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai

Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb stb.

Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.

Szimbólumok, képek beszúrása, formázása

Prezentáció és Excel grafikonkészítés

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása

5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépterem, vagy taniroda

5.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

5.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | | |
| 2. | megbeszélés | | x | | |
| 3. | szemléltetés | | x | | |

5.5.2.A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|--------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.2. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Információk önálló rendszerezése | x | x | | |
| 1.4. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Leírás készítése | | x | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

5.6. A tantárgy értékelésének módja

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

6. Általános statisztika tantárgy

72 óra/72 óra*

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

6.1. A tantárgy tanításának célja

Az Általános statisztika tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló alapvető ismeretekkel rendelkezzen a leggyakrabban használt statisztikai feldolgozási eszközökről, a grafikus ábrázolás alkalmazási módszereiről, az adatok szolgáltatásának lehetőségéről. A megtanult ismereteket a mindennapi gazdasági életet érintő média-információin keresztül értelmezni tudja.

6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti, kiemelten a matematikai és a gazdasági és jogi i alapismeretek általános szakmai tartalmaira épül.

6.3. Témakörök

6.3.1. *A statisztika alapfogalmai*

4 óra/4 óra

- A statisztika fogalma, ágai
- A statisztikai sokaság fajtái, jellemzői
- A statisztikai ismérv és fajtái
- A statisztikai adatok rendezése, a csoportosítása
- Az információk forrásai, az információszerzés eszközei
- A statisztikai törvény

6.3.2. *Az információsűrités legjellemzőbb módszerei, eszközei*

26 óra/26 óra

- A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai
- A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai
- A viszonyszámokról általában: fogalma, fajtái, számítása, a leggyakrabban használt viszonyszámok jellemzői, alkalmazási területei
 - dinamikus viszonyszám, bázis- és láncviszonyszám, és ezek összefüggései
 - megoszlási, koordinációs viszonyszám és összefüggései
 - intenzitási viszonyszám fogalma, fajtái, jellemzői, összefüggések
 - a gazdasági életben használt néhány legfontosabb intenzitási viszonyszám
 - intenzitási viszonyszám dinamikájának vizsgálata,
- A középértékek fogalma, fajtái, számítása
- Helyzeti középértékek: módusz és medián
- Számított középértékek
 - a mennyiségi sorok elemzése számított közép-értékekkel
 - számtani átlag
 - harmonikus átlag
 - négyzetes átlag
 - idősorok elemzése középértékekkel
- kronologikus átlag
- mértani átlag
 - a szóródás vizsgálata: fogalma, mutatói

6.3.3. Főátlagok, összetett intenzitási viszonzszámok összehasonlítása 22 óra/22 óra

A standardizálás módszere
Standardizálás különbségfelbontással
Főátlagok eltérése
Részátlagok hatása
Összetételhatás
Összefüggés az eltérések között
Az indexek számítása a standardizálás alapján
Főátlag index
Részátlag index
Összetételhatás indexe
Összefüggések az indexek között

6.3.4. Az érték-, ár- és volumenindex 16 óra/16 óra

A termelési, forgalmi érték meghatározása, nagyságára ható tényezők
Az értékindex számítása és értelmezése
Az árindex számítása és értelmezése
A volumenindex számítása és értelmezése
Összefüggés az indexek között
Az árbevételre ható tényezők számszerűsítése, összefüggésük

6.3.5. A grafikus ábrázolás 4 óra/4 óra

Grafikus ábrázolás eszközei
Grafikus ábrák készítése
Az ábrázolás alkalmazási területei

6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

6.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

6.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | x | |
| 2. | kiselőadás | x | x | | |
| 3. | megbeszélés | | x | x | |
| 4. | vita | | x | x | |
| 5. | szemléltetés | | x | | |
| 6. | házi feladat | x | | | |
| 7. | projekt | | x | | |

6.5.2.A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|---|---|--------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | | x | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | | x | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | | x | x | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | | x | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | | | |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | | x | | |
| 3.3. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | | | |

6.6. A tantárgy értékelésének módja

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

7. Statisztika gyakorlat tantárgy

36 óra/36 óra*

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

7.1. A tantárgy tanításának célja

A statisztikai gyakorlat tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló a megtanult statisztikai fogalmakat és mutatószámokat a gyakorlatban tudja értelmezni. Fejlessze a tanulók számarányérzékét a mikro- és makrogazdaság legfontosabb valós mutatóinak bemutatásával, megismertetésével, alkalmaztatásával, és ösztönözze a tanulókat a megfelelő összefüggések feltárására, a helytálló, valós következtetések megállapítására, levonására, azáltal is, hogy az elemzéshez a grafikus módszereket alkalmazza.

7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A statisztika gyakorlat tantárgy a matematika tantárgyon túl szorosan kapcsolódik az informatikában megtanult kompetenciák alkalmazásához. Az általános statisztika az elsajátított elméleti ismereteire is épül, mert azok alkalmazása számítógépes programokkal a gyakorlatban történő felhasználása.

7.3. Témakörök

7.3.1. *Az információsűrítés legjellemzőbb módszerei, eszközei* 16 óra/16 óra

Az elméletben tanultak gyakorlatban történő elmélyítése, alkalmazva a számítógépes programokat, kiemelten a statisztikai függvények használatát a viszonyszámok és a középértékek gyakorlatában

Elemzések és következtetések levonása kiszámított adatokból

7.3.2. *Főátlagok, összetett intenzitási viszonyszámok összehasonlítása* 8 óra/8 óra

Az elméletben tanultak gyakorlatban történő elmélyítése, alkalmazva a számítógépes programokat, kiemelten a függvények használatát az adott témakör gyakorlatában

Elemzések és következtetések levonása kiszámított adatokból

7.3.3. *Az érték-, ár- és volumenindex* 8 óra/8 óra

Az elméletben tanultak gyakorlatban történő elmélyítése, alkalmazva a számítógépes programokat, kiemelten a függvények használatát az indexszámítás gyakorlatában

Elemzések és következtetések levonása kiszámított adatokból

7.3.4. *Esettanulmány készítése* 4 óra/4 óra

Esettanulmány készítése megadott témában a tanult statisztikai módszerek alkalmazásával a számítógépes programok használatával

7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Számítógépterem

7.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

7.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | | |
| 2. | kiselőadás | | x | | |
| 3. | megbeszélés | | x | | |
| 4. | vita | | x | | |
| 5. | szemléltetés | x | x | | |
| 6. | projekt | | x | | |
| 7. | kooperatív tanulás | | x | | |
| 8. | szimuláció | x | x | | |
| 9. | házi feladat | x | | | |

7.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | | x | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | | x | | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 2.5. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | | | |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | | | |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x | | |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x | | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--|--|
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

7.6. A tantárgy értékelésének módja

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

8. Pénzügyi alapismeretek tantárgy

123 óra/126 óra*

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

8.1. A tantárgy tanításának célja

A pénzügyi alapismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló legyen képes a gazdasági folyamatokat pénzügyi aspektusból vizsgálni, érdeklődjön a mindenkori gazdaságpolitikai és pénzügy-politikai célok és megvalósításának módjai iránt, eligazodjon a pénzügyi intézményrendszerében és ismerje az alapvető pénzügyi szolgáltatásokat. Alkalmas legyen meghatározni és kiválasztani a pénzforgalom lebonyolításának vállalkozás számára leginkább megfelelő módját, és segítsen eligazodni a pénzügyi piacon kínált értékpapírok fajtái között. A tanuló megismerje a nemzetközi elszámolási eszközök árfolyam-alakulásának hatását a gazdasági szférára.

8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és a gazdasági és jogi alapismeretek általános szakmai tartalmaira épül.

8.3. Témakörök

8.3.1. *Pénzügyi szektor alapvetései*

8 óra/8 óra

A pénz fogalma és fajtái, a pénz funkciói

A pénz fogalma, funkciói (értékmérő, forgalmi eszköz, fizetési eszköz, kincsgyűjtés, felhalmozás, vagyontartás)

A pénz kialakulása: árupénz, pénzhelyettesítők, a mai pénz

Gazdaságpolitika, pénzügypolitika (fogalma, eszközei)

8.3.2. *Pénzügyi intézményrendszer*

22 óra/22 óra

A bankok kialakulása, fogalma és a bankműveletek

Passzív bankügyletek (betétgyűjtés, értékpapírok kibocsátása, hitelfelvétel a jegybanktól és más banktól)

Aktív bankügylet (hitelezés, váltóleszámitolás, lízingügylet, faktorálás, forfetírozás), hitelbiztosítékok: tárgyi, dologi biztosíték és személyi biztosíték

Semleges bankműveletek

Az egyszintű és a kétszintű bankrendszer jellemzői

A jelenlegi magyar pénzügyi intézményrendszer felépítése

Jegybank és a monetáris szabályozás

Az MNB szervezeti felépítése

A magyar központi bank feladatai, a monetáris irányításban betöltött helye

A pénzügyi intézmények jellemzői (hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások)

Pénzügyi szolgáltatások és kiegészítő pénzügyi szolgáltatások

Nem monetáris közvetítők és feladataik (biztosítók, nyugdíjpénztárak)

Magyar Bankszövetség, OBA, BEVA

A nemzetközi pénzügyi intézmények

8.3.3. *A pénzforgalom*

22 óra/22 óra

A pénzforgalom általános szabályai

A fizetési számlák fajtái

A pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés, formai és tartalmi követelményei

Fizetési számla megnyitása, fizetési számla feletti rendelkezés

A pénzforgalmi szolgáltatás lebonyolításának közös szabályai

Fizetési műveletek jóváhagyása
Titoktartási szabályok (fizetési titok, sorbaállítás)
Fizetési módok

fizetési számlák közötti fizetés: átutalás, beszedés, a fizető fél által a kedvezményezett útján kezdeményezett fizetés, az okmányos meghitelezés (akkreditív)

fizetési számlához kötődő készpénzfizetés: készpénzfizetésre szóló csekk kibocsátása és beváltása, készpénzbefizetés fizetési számlára, készpénzkifizetés fizetési számláról

fizetési számla nélküli fizetés: készpénzáttalalás
készpénzfizetés

A készpénzforgalom lebonyolításának helye

A pénztár, pénzkezelés és pénztári forgalom elszámolása

A pénzkezeléssel kapcsolatos feladatkörök

A nemzetközi fizetések általános szabályai

8.3.4. A pénzügyi piac és termékei

64 óra/67 óra

Pénzügyi piacok fogalma, gazdaságban betöltött szerepe

Pénzügyi piacok csoportosítása

A részpiacok jellemzői

Az értékpapírok pénzügyi piacokon betöltött szerepe

Értékpapírok megjelenése, fogalma (főbb csoportosítási szempontjai)

Az értékpapírok főbb fajtái

a kötvény fogalma, jellemzői, fajtái

vállalati kötvény pénzügyi piacon betöltött szerepe

a részvény fogalma, jellemzői

a részvények szerepe a gazdaságban

a részvények fajtái és jellemzői

a közraktárjegy fogalma, jellemzői

a váltó, mit a kereskedelmi hitelezés egyik eszköze

váltótípusok: saját és idegenváltó

váltóműveletek

az állampapírok

az állampapírok és a monetáris politika kapcsolata

az állampapírok fajtái és jellemzői

a banki értékpapírok

A tőke- és pénzpiaci ügyletek: prompt és termin ügyletek

8.3.5. Biztosítási alapismeretek

7 óra/7 óra

Biztosítási alapfogalmak

A biztosítás szerepe, jelentősége

A biztosítás módszere

Biztosítási ágazatok rendszerei

Biztosítási szerződés és a biztosítási díj

Likviditás, jövedelmezőség és hatékonyság

8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

8.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Az adott témakör 12. évfolyamban is megjelenő témáinak szerepe az ismétlés, rendszerezés, a képzés során megtanult ismeretek komplex kezelése, az aktuális gazdaságpolitikai és pénzügy-politikai események megbeszélése, valamint felkészítés az érettségi vizsgára.

8.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | |
| 2. | kiselőadás | x | | | |
| 3. | megbeszélés | | x | x | |
| 4. | vita | x | x | | |
| 5. | szemléltetés | | x | x | |
| 6. | projekt | x | x | | |
| 7. | házi feladat | x | x | x | |

8.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | | x | x | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | | x | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | x | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x | | |
| 2.2. | Leírás készítése | x | | | |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | x | x | |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | | x | | |

| | | | | | |
|------|---|--|---|--|--|
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

8.6. A tantárgy értékelésének módja

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

9. Pénzügy gyakorlat tantárgy

36 óra/36 óra*

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

9.1. A tantárgy tanításának célja

A Pénzügyi gyakorlat tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló megértse és a mindennapi életben alkalmazni is tudja: a pénznek időértéke van a különböző időpontokban esedékes pénzáramok tekintetében, akár a betétgyűjtés, akár hitelfelvételhez kapcsolódóan. A legyen képes tanuló egyszerű értékpapír árfolyam és hozamszámításon keresztül döntést hozni vásárlási-eladási szándékról. A valuta- és devizaárfolyamok ismeretében gazdálkodási tevékenységhez kapcsolódóan számításokat végezni.

9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként és az adott évfolyamon megjelölt Pénzügyi alapismeretek tantárgy pénzforgalom, valamint pénzügyi piaci és termékei témakörök szakmai tartalmaira épül.

Pénzügyi alapismeretek tantárgy

Témakör: Pénzügyi intézményrendszer

Tartalmak: Passzív bankügyletek (betétgyűjtés, értékpapírok kibocsátása, hitelfelvétel a jegybanktól és más banktól)

Aktív bankügylet (hitelezés, váltóleszámitolás, lízingügylet, faktorálás, forfetírozás), hitelbiztosítékok: tárgyi, dologi biztosíték és személyi biztosíték

Pénzügyi alapismeretek tantárgy

Témakör: A pénzforgalom

Tartalmak: A nemzetközi fizetések általános szabályai

Pénzügyi alapismeretek tantárgy

Témakör: A pénzügyi piac és termékei

Tartalmak: Az értékpapírok jellemzői

9.3. Témakörök

9.3.1. *A pénz időértéke*

8 óra/8 óra

A pénz időértékének fogalma, jelentősége

A jelen és a jövőérték számítás időtényező táblázatok alkalmazásával

A váltóval kapcsolatos műveletek

Váltókibocsátás, váltóforgatás, leszámítolás

9.3.2. *Értékpapírok értékelése*

22 óra/22 óra

A kötvény értékelése:

A klasszikus kötvény reális árfolyamának (elméleti árfolyamának) becslése, valamint összevetése a piaci árfolyammal és a vásárlási-eladási szándék megállapítása

A kötvények hozamának számítása: névleges hozam, egyszerű hozam

A részvény értékelése:

A törzsrészvény és az elsőbbségi részvény reális árfolyamának (elméleti árfolyamának) becslése, valamint összevetése a piaci árfolyammal és a vásárlási-eladási szándék megállapítása

A részvények várható hozamának számítása

9.3.3. Valuta, deviza-árfolyama

6 óra/6 óra

Valuta, deviza és -árfolyam fogalma

A valuta- és a devizaműveletekkel kapcsolatos gazdálkodási feladatok

A valuta-, devizaárfolyamokhoz kapcsolódó számítások

9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**9.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)****9.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | | |
| 2. | megbeszélés | x | x | | |
| 3. | szemléltetés | x | x | | |
| 4. | projekt | | x | | |
| 5. | szimuláció | | x | | |
| 6. | házi feladat | x | x | | |
| 7. | önálló feladat megoldása | x | | | |
| 8. | csoporthos feladatmegoldás | | x | | |

9.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--|--|
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | | x | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 2.5. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | | x | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | | x | | |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló | | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | | | |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

9.6. A tantárgy értékelésének módja

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

10. Adózási alapismeretek tantárgy

31 óra/36 óra*

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

10.1. A tantárgy tanításának célja

Az Adózási alapismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulókkal megismertesse a magyar államháztartás rendszerét, az alrendszerek költségvetését, gazdálkodási szabályait. Felkészítse a tanulókat a legalapvetőbb adójogszabályok alkalmazására. Rámutasson a magánszemélyek személyi jövedelemadó fizetési kötelezettségére, az arányos közteherviselés szükségességére. Bemutassa az általános forgalmi adó szerepét, s ezen ismeretek birtokában a tanulók legyenek képesek a piacgazdaság árképzési rendszerében részben eligazodni.

10.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Gazdasági és jogi ismeretek tantárgy A gazdasági élet szereplői, kapcsolatai, az állam feladatai, az állami költségvetés legfontosabb bevételei és kiadásai témakörének

Az államháztartás rendszere

A központi költségvetés szerkezete, főbb bevételi forrásai és kiadásai elemei

10.3. Témakörök

10.3.1. Az államháztartás rendszere

3 óra/3 óra

Az állam szerepe a modern gazdaságban

A közfeladatok ellátásának szükségessége és finanszírozási forrásai

Az államháztartás alrendszere (központi és önkormányzati alrendszer)

A költségvetési bevételek, költségvetési kiadások, költségvetés

10.3.2. Adózási alapfogalmak

2 óra/2 óra

Az adó és az adórendszer fogalma, jellemzői

Adózási alapfogalmak: adóalany, adótárgy, adóalap, adómérték, adómentesség, adókedvezmény, adókötelezettség

A magyar adójog forrásai.

Az adók csoportosítása: jövedelemadó, forgalmi típusú adó, vagyonadóztatás

10.3.3. Kiemelt adónemek

26 óra/31 óra

Személyi jövedelemadó

A személyi jövedelemadó alanyai

A jövedelem, bevétel, költség

Az adó mértéke

Összevont adóalap adóköteles jövedelmei (önálló tevékenységből származó, nem önálló tevékenységből származó és egyéb jövedelem)

Családi kedvezmény, első házások kedvezménye

Összevont adóalap adója

Adókedvezmények

Általános forgalmi adó

Az áfa jellemzői

Az adóalany

Az adó mértéke

A fizetendő adó megállapítása

Az adó levonási jog

Adólevonási jog korlátozása (alapeset)

Adófizetési kötelezettség
Számlázás (számla, nyugta adattartalma)

A helyi adók

A helyi adók típusai: vagyoni típusú (építményadó és telekadó), kommunális jellegű adók (magánszemélyek kommunális adója és idegenforgalmi adó), helyi iparüzési adó

Az egyes típusok adóalanyai

Az adó alapja és mértéke

Az adókötelezettség teljesítése

10.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

10.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

10.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | |
| 2. | megbeszélés | | | x | |
| 3. | szemléltetés | | x | x | |
| 4. | projekt | | x | | |
| 5. | házi feladat | x | | | |

10.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoport-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | x | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | x | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | | x | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|---|--|
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | x | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | x | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | | | |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

10.6. A tantárgy értékelésének módja

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

11. Adózás gyakorlata tantárgy

31 óra/36 óra*

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

11.1. A tantárgy tanításának célja

Az Adózás gyakorlat tantárgy tanításának célja, hogy felkészítse a tanulókat az adóelőleg- és adószámítási feladatok elvégzésére, egyszerű adattartalmak alapján adóbevallások készítésére, ezáltal útmutatást adjon az adóbevallások elkészítésének gyakorlatához.

11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az Adózási alapismeretek megtanult témaköreinek mindegyikére épül.

11.3. Témakörök

11.3.1. Személyi jövedelemadó

15 óra/16 óra

Összevont adóalap és annak adószámítása (családi kedvezmény, első házaski kedvezménye, családi járulékkedvezmény és adókedvezmény figyelembevételével)

Adóelőleg megállapítása

Nettó bér kiszámítás

Adóbevallás készítése alapadatokkal

11.3.2. Általános forgalmi adó

10 óra/12 óra

A nettó ár és a fogyasztói ár közötti eltérés

Adó mértéke az adóalap után, valamint a bruttó árra vetítve

Az általános adókulcstól eltérő adómértékek alá tartozó termékek és szolgáltatások

Az értékesítések után felszámított fizetendő adó megállapítása

A beszerzésekre jutó előzetesen felszámított áfa

A vállalkozást terhelő áfa megállapítása (alapeset)

A fizetendő adó megállapítása

Számla, nyugta kitöltése

11.3.3. Helyi adók

6 óra/8 óra

Az egyes adótípusokra egyszerű adószámítási feladatok az adóalap és adómérték megadásával

Vagyoni típusú adó

Közműhelyi adó

Helyi iparüzési adó

11.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

11.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

11.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | | |
| 2. | szemléltetés | | x | | |
| 3. | projekt | | x | | |
| 4. | házi feladat | x | | | |
| 5. | önálló feladat megoldása | x | | | |
| 6. | csoporthos feladatmegoldás | | x | | |

11.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | | x | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | x | x | | |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | | | |
| 3.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | x | x | | |

11.6. A tantárgy értékelésének módja

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

12. Számviteli alapismeretek tantárgy

144 óra/144 óra*

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

12.1. A tantárgy tanításának célja

Ismerje meg a vállalkozás vagyont, a vállalkozások beszámolási kötelezettségét, a számviteli jogi szabályozását. Alkalmazza az analitikus és szintetikus könyvelés módszereit.

Bizonylatok alapján tudja könyvelni az egyszerű gazdasági eseményekkel kapcsolatos tételeket.

12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy

Témakör: A vállalkozások alapítása, működése

Tartalmak: a teljes tartalma

Általános statisztika tantárgy

Témakör: Az információsűrités legjellemzőbb módszerei, eszközei

Tartalmak: teljes tartalma

Pénzügyi alapismeretek tantárgy

Témakör: A pénzforgalom

Tartalmak: teljes tartalma

12.3. Témakörök

12.3.1. A számviteli törvény

10 óra/10 óra

A számvitel feladatai, területei

A számvitel szabályozása (külső és belső szabályozás)

A számviteli törvény fejezetei

A számviteli alapelvek

A vállalkozások számviteli politikája

A számviteli bizonylatok

A beszámoló szerepe, a beszámoló részei

A beszámolók formái

Beszámolás és könyvvezetés

12.3.2. A vállalkozás vagyona

22 óra/22 óra

A leltár fogalma, fajtái.

A mérleg fogalma, jellemzői, fajtái

A mérlegfőcsoportok, mérlegtételek tartalma, definíciója

Az eszköz- és forrásoldal sorainak tartalma

Értékelés a számvitelben (bekerülési érték, könyv szerinti érték)

12.3.3. A könyvelési tételek szerkesztése, a számlakeret

16 óra/16 óra

A könyvviteli számlák

Az egységes számlakeret felépítése és szerkezete

A vállalati számlarend tartalma

A számlák nyitása

Idősoros és számlasoros könyvelés

Költség- és eredmény számlák

A bizonylatok fogalma, a bizonylati rendszer
Az analitikus és szintetikus könyvelés kapcsolata

12.3.4. Tárgyi eszközök elszámolása **24 óra/24 óra**

Tárgyi eszközök csoportosítása.
Tárgyi eszközök értékelése, mérlegérték megállapítása
Az amortizáció elszámolása (lineáris, teljesítményarányos)
Tárgyi eszközök egyedi nyilvántartása
Belföldi beruházási szállítókkal kapcsolatos tételek könyvelése (különböző finanszírozással)
Tárgyi eszközök üzembe helyezése
Tárgyi eszközök értékcsökkenésének főkönyvi elszámolása
Tárgyi eszközök értékesítésének főkönyvi elszámolása

12.3.5. A vásárolt készletek elszámolása **26 óra/26 óra**

A vásárolt készletek fajtái és jellemzőik
A vásárolt készletek bekerülési értéke
Az anyagok raktári és analitikus nyilvántartása
Anyagbeszerzés könyvelése számla szerinti áron (tényleges beszerzési áron való nyilvántartásnál), visszaküldés és az engedmény könyvelése
Anyagfelhasználás számítása és könyvelése átlagáron, csúsztatott átlagáron és FIFO elv alapján
A leltározás feladatai, a leltári eltérések számítása és könyvelése, az értékvesztés számítása és könyvelése
Az áruk fogalma, csoportosítása, analitikus nyilvántartása
A nagykereskedelmi árubeszerzés, visszaküldés engedmény könyvelése tényleges beszerzési áras nyilvántartásnál, áruértékesítés
A kiskereskedelmi árubeszerzés, visszaküldés és engedmény könyvelése
Kiskereskedelmi áruértékesítés kiszámlázással és készpénzért, a leltári eltérések bizonylatolása és könyvelése
A göngyöleg fogalma, csoportosítása analitikus nyilvántartása
Az idegen göngyöleg beérkezése és visszaküldése

12.3.6. A jövedelem elszámolás **16 óra/16 óra**

A jövedelemmel kapcsolatos analitikus nyilvántartások, a jövedelem részei
A levonások keletkezése, nyilvántartása és könyvelése
A bérfeladás számítása, nyilvántartása és könyvelési feladatai
A bérek közterheinek számítása, nyilvántartása és könyvelése
A jövedelem kifizetése (készpénzes és folyószámlára történő átutalás)
Az elszámolásra kiadott összegekkel kapcsolatos könyvelési feladatok
A fel nem vett jövedelemmel kapcsolatos könyvviteli elszámolások

12.3.7. A saját termelésű készletek elszámolása **14 óra/14 óra**

A saját termelésű készletek fogalma, csoportosítása
A saját termelésű készletek értékelése
A saját termelésű készletek analitikus és főkönyvi nyilvántartása
A közvetlen önköltség számítása
Termelési költségek típusai, a költségek könyvviteli elszámolása (költségnem)
A saját termelésű készletek állományban vétele, mérlegérték meghatározása

12.3.8. Termékértékesítés elszámolása, az eredmény megállapítás 16 óra/16 óra

Az értékesítés bizonylatolása, a számla tartalmi elemei

Az értékesítés könyvelése, árbevétel, fizetendő áfa, készletcsökkenés kiszámítása, és könyvelése

A visszáru és minőségi engedmény számítása és könyvelése

A kiszámlázott szolgáltatás elszámolása, könyvelése

A saját termelésű készletek állományváltozása

Az eredménykimutatás fajtái, eredménykategóriák

Összköltséges és forgalmi költséges eredménykimutatás összeállítása könyvelt adatok alapján

12.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**12.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)****12.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | |
| 2. | önálló példamegoldás | x | | | |
| 3. | csoporthos példamegoldás | | x | | |
| 4. | házi feladat | x | | | |

12.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | x | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | | x | x | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--|--|
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | | x | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | x | | |
| 3.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

12.6. A tantárgy értékelésének módja

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

13. Számvitel gyakorlat tantárgy

67 óra/72 óra*

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

13.1. A tantárgy tanításának célja

A számviteli alapismeretek tantárgyban elsajátított ismeretek gyakorlati alkalmazása. A bizonylati rendszer, a kézi és gépi analitika alkalmazása.

13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Számviteli alapismeretek tantárgy:

Témakör: A számviteli törvény

Tartalmak: a számviteli bizonylatok

Témakör: A könyvelési tételek szerkesztése

Tartalmak: könyvelési tételek szerkesztése, analitikus nyilvántartás

Témakör: Tárgyi eszközök elszámolása

Tartalmak: Tárgyi eszközök analitikus nyilvántartása

13.3. Témakörök

13.3.1. A pénzkezeléshez kapcsolódó bizonylatok

12 óra/12 óra

Kiadási és bevételi pénztárbizonylat

Időszaki pénztárjelentés

Kézpénzfizetési számla

Szigorú számadású bizonylatok nyilvántartása

Kézpénzforgalomhoz kötődő egyszerű gazdasági események bizonylatinak elkészítése (komplex feladat megoldása)

13.3.2. A tárgyi eszközök nyilvántartása

12 óra/12 óra

Tárgyi eszköz egyedi nyilvántartó karton

Üzembe helyezési okmány

Selejtezési jegyzőkönyv

Amortizáció számítása

Tárgyi eszköz analitika készítése

13.3.3. A vásárolt készletek bizonylatai

12 óra/12 óra

Készlet bevételezése, kivételezési bizonylat.

Készletnyilvántartó lap

Szállítólevél

Számla

Készletnyilvántartás készítése (komplex feladat megoldása)

13.3.4. Komplex számviteli esettanulmányok

20 óra/25 óra

Tárgyi eszközökkel, vásárolt és saját termelésű készletekkel, jövedelemelszámolással kapcsolatos komplex gazdasági események főkönyvi elszámolása

A beszámoló (egyszerűsített éves beszámoló mérleg, eredménykimutatás) készítése könyvelt adatok alapján)

13.3.5. Pénzügyi analitika számítógépen

11 óra/11 óra

Pénztár könyvelése bizonylatok alapján
 Bankszámla forgalom könyvelése bankszámla kivonat alapján
 Listák, lekérdezések a pénzügyi programból
 Pénzügyi analitika készítése (komplex feladat megoldása)

13.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Taniroda, számítógépterem

13.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**13.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|------------|------------|--|
| | | egyéni | csoporthoz | osztályhoz | |
| 1. | magyarázat | | x | | |
| 2. | szemléltetés | | x | | |
| 3. | szimuláció | x | x | | |
| 4. | házi feladat | x | | | |
| 5. | gazdasági események bemutatása | | x | | |

13.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-------------------|------------------|--|
| | | egyéni | csoporthoz bontás | osztályhoz keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.4. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--|--|
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | x | | |
| 3.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

13.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11506-16 azonosító számú

**Vállalkozásfinanszírozási és adózási feladatok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11506-16 azonosító számú Vállalkozásfinanszírozási és adózási feladatokmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| | Vállalkozásfinanszírozás | Vállalkozásfinanszírozás gyakorlat | Adózás | Elektronikus adóbevallás gyakorlata |
|--|--------------------------|------------------------------------|--------|-------------------------------------|
| FELADATOK | | | | |
| A teljesítések alapján elkészíti, nyilvántartja és továbbítja a számlákat, nyilvántartja és egyezteti a vevők analitikáját (követelések, teljesítések, késedelmi kamat, behajtási költségátalány) | x | | | |
| Figyelemmel kíséri a fizetési határidőket, elkészíti és elküldi a fizetési felszólításokat, kiszámolja a késedelmi kamatokat, intézi a reklamációkat | x | | | |
| Teljesítést igazoltat és ellenőrzi (alaki és tartalmi szempontból) a számlákat, a hibás számlákat egyezteti a partnerekkel, intézi a reklamációt. Vezeti és egyezteti a szállítói analitikát (kötelezettségek, teljesítések) | x | | | |
| Vezeti a beruházási nyilvántartásokat, adatokat szolgáltat a beruházások gazdaságossági számításához | x | x | | |
| A forgóeszköz-szükséglet megállapításához számításokat végez. | x | x | | |
| Közreműködik az éves státusz és az éves pénzforgalmi terv összeállításában | x | x | | |
| Közreműködik a vállalkozás pénzügyi elemzésénél alkalmazott legfontosabb pénzügyi mutatók kiszámításánál | | x | | |
| Közreműködik a pótlólagos forrásszükséglet meghatározásában, adatokat szolgáltat a hitelkérelem összeállításához | | x | | |
| Gondoskodik a törlesztőrészletek kifizetéséről, figyeli a hitelkamatot és a hitelkeretet | x | x | | |
| Figyelemmel kíséri a zálogjogok törlését | x | | | |
| Ellátja a váltóműveletekkel kapcsolatos teendőket | x | | | |
| Vezeti az általános forgalmi adóval kapcsolatos elszámolásokat | | | x | x |
| Közreműködik a személyi jövedelemadó elszámolásával összefüggő nyilvántartási kötelezettség teljesítésében, elvégzi a személyi jövedelemadóval kapcsolatos elszámolásokat | | | x | x |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Elvégzi a munkaviszonyból származó jövedelmet és a megbízási jogviszony alapján kifizetett megbízási díjat terhelő adókkal és járulékokkal kapcsolatos elszámolásokat, megállapítja az adó- és járulékfizetési kötelezettséget, kapcsolatot tart az egészségügyi- és nyugdíjpénztárakkal | | | X | X |
| Közreműködik a vállalkozások jövedelemtípusú adóinak megállapításánál (pl. vállalkozói személyi jövedelemadó, egyszerűsített vállalkozói adó, KATA, KIVA, társasági adó) | | | X | X |
| Nyilvántartja a helyi adókat és az egyéb fizetési kötelezettségeket (pl. szakképzési hozzájárulás, környezetvédelemmel kapcsolatos díjak) | | | X | X |
| Gépjárműadó, cégautóadó és kapcsolata | | | X | X |
| Adónaptárt vezet és figyelemmel kíséri azt, adó- és járulékevallásokat készít, adó- és járulék-folyószámlát egyeztet, kezel, valamint kezdeményezi az adók pénzügyi rendezését | | | X | X |
| Közreműködik az ellenőrzésre jogosult szervek részére történő adatszolgáltatásban | | | | X |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | |
| Pénzügyi döntések célja, tartalma, típusai | X | | | |
| Befektetési és finanszírozási döntések | X | X | | |
| Beruházási döntések gazdaságossági számításai (statikus, dinamikus számítások) | X | X | | |
| A beruházások finanszírozási forrásai | X | X | | |
| A tőkeköltség | X | X | | |
| Befektetés a forgóeszközökbe | X | | | |
| Forgóeszköz finanszírozás | | X | | |
| Pénzügyi tervezés (státusz, forgalmi szemléletű terv) | X | X | | |
| Pénzügyi elemzések legfontosabb mutatói | X | X | | |
| Az adózás rendje (adóhatóságok, adókötelezettség, ellenőrzés, jogkövetkezmények) | | | X | X |
| Személyi jövedelemadózás, az egyéni vállalkozó adózási formái, társaságok jövedelemadózása a hatályos jogszabályok szerint | | | X | X |
| Általános forgalmi adó (adófizetési kötelezettség keletkezése, adómentesség, előzetesen felszámított adó, és megosztása) | | | X | X |
| Helyi önkormányzat által kivetett adók | | | X | X |
| Munkaviszonyból származó jövedelmet és a megbízási jogviszony alapján kifizetett megbízási díjat terhelő adó- és járulékfizetési kötelezettség | | | X | X |

| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Olvastott és hallott szakmai szöveg megértése | x | x | x | x |
| Kész szoftverek használata | | | | x |
| Jogszály-alkalmazás készsége | x | x | x | x |
| Adóbevallások-, elektronikus adó- és járulékbemlások készítésének gyakorlata | | | x | x |
| Adónaptár-kezelés készsége | | | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | |
| Önállóság | x | x | x | x |
| Felelősségtudat | x | x | x | x |
| Megbízhatóság | x | x | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | |
| Kapcsolatteremtő készség | x | | | x |
| Visszacsatolási készség | x | x | x | x |
| Irányíthatóság | | x | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | |
| Rendszerező képesség | x | x | x | x |
| Gyakorlatias feladatértelmezés | | x | | x |
| Információgyűjtés | | x | | x |
| Kontroll (ellenőrzőképesség) | | x | | x |

14. Vállalkozásfinanszírozás tantárgy

103 óra/103 óra*

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

14.1. A tantárgy tanításának célja

A Vállalkozásfinanszírozás tantárgy tanításának célja, hogy bemutassa a pénzügyi befektetések jelentőségét, hatását a gazdaságra, a beruházási döntések során elsajátított ismeretek és a finanszírozási döntésekben megszerzett kompetenciák alapján. Felkészítse a tanulókat a vállalkozások pénzügyi helyzetének alapvető elemzésére alkalmas mutatók megállapítására és a mutatóérték tartalmának egyszerű magyarázatára. Megismerje a tanuló a státusz és az éves pénzforgalmi terv szerepét a pénzügyi tervezés során.

14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy a következő szakmai tárgyak témaköreihez és azok tartalmához kapcsolódik:

Számviteli alapismeretek tantárgy

Témakör: A vállalkozás vagyona

Tartalmak: A mérleg fogalma, A mérlegfőcsoportok tartalma

Az eredménykimutatás fogalma

Témakör: Tárgyi eszközök elszámolása

Tartalmak: Tárgyi eszközök csoportosítása

Az amortizáció elszámolása

Témakör: A vásárolt készletek elszámolása

Tartalmak: A vásárolt készletek fajtái és jellemzőik

Témakör: A saját termelésű készletek elszámolása

Tartalmak: A saját termelésű készletek fogalma, csoportosítása

Pénzügyi alapismeretek tantárgy

Témakör: Pénzügyi intézményrendszer

Tartalmak: a váltó, mit a kereskedelmi hitelezés egyik eszköze

Témakör: A pénzügyi piac és termékei

Tartalmak: aktív bankügylet (hitelezés, váltóleszámítolás, lízingügylet, faktorálás, forfetírozás), A kötvény fogalma, jellemzői, fajtái; vállalati kötvény pénzügyi piacon betöltött szerepe

Pénzügy gyakorlatok tantárgy

Témakör: A pénz időértéke

Tartalmak: A pénz időértékének fogalma, jelentősége

A jelen és a jövőérték számítás időtényező táblázatok alkalmazásával

A váltóval kapcsolatos műveletek

Váltókibocsátás, váltóforgatás, leszámítolás

14.3. Témakörök

14.3.1. A vállalkozás pénzügyi döntései

6 óra/6 óra

Pénzügyi döntések célja, tartalma, típusai
Befektetési és finanszírozási döntések
Hosszú és rövid távú döntések

14.3.2. A beruházások értékelése

34 óra/34 óra

A beruházásokkal kapcsolatos fogalmak
Befektetés és a beruházás közötti különbség
Beruházások csoportosítása a beruházás szintje, a beruházás jellege, a beruházás összetétele, a megvalósítás finanszírozási forrása, a kivitelezés módja, a gazdasági műszaki hatás, a beruházás célja, az egymáshoz való kapcsolata és kölcsönhatása szerint
A beruházások pénzáramai, típusai (kezdő pénzáram, működési pénzáram és végső pénzáram) és tartalmuk
A beruházások gazdaságossági számításai: statikus és dinamikus számítások
A statikus számítások mutatói: megtérülési idő, jövedelmezőségi mutató, beruházási pénzeszközök forgási sebessége
A dinamikus számítások mutatói: nettó jelenérték, belső kamatláb, és jövedelmezőségi index
Döntési szabályok a beruházás megvalósítására, vagy elutasítására vonatkozóan
A beruházás megvalósítása, üzembehelyezése

14.3.3. A forgóeszköz-ellátás

32 óra/32 óra

A forgóeszközök gazdálkodásban betöltött szerepe
A forgóeszköz körforgás, a beszerzés, a termelés és az értékesítés tevékenységek során a forgóeszközök megjelenési formája
A forgóeszköz csökkentés jelentősége
A készletek csoportosítása
A készletek értékelése forgási mutatók alapján
A forgóeszköz szükséglet megállapítása (forgási mutatók, mérlegmódszer alkalmazásával)
Az átmeneti és a tartós forgóeszköz közötti különbség, jellemzőik

14.3.4. A finanszírozás gyakorlata

24 óra/24 óra

A finanszírozás fogalma, jellemzői
A finanszírozás formái: belső és külső finanszírozás
A finanszírozási alapelvek: rentabilitás, normativitás, rugalmasság, biztonság, önállóság)
Finanszírozási stratégiák, az illeszkedési elv
Tartós forgóeszköz-lekötés és átmeneti forgóeszköz lekötés finanszírozása
Az illeszkedési elv értelmezése
Finanszírozási stratégiák: szolid, konzervatív, agresszív
A beruházások finanszírozási forrásai
Önfinanszírozás, vagy külső finanszírozás
A hitel, mint idegen finanszírozási forma
A hitelfajták
A hitelezési eljárás menete
Hitelbiztosítékok

- Sajátos finanszírozási források: lízing és a támogatás
- A vállalati tőkekötség, mint a finanszírozási források ára
- Forgóeszköz-finanszírozás
 - Jellemző finanszírozási források
 - Rövid lejáratú bankhitel és típusai
 - Kereskedelmi hitel (vevőktől kapott előleg és áruhitel), váltótartozás
 - Factoring lényege, és igénybevételenek jellemzői
 - Tartós passzívák
 - Üzletfinanszírozás
 - Pénzügyi tervezés és a tervek csoportjai
 - Állományi (státusz) és forgalmi szemléletű terv
 - Az állományi szemléletű terv: a mérlegterv jellemzői
 - Forgalmi szemléletű terv: a likviditási terv jellemzői
 - A pénzügyi tervek egyenlegének ismeretében hozott intézkedések

14.3.5. A vállalkozások pénzügyi teljesítményének mérése

7 óra/7 óra

- A teljesítménymutatókból nyerhető információk
- Elemzés állományi és folyamatszempléletben
- A pénzügyi mutatók főbb fajtái
- Vagyon – és tőkestruktúra mutatók
- Hatékonysági mutatók
- Jövedelmezőségi mutatók
- Eladósodási mutatók
- Pénzügyi egyensúly mutatói
- Piaci érték mutatók
- A mutatók kiszámításának értelmezése

14.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

14.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

14.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | |
| 2. | kiselőadás | x | x | | |
| 3. | megbeszélés | | | x | |
| 4. | szemléltetés | | | x | |
| 5. | szimuláció | | | x | |
| 6. | házi feladat | x | | | |
| 7. | önálló feladatmegoldás | x | | | |
| 8. | csoportos feladatmegoldás | | x | | |

**14.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói
tevékenységformák (ajánlás)**

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|---|---|--------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | x | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | x | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | x | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | x | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | x | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | | x | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | | | x | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | | x | |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | x | | |

14.6. A tantárgy értékelésének módja

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

15. Vállalkozásfinanszírozás gyakorlat tantárgy

62 óra/62 óra*

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

15.1. A tantárgy tanításának célja

16. A Vállalkozásfinanszírozás gyakorlat tantárgy tanításának célja, hogy a beruházási és hosszútávú pénzügyi döntések elméleti ismeretanyagára építve a tanuló alkalmas legyen a beruházások megvalósítási döntéseikhez kapcsolódó egyszerűbb számítások elvégzésre és a következtetések levonására, valamint a forgóeszközök szükségeltének megállapítására és az azokhoz rendelkezhető finanszírozási források felkutatására.
17. Felkészítse a tanulókat a vállalkozások pénzügyi helyzetének alapvető elemzésére azáltal, hogy közreműködik a státusz és az éves pénzforgalmi terv összeállításában.

17.1. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tárgy a Vállalkozásfinanszírozás tantárgy elméleti ismereteire alapoz az egyes témakörök tartalma vonatkozásában.

A tantárgy a következő szakmai tárgyak témaköreihez és azok tartalmához kapcsolódik:

Pénzügy gyakorlatok tantárgy

Témakör: A pénz időértéke

Tartalmak: A pénz időértékének fogalma, jelentősége

A jelen és a jövőérték számítás időtényező táblázatok alkalmazásával

A váltóval kapcsolatos műveletek

Váltókibocsátás, váltóforgatás, leszámítás

Általános statisztika tantárgy

Témakör: Az információsűrítés legjellemzőbb módszerei, eszközei

Tartalmak: A mennyiségi sorok elemzése számított közép-értékekkel

17.2. Témakörök

17.2.1. Beruházások pénzügyi döntései

24 óra/24 óra

A beruházások gazdaságossági számításainak gyakorlása feladatok megoldásával:

A statikus számítások mutatói: megtérülési idő, jövedelmezőségi mutató, beruházási pénzeszközök forgási sebessége

A dinamikus számítások mutatói: nettó jelenérték és jövedelmezőségi index, a belső megtérülési ráta (számítás nélkül, csak értelmezés szintjén)

Döntési szabályok ismeretében a beruházás megvalósítására, vagy elutasítására vonatkozóan magyarázat megfogalmazása

17.2.2. Forgóeszköz-szükséglet megállapítása

16 óra/16 óra

A forgóeszköz szükségelt megállapítása feladatok megoldásával a forgási mutatók és a mérlegmódszer alkalmazásával

A forgási idő és fordulatok száma közötti összefüggés értelmezése

Kronologikus átlag alkalmazása az átlagkészlet meghatározásánál

17.2.3. A finanszírozás gyakorlata

14 óra/14 óra

Kölcsöntörlesztés, hiteldíj

Nettó forgótőke kiszámítása

Feladatok a finanszírozás stratégiák megállapítására, és annak értelmezésére

Döntési feladatok finanszírozásra pl. rövid lejáratú hitelfelvétel, vagy váltó diszkontálás

Likviditási terv összeállítása alapadatokkal (egyszerű séma alapján), pótlólagos forrásszükséglet meghatározásával

17.2.4. Pénzügyi teljesítményének mérése

8 óra/8 óra

Vagyon – és tőkestruktúra mutatók, hatékonysági mutatók, jövedelmezőségi mutatók, eladósodási mutatók, pénzügyi egyensúly mutatói, piaci érték mutatók képletének felismerése.

A mutatók kiszámítása konkrét adatok ismeretében.

A mutatók értékének egyszerű magyarázata, levont következtetések megfogalmazása

17.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

17.4. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

17.4.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | | |
| 2. | megbeszélés | | x | | |
| 3. | szemléltetés | | x | | |
| 4. | szimuláció | | x | | |
| 5. | házi feladat | x | | | |
| 6. | önálló feladatmegoldás | x | | | |
| 7. | csoporthos feladatmegoldás | | x | | |

17.4.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--|--|
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | x | | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | x | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | | | |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

17.5. A tantárgy értékelésének módja

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

18. Adózás tantárgy

118,5 óra/118,5 óra*

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

18.1. A tantárgy tanításának célja

Az Adózás tantárgy tanításának célja, hogy felkészítse a tanulókat a kiemelt adójogszabályok alkalmazására az adózás rendjében meghatározottak figyelembevételével a jövedelem típusú adók és forgalmi adó, valamint a helyi adók tekintetében. A tanulóknak egyszerűbb adózási feladatok megoldásában jártasságot kell szerezni, és ki kell tudni számolni az egyes adónemek kapcsán a fizetendő adóelőlegeket, valamint tudni kell elkészíteni írásban az éves bevallásokat

18.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy a következő szakmai tárgyak témaköreihez és azok tartalmához kapcsolódik:

Számviteli tantárgy

Témakör: A zárás, éves beszámoló

Tartalmak: Az eredménykimutatás fogalma

Az eredménykimutatás kategóriáinak tartalma

Adózási alapismeretek tantárgy

Témakör: Adózási alapfogalmak

Tartalmak: Adózási alapfogalmak: adóalany, adótárgy, adóalap, adómérték, adómentesség, adókedvezmény, adókötelezettség

Témakör: Kiemelt adónemek

Tartalmak: a témakör teljes tartalma

18.3. Témakörök

18.3.1. Az adózás rendje

4 óra/4 óra

Az adózó és az adóhatóságok

Az adóhatóságok hatásköre és illetékessége

Az adókötelezettség szabályai

Az adómegállapítás formái

Adótitok

Ellenőrzés célja, és fajtái

Az ellenőrzés megindítása és lefolytatása, az ellenőrzés befejezése

Jogkövetkezmények: késedelmi pótlék, önellenőrzési pótlék, adóbírság, mulasztási bírság

18.3.2. Személyi jövedelemadó és bért terhelő járulékok

28 óra/28 óra

Az adó megállapítására, bevallására és megfizetésére vonatkozó szabályok a személyi jövedelemadó törvény alapján (az adómegállapítása, adónyilatkozat, egyszerűsített bevallás, munkáltatói adómegállapítás, adófizetés)

Az adóköteles és az adómentes bevételek, az adóköteles bevételek legfőbb jellemzői

A bevételek jövedelemtartalmának megállapítása: az összevonásra kerülő jövedelmek (kiemelten a munkaviszonyból származó jövedelmekre, a megbízási díjakra, és a vállalkozói „kivételre”)

Az adóelőleg megállapítása, bevallása és megfizetése

A bért terhelő járulékok
A szociális hozzájárulási adó
Adóelőleg számítása és az éves adóbevallás elkészítése, a kifizetendő havi bér megállapítása gyakorló feladatokon keresztül
A különadó jövedelmek adóztatása kiemelten az ingóság és az ingatlan értékesítés adóztatása, a kamatjövedelem, az osztalékból származó jövedelem
Feladatok megoldása az összevonásra kerülő és a különadó jövedelmekre, esettanulmány elkészítése kiscsoportos keretben

18.3.3. Egyéni vállalkozó jövedelemadózási formái **28 óra/28 óra**

Az egyéni vállalkozók adózási szabályai a személyi jövedelemadóban
A vállalkozói személyi jövedelemadó
A vállalkozói kivét, a vállalkozói nyereség és a vállalkozói osztalékalap adózási szabályai
Az átalányadózás szabályai
Az egyszerűsített vállalkozói adó
Az adónem választásának feltételei
Az egyszerűsített vállalkozói adó alapjának meghatározása
Az egyszerűsített vállalkozói adó mértéke.
Az egyszerűsített vállalkozói adó által kiváltott adónemek
A kisadózó vállalkozások tételes adója
Az adónem választásának feltételei
A KATA alapjának meghatározása
A KATA mértéke (főállású kisadózó, főállásúnak nem minősülő kisadózó)
A KATA által kiváltott adónemek
További adónemek a hatályos jogszabályok alapján: adóalany, adóalap, adómérték, az általuk kiváltott adók
Egyszerűbb feladatok megoldása a vállalkozói személyi jövedelemadó, valamint az egyszerűsített vállalkozói adó és a kisadózó vállalkozások tételes adója körében, esettanulmány elkészítése kiscsoportos keretben

18.3.4. Társaságok jövedelemadózása **16,5 óra/16,5 óra**

A társasági adó alanyai
Az adófizetési kötelezettség
A társasági adóalap meghatározása
Az adózás előtti eredmény, az adóalap és a jövedelem(nyereség) minimum összefüggései
Az adóalap-korrektív tételek jelentősége
Az adóalapot módosító tételek csoportjai:
az adóalapot jogcímében (egyszerre) növelő és csökkentő tételek
az adóalapot csak csökkentő tételek
az adóalapot csak növelő tételek
Az adó mértéke
Az alapvető adókedvezmények
Az adózás utáni eredmény és a mérlegszerinti eredmény
Az egyszerűsített vállalkozói adó alanyai
Az adónem választásának feltételei
Az egyszerűsített vállalkozói adó alapjának meghatározása
A kisadózó vállalkozások tételes adója alanyai
Az adónem választásának feltételei

A KATA alapjának meghatározása
A kisvállalati adó alanyai
Az adónem választásának feltételei
A KIVA vállalkozói adó alapja és mértéke
További adónemek a hatályos jogszabályok alapján: adóalany, adóalap, adómérték, az általuk kiváltott adók
Egyszerűbb feladatok megoldása a társasági adófizetési kötelezettség és az adózott eredmény megállapítása területén a legjellemzőbb adóalap korrekciós tételek alapján, KATA adóalany fizetési kötelezettségének meghatározása

18.3.5. Általános forgalmi adó **24 óra/24 óra**

Az általános forgalmi adó alanyai
A gazdasági tevékenység fogalma
A termék értékesítésének és szolgáltatás nyújtásának esetei a tv. értelmében
A termék közösségen belüli beszerzés és a termék importja
A teljesítés helye a termék értékesítése és a szolgáltatások nyújtása esetében az általános szabályok értelmében
Az adófizetési kötelezettség keletkezése, a fizetendő adó megállapítása
Az adó alapja termék értékesítése és a szolgáltatások nyújtása esetében
Az adó lapjának utólagos csökkentése
Az adó mértéke
Az adó alóli mentességek szabályai
Az adólevonási jog keletkezése
Az előzetesen felszámított adó megosztása
Az adólevonási jog korlátozása
Adófizetési kötelezettség megállapítása
A számlázás szabályai
Feladatok megoldása az általános forgalmi adó fizetendő adójának megállapítására, a vállalkozást terhelő általános forgalmi adó és az előzetesen felszámított adó megosztására vonatkozóan az adó alóli mentességek és az adómértékek több kulcsára tekintettel

18.3.6. Helyi adók **12 óra/12 óra**

A helyi adók típusai: vagyoni típusú (építményadó és telekadó), kommunális jellegű adók (magánszemélyek kommunális adója és idegenforgalmi adó), helyi iparüzési adó
Az egyes típusok adóalanyai
Az adó alapja és mértéke
Az adókötelezettség teljesítése
Egyszerűbb feladatok megoldása a helyi adótörvényben meghatározott adónemekre

18.3.7. Gépjárműadó és cégautóadó **6 óra/6 óra**

A gépjárműadó
A belföldi gépjárművek adójának alanya és az adókötelezettség keletkezése
Mentesség az adó alól
Az adó alapja és mértéke személyszállító gépjármű és tehergépjármű esetén
Az adó mértéke és az adó kedvezmények
A cégautóadó
A cégautóadó alanyai.
A cégautóadó fizetési kötelezettség keletkezése (bérlet, lízing, kiküldetés, stb.)

Az adó mértéke
 A gépjárműadó és a cégautóadó összevezetésének feltételei
 Egyszerűbb feladatok megoldása a gépjárműadóra, a cégautóadóra

18.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

18.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

18.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | |
| 2. | kiselőadás | x | x | | |
| 3. | megbeszélés | | | x | |
| 4. | szemléltetés | | | x | |
| 5. | szimuláció | | x | x | |
| 6. | házi feladat | x | | | |
| 7. | önálló feladatmegoldás | x | | | |
| 8. | csoporthos feladatmegoldás | | x | | |

18.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | x | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | x | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | x | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | | x | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | x | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | | x | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|---|--|
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | x | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | | x | |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | x | | |
| 3.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

18.6. A tantárgy értékelésének módja

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

19. Elektronikus adóbevallás gyakorlata tantárgy

62 óra/62 óra*

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

19.1. A tantárgy tanításának célja

Az Elektronikus adóbevallás gyakorlata tantárgy célja, hogy kialakítsa a tanulóban az egyes kiemelt adónemek, valamint az adatszolgáltatások elektronikus bevallásának készségét. A tanuló a tantárgy elsajátítása után alkalmas legyen adókkal, járulékokkal kapcsolatos bevallásokat készíteni és kijelölésre elküldeni a NAV keretprogramjai alkalmazásával. A tanuló legyen képes a bevalláshoz szükséges adatokat begyűjteni, ismerve azok számviteli, illetve pénzügyi területének forrásait. Alkalmassá váljék a hibás bevallásban a hiba megkeresésére és kijavítására. Ismerje a bevallások gyakoriságát, határidejét, szerkezetét.

19.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy a következő szakmai tárgyak témaköreihez és azok tartalmához kapcsolódik:

Adózás gyakorlat tantárgy

Témakör: Minden témakör

Tartalmak: a témakörök teljes tartalma

19.3. Témakörök

19.3.1. Gyakorlati előkészítés

3 óra/3 óra

A munka előkészítésének menete:

NAV honlapján tájékozódás

Keretprogram letöltés, a kiválasztott nyomtatványok és kitöltési útmutatójuk letöltése

A számítógépen a nyomtatványkitöltő rendszerben a kiválasztott bevallás megnyitása

A törzsadatok kitöltése

19.3.2. Elektronikus bevallás gyakorlata

55 óra/55 óra

Az elkészítendő bevallások fajtái:

A dolgozók be- és kijelentésének elkészítése, adatváltozások bejelentése, valamint az egyszerűsített dolgozói bejelentés (T1041, T1042E)

Bevallás elkészítése a foglalkoztató, kifizetőhely havi szja, szociális hozzájárulási adó és járulék kötelezettségéről a munkavállalók és minden egyéb jogviszonyban foglalkoztatott személy munkavégzésével kapcsolatosan (08-as és 08E bevallás)

A kiegészítő tevékenységet folytatóknak nem minősülő egyéni vállalkozó (jövedelme szerint adózó és átalányadózó) és a biztosított mezőgazdasági őstermelő szociális hozzájárulási adó és járulék kötelezettségeiről (58-as) bevallás elkészítése, alkalmazásának esetei

Az eva bevalláshoz szükséges adatállomány, a bevallás elkészítése egyéni- és társas vállalkozás esetén (43-as bevallás)

Az átvezetési kérelem elkészítése az adónemek közötti adók átvezetése és a visszaigénylendő adó, járulék illetve az esetleges adókiutalás (17-es bevallás)

A személyi jövedelemadó bevallásához szükséges igazolások begyűjtése után magánszemély, illetve egyéni vállalkozó - (jövedelme szerint adózó, átalányadózó, ekhós adóalany) - 53-as bevallásának elkészítése

Bevallás egyes adókötelezettségekről az államháztartással szemben (01-es bevallás)

Az éves adatszolgáltatás teljesítése a dolgozó felé a munkavállaló éves munkájával kapcsolatos bevételeinek, levont adójának, járulékainak bevallására (M30-as bevallás)

Munkáltatói éves adatszolgáltatás a személyi jövedelemadó megállapításához (M29)

Az egészségügyi szolgáltatási járulék alá való ki- és bejelentés (T1011-es bevallás)

Általános forgalmi adó bevallás készítése (65-ös bevallás)

Egyéni vállalkozó, társaság éves iparűzési adójának a bevallása

Az adatlap elkészítése a kilépő dolgozó időszaki béradatainak összesítésére (Adatlap évszám)

A kisadózó vállalkozók tételes adójának éves bevallása (KATA)

Nyilatkozat elkészítése a nulla értékadátú bevallás kiváltásáról (NY-es bevallás)

A bevallási nyomtatványok tartalma akkor is számon kérhető, ha időközben más szám, vagy elnevezés alatt kell a bevallást elkészíteni.

19.3.3. A bevallások ellenőrzése

4 óra/4 óra

A kész bevallások áttekintése

Szükség esetén a kitöltési útmutató használata

Ellenőrzési funkció futtatása

Jelzett hibák javítása

Mentés

A hibátlan bevallás kijelölése elektronikus elküldésre

19.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Számítógépterem, taniroda

19.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

19.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|------------|---------|--|
| | | egyéni | csoporthoz | osztály | |
| 1. | Magyarázat | | x | | |
| 2. | Megbeszélés | x | x | | |
| 3. | Szemléltetés | | x | | |
| 4. | Szimuláció | x | x | | |
| 5. | Házi feladat | x | | | |
| 6. | Önálló bevalláskészítés | x | | | |

**19.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói
tevékenységformák (ajánlás)**

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|---|---|--------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.4. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | | | |
| 2.2. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | | | |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | | | |
| 4. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 4.1. | Műveletek gyakorlása | x | | | |
| 4.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján | x | | | |

19.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

10147-16 azonosító számú

**Gazdálkodási feladatok ellátása
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10147-16 azonosító számú Gazdálkodási feladatok ellátása.megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| | Gazdálkodási ismeretek |
|---|------------------------|
| FELADATOK | |
| Ellátja az eszközgazdálkodással kapcsolatos feladatokat | x |
| Ellátja a bér- és létszámgazdálkodással kapcsolatos feladatokat | x |
| Részt vesz a vállalkozási tevékenység gazdaságosságának, a termelési tényezők hatékony felhasználásának vizsgálatában | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| A befektetett eszközökkel való gazdálkodás | x |
| Készletgazdálkodás, a logisztikai rendszer | x |
| A munkaerő, mint emberi erőforrás | x |
| Béripolitika, bérrendszerek | x |
| Gazdálkodás és gazdaságosság | x |
| A vállalkozás vezetése és szervezete | x |
| A vállalkozás stratégiája | x |
| A vállalkozás válsága | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Olvasott szakmai szöveg megértése | x |
| Szakmai kommunikáció | x |
| Jogforrások megfelelő alkalmazása | x |
| Hallott szakmai szöveg megértése | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Döntésképeség | x |
| Megbízhatóság | x |
| Felelősségtudat | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Kapcsolatteremtő készség | x |
| Meggyőzőkészség | x |
| Konfliktusmegoldó készség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Logikus gondolkodás | x |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | x |
| Hibaelhárítás | x |

20. Gazdálkodási ismeretek tantárgy

108 óra/108 óra*

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

20.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulóval megismertesse a befektetett eszközökkel való gazdálkodás, a forgóeszköz- és készletgazdálkodás, a munkaerő és bér gazdálkodás elemzésének módszereit, legfontosabb mutatóinak kiszámítását. A módszerek felhasználásával képes legyen a tanuló a vállalkozás belső és külső környezetében bekövetkező változások követésére, alkalmazkodási javaslatok kidolgozására

20.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy a következő szakmai tárgyak témaköreihez és azok tartalmához kapcsolódik:

Gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy

Témakör: Mikrogazdasági alapok

Tartalmak: a témakör teljes tartalma

Témakör: A vállalkozások alapítása, működése

Tartalmak: a témakör teljes tartalma

Számviteli alapismeretek tantárgy

Témakör: A vállalkozás vagyona

Tartalmak: a témakör teljes tartalma

Témakör: A jövedelem elszámolása

Tartalmak: A jövedelem részei, bérek közterhei

20.3. Témakörök

20.3.1. *Gazdálkodás a befektetett eszközökkel*

18 óra/18 óra

Az innováció lényege és szerepe a vállalkozásnál

A tárgyi eszközök értékcsökkenési leírása

A tárgyi eszközök üzemfenntartásának szerepe

A beruházás szerepe a vállalkozásnál

A beruházások gazdaságossági vizsgálata

A beruházás folyamata

20.3.2. *Készletgazdálkodás, logisztikai rendszer*

22 óra/22 óra

A vállalkozási logisztika lényege és szerepe

A logisztika területei, a logisztika anyagi és információs folyamatai

A logisztikai rendszer szerkezete

A logisztika stratégiai kérdései

A logisztikai rendszer működése

A forgóeszközök fogalma, főbb csoportjai (vásárolt és saját termelésű készletek)

A készletgazdálkodás, struktúra kialakítása, készletnormák, anyagnormák

A teljes forgóeszköz állománnyal való gazdálkodás (optimális összetétel, hatékonyság, igényesség, forgási sebesség)

20.3.3. Munkaerő és bérgazdálkodás 26 óra/26 óra

- A munkaerő és bérgazdálkodás feladatai
- A vállalkozás munkaerő-szükségletének biztosítása (szükséglet meghatározása, biztosítása, hatékony foglalkoztatás)
- Munkajogi alapismeretek, (munkaviszony, munkaviszony létesítése, megszűnése, megszüntetése, munkavállaló és munkáltató jogai és kötelességei, munkaszerződés)
- Bérgazdálkodás, ösztönzés, érdekeltségi rendszer
- A kereseti arányok kialakítása
- A beosztott és vezető munkavállalók belső érdekeltségi rendszere
- A vállalaton belüli szervezeti egységek érdekeltségi rendszere

20.3.4. Gazdálkodás, gazdaságosság 22 óra/22 óra

- A vállalkozás eszközei és ráfordítások
- Az árbevétel és a jövedelem
- A jövedelem és jövedelmezőség
- Az árbevétel és profit, fedezeti pont és üzemszüneti pont
- Az eredményesség javításának főbb útjai
- A vállalkozás vagyoni helyzete
- A vállalati pénzgazdálkodás tartalma, főbb elemei
- A befektetés és finanszírozás összefüggése
- A vállalkozás külső és belső pénzügyi kapcsolatai

20.3.5. A vállalkozás vezetése, szervezete és stratégiája 12 óra/12 óra

- A vezetés lényege és funkciói
- A vezetői döntések, a vállalkozás szervezete
- A tervezés szerepe, fajtái a vállalkozásnál
- A vállalati stratégia szerepe, a stratégiai tervezés folyamata
- A vállalkozási stratégia főbb elemei, fajtái, megvalósítása
- Az üzleti terv felépítése és tartalma

20.3.6. A vállalkozás válsága 8 óra/8 óra

- A vállalati válság lényege, kialakulásának okai
- A vállalati válság szakaszai és típusai
- A vállalati válság leküzdése
- Válságkezelő stratégiák
- A csődeljárás
- A felszámolási eljárás
- A végelszámolás

20.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

20.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

20.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | |
| 2. | kiselőadás | | | x | |
| 3. | projekt | | x | | |
| 4. | házi feladat | x | | | |
| 5. | gazdasági szituációk elemzése | x | x | | |

20.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | x | |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | | | |
| 2.2. | Leírás készítése | x | | x | |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre | x | | x | |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 3.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

20.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11881-16 azonosító számú

**Eredményes kommunikáció
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11881-16 azonosító számú Eredményes kommunikáció megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| | Eredményes üzleti kommunikáció | Eredményes üzleti kommunikáció gyakorlat |
|--|--------------------------------|--|
| FELADATOK | | |
| Alkalmazza az üzleti kommunikáció szabályait | x | x |
| Munkája során telefon igénybevételevel alkalmazza a szervezeti egységek közötti kommunikációban és az operatív folyamatokban magyar és angol nyelven a kommunikációs foratókönyveket | | x |
| Ellátja az írásbeli üzleti kommunikáció feladatait magyar és angol nyelven | x | x |
| Hitelesen, tudatosan és szakértelmet sugallva képviseli a vállalatot szervezeten belül és kívül | xx | x |
| Alkalmazza a konfliktuskezelés kommunikációs technikáit | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| A kommunikáció folyamata és fajtái, szintjei, alapmodell, információvesztés és -torzulás | | |
| A kommunikáció folyamata és fajtái, szintjei, alapmodell, információvesztés és -torzulás | x | |
| A szóbeli és írásbeli kommunikáció | x | |
| Verbális és nem verbális jelek a kommunikációban | x | |
| A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai, követelményei | x | |
| A telefonos kommunikáció nyelvi megformálásának technikái | | x |
| A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolatlezárás módjai | x | |
| Az elektronikus kapcsolattartás alapvető szabályai (netikett) | x | |
| Beszédtechnika és retorika | | x |
| A helyes hangképzés és beszéd technikája; a társalgási stílus | | x |
| A kommunikációs zavarok fajtái és elhárításuk módjai | | x |
| Üzleti nyelvi kultúra | | x |
| Interkulturális kommunikáció | x | x |
| A szervezet bemutatásának módjai | x | x |
| Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban | | x |

| | | |
|---|---|---|
| Ügyféltypusok, ügyfélkapcsolatok kezelésének módjai | x | x |
| Konfliktuskezelési technikák | x | x |
| Ügyfél-elégedettségi mérés technikái | x | |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Idegen nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése | | |
| Magyar és idegen nyelvű fogalmazás írásban | | |
| Idegen nyelvű beszédkésztség | | |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság | x | x |
| Önfegyelem és türelmesség | x | x |
| Rugalmasság | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Interperszonális- és kommunikációs rugalmasság | x | x |
| Közérthetőség | x | x |
| Hatékony kérdésés és meghallgatás készsége | x | x |

21. Eredményes üzleti kommunikáció **tantárgy**

139 óra/139 óra*

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

21.1. **A tantárgy tanításának célja**

A tanulóval megismertesse az eredményes munkavégzéshez szükséges kommunikációs eszközöket, a kommunikáció alapmodelljét, a szelekció és a szűrők működését, az információk, üzenetek továbbítása során fellépő nehézségeket, valamint a verbális és non-verbális elemek súlyát a hiteles kommunikációban, továbbá a szóbeli és írásbeli kommunikáció közötti különbségeket. A módszerek használatával a tanuló képes legyen mások üzeneteinek megértésére, saját üzeneteinek egyértelmű és célzott megfogalmazására. Emellett képes legyen a tanuló arra is, hogy azonosítsa a különféle kommunikációs helyzeteket, és a másik fél kommunikációs stílusát. A kommunikációs eljárásokat, technikákat képes legyen a tanuló különféle értékesítési helyzetekben is értékelni és felismerni.

21.2. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Ügyviteli gyakorlatok tantárgy a jelen tantárgy prezentáció készítés témakörében, és Ügyviteli ismeretek tantárgy, *Üzleti kommunikáció témakör*

21.3. **Témakörök**

21.3.1. ***Kommunikáció–általános elméleti ismeretek***

32 óra/32 óra

A kommunikáció folyamata és fajtái, szintjei, alapmodellje

Az információvesztés, és -torzulás okai és folyamata,

Verbális és non-verbális elemek/jelek a kommunikációban, az arányok jelentősége

A szóbeli és írásbeli kommunikáció sajátosságai

A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai, követelményei (a Grice-i maximák)

A telefonos kommunikáció nyelvi megformálásának technikái

21.3.2. ***Kommunikáció és együttműködés***

25 óra/25 óra

Az együttműködő viselkedés megjelenése a kommunikációban

Kommunikáció virtuális csapatmunkában

A csoportmunka alapjai

Csapat és csoport

Csoportfejlődés és csoportdinamika

Csoportszerepek és csoportnormák

A konfliktuskezelés alapjai és a konfliktuskezelési stratégiák

21.3.3. ***Együttműködés más kultúrákkal: Interkulturális kommunikáció*** 25 óra/25 óra

A kultúra fogalma, dimenziói

Kulturális különbségek megjelenése a kommunikációban (verbális és non-verbális jelek)

Sztereotípiák

Kulturális különbségek a munkahelyeken és az üzleti kapcsolatokban

Üzleti etikett, viselkedés, öltözködés

21.3.4. A prezentáció alapjai

25 óra/25 óra

Fogalom, célok és üzenetek
 Eszközök, tervezés
 A hallgatóság ismerete
 Előadásmód

21.3.5. Értékesítési technikák és az eredményes értékesítési kommunikáció 32 óra/32 óra

Az értékesítési folyamat, értékesítési csatornák, módszerek és technikák
 Az ügyfélelvárások feltérképezése,
 Az ügyfélre szabott kommunikáció: a tárgyalás- és érveléstechnika alapjai

21.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tanterem, kiscsoportokba rendezhető asztalokkal

21.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

csoportokban megoldandó gyakorlatok, kooperatív tanulás, verseny, vita, esetmegbeszélés

21.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | | | x | projektor |
| 2. | megbeszélés | | x | | FC tábla |
| 3. | vita | | x | | |
| 4. | kooperatív tanulás | | x | | nyomtatott anyagok |
| 5. | házi feladat | x | | | |

21.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|---------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoportbontás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--|--|
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | | x | | |
| 3.2. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |

21.6. A tantárgy értékelésének módja

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

22. Eredményes üzleti kommunikáció gyakorlata tantárgy

108 óra/108 óra*

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

22.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulóval gyakoroltassa az eredményes kommunikáció eszközeit különféle (szóbeli és írásbeli), általános, és üzleti kommunikációs helyzetekben. A tanulóval megértesse az interkulturális különbségeken alapuló kommunikációs helyzeteket. A tanulóval gyakoroltassa a meggyőző előadás- és érvelésmódot. A tanuló képes legyen arra, hogy az üzleti nyelvezet legfontosabb eszközeit, technikáit angol nyelven is használja. A tanuló képes legyen arra, hogy vállalatát és annak szolgáltatásait/termékeit hitelesen képviselje, és az értékesítést célzó technikákat kommunikációjában is alkalmazza, különös tekintettel a telefonos kommunikáció nehézségeire.

22.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Ügyviteli gyakorlatok tantárgy, a jelen tantárgy prezentáció készítés témakörében,
Ügyviteli ismeretek tantárgy, *Üzleti kommunikáció témakör*

22.3. Témakörök

22.3.1. A kommunikáció gyakorlata

9 óra/9 óra

A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolatlézés módjai
A telefonos kommunikáció nyelvi megformálásának technikái
Az elektronikus kapcsolattartás alapvető szabályai (netikett)
Beszédtechnika és retorika
A helyes hangképzés és beszéd technikája; a társalgási stílus
A kommunikációs zavarok fajtái és elhárításuk módjai
Hitelesség és meggyőzés a kommunikációban:
- A kérdezés tudománya (kérdésfajták és használatuk)
- A hallgatás tudománya (aktív hallgatás és értő figyelem - (a meghallgatás szintjei)
- A visszajelzés tudománya

22.3.2. Az együttműködő kommunikáció gyakorlata

9 óra/6 óra

Az önérvényesítő viselkedés
Asszertív kommunikáció
Problémamegoldás és döntés csapatban
Az ötletelés folyamata és levezetése
A virtuális csapatmunka jellegzetességei és nehézségei

22.3.3. Üzleti kommunikáció angol nyelven

31 óra/31 óra

Üzleti nyelvi kultúra

Az üzleti nyelvezet használata

A szervezet képviselője, bemutatásának módjai

Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban

22.3.4. A prezentáció gyakorlata

17 óra/17 óra

A prezentációs technikák alkalmazása adott, vagy választott témák mentén, 4-5 dia felállításával és előadásával

22.3.5. A hatékony értékesítési kommunikáció gyakorlata**17 óra/17 óra**

Az ügyfélre szabott kommunikáció: Tárgyalás- és érveléstechnika gyakorlata,
A tárgyalás, mint kommunikációs- és konfliktushelyzet
(folyamat, irányítás, felkészülés)
Az érvelés művészete: érvelési technikák, az érvelés szintjei
Kifogáskezelés
A haszonérvelési technika alkalmazása
Az árszendvics modellje

22.3.6. A telefonos értékesítési technikák gyakorlata**17 óra/17 óra**

A telefonos értékesítési technikák gyakorlata:
A telefonbeszélgetés jellegzetességei, az értékesítést célzó telefonbeszélgetések lebonyolítása és buktatói

22.3.7. Együttműködés más kultúrákkal: az interkulturális kommunikáció gyakorlata**8 óra/8 óra**

A kommunikáció kultúrához illesztése,
a kultúrák közötti különbségek felismerése,
egyes országok kommunikációs eszközeinek jelentése és gyakorlása

22.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

kiscsoportos munkához alakítható terem, mozgatható asztalokkal

22.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

vita, esetmegbeszélés, szerepjátékok

22.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | | projektor |
| 2. | megbeszélés | | x | | FC tábla |
| 3. | vita | | x | | |
| 4. | kooperatív tanulás | | x | | nyomtatott anyagok |
| 5. | szimuláció | | x | | |
| 6. | szerepjáték | | x | | |
| 7. | házi feladat | x | | | |

**22.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói
tevékenységformák (ajánlás)**

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|---|---|---------------------|-------------------|--|
| | | egyéni | csoporth- bontás | osztály- keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | | | |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 2.5. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | x | | |
| 3.2. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x | | |
| 3.3. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |
| 4.4. | Csoportos helyzetgyakorlat | | x | | |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték | | x | | |

22.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11882-16 azonosító számú

**Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban (angol nyelvi
elemekkel)**

megnevezésű

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11882-16 azonosító számú **Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban (angol nyelvi elemekkel)** megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| | Az üzleti szemlélet alapjai | Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban | Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban gyakorlata | Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken | Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken angol nyelvű gyakorlata |
|--|-----------------------------|---------------------------------------|--|---|---|
| FELADATOK | | | | | |
| A külső és belső ügyfelekkel kapcsolatokat épít ki és tart fenn a különböző ügyfélkapcsolati csatornák használatával | | x | x | x | x |
| Megválasztja az ügyféltípustól és a helyzettől függő viselkedési formát az eredményes szolgáltatás és az ügyfél elégedettségének elnyerése érdekében | | x | x | x | x |
| Felkínálja a panaszok és problémák kezelésére a szervezet érdekeit is szem előtt tartva az ügyfél számára legmegfelelőbb megoldást | | x | x | | |
| Alkalmazza a stresszkezelés eszközeit | | x | | | |
| Az ügyfelek kiszolgálásához szükséges alapvető angol nyelvi kifejezéseket ismerve, alkalmazza legalább alapszinten a standard kommunikációs forgatókönyveket | | | x | | x |
| Pénzügyi, beszerzési, CRM, HR, IT, telekom területeken egységesen: | | | | | |
| Alkalmazza a panaszkezelési, problémamegoldási technikákat a pénzügyi, beszerzési, CRM, HR, IT, telekom ügyfélkapcsolati operatív folyamatokban | | | x | x | x |
| Együttműködik a pénzügyi, beszerzési, CRM, HR, IT, telekom operatív folyamatokban érintett szervezeti egységekkel, akár angol nyelven is | x | | | x | x |
| Átlátja és kezeli a pénzügyi, beszerzési, CRM, HR, IT, telekom szolgáltatás legjellemzőbb operatív folyamatait, azok tartalmát | | | | x | x |
| Alkalmazza a szakmai alapfogalmakat pénzügyi, beszerzési, CRM, HR, IT, telekom ügyfélkapcsolati szolgáltatásokban - angol nyelven is | x | | | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | | |
| Ügyfélkapcsolatok fogalma, ügyfél elégedettség jelentősége a szolgáltató szervezetek életében | x | x | x | | |
| Ügyfélszegmensek, termék-/szolgáltatás-csomagok, termék-előnyök | x | x | x | x | |
| Önismeret és ügyféltípusok | | x | x | | |
| Ügyfélkezelési technikák | | x | x | x | x |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Problémamegoldás folyamata, panaszkezelés lépései és ennek kérdés- és befolyásolási technikája, kommunikációja | | x | x | x | |
| Interkulturális kommunikáció | | x | x | x | x |
| A pénzügyi szolgáltatásokban: | | | | | |
| A pénzügyi üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek | x | | | | |
| A pénzügyi szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma | | x | x | | |
| Pénzügyi szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei | | | | x | x |
| A pénzügyi szolgáltatási folyamatok és problémák megoldása, feladatainak megszervezése | | | | x | x |
| A pénzügyi üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.) | | | | x | x |
| Speciális szakmai szókincs min. alapszintű alkalmazása angol nyelven | | | | | x |
| A pénzügyi szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör | | | | x | x |
| A beszerzési szolgáltatásokban | | | | | |
| A beszerzési üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek | x | | | x | x |
| A beszerzési szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma | | | | x | x |
| Beszerzési szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei | | | | x | x |
| A beszerzési folyamatok és problémák megoldása, feladatainak megszervezése | | | | x | x |
| A beszerzési üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.) | | | | x | x |
| Speciális szakmai szókincs min. alapszintű alkalmazása angol nyelven | | | | x | x |
| A beszerzési szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör | | | | x | x |
| A CRM szolgáltatásokban: | | | | | |
| A legfontosabb nemzetközi üzleti szolgáltató-szervezetek hazánkban, a CRM legfontosabb elemei, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek | x | x | | x | |
| A CRM legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma- angol nyelven is | | | | x | x |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| CRM ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei | | | | X | |
| A CRM folyamatok és problémák megoldása, feladatainak megszervezése | | | | X | |
| A CRM jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.) | | | | X | |
| Speciális CRM szakmai szókincs min. alapszintű alkalmazása angol nyelven | | | | | X |
| A CRM szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör | | | | X | X |
| A HR szolgáltatásokban: | | | | | |
| A HR üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek | | | | | |
| A HR szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma | | | | X | X |
| HR szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei | | | | X | |
| A HR üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.) | | | | X | |
| Speciális HR szakmai szókincs min. alapszintű alkalmazása angol nyelven | | | | X | X |
| A HR szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör | | | | X | X |
| Az IT szolgáltatásokban: | | | | | |
| Az IT üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek | | | | X | |
| Az IT szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma | | | | X | |
| IT szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei | | | | X | X |
| Az IT üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.) | | | | | |
| Speciális IT szakmai szókincs min. alapszintű alkalmazása angol nyelven | | | | X | X |
| Az IT szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör | | | | X | X |
| A telekom szolgáltatásokban: | | | | | |
| A telekommunikációs üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek | | | | X | |
| A telekommunikációs szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma | | | | X | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Telekommunikációs szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei | | | | X | X |
| A telekommunikációs üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.) | | | | X | |
| Speciális telekommunikációs szakmai szókincs min. alapszintű alkalmazása angol nyelven | | | | | X |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | | |
| Hallott szakmai szöveg megértése, vállalati szakmai kommunikációs protokoll alkalmazása | | X | X | X | X |
| Adatkezelés | | | | | X |
| A kiegészítő megelőzésének, kezelésének és meggátolásának módszer-alkalmazása | | X | | | |
| Interkulturális kommunikáció | | X | X | X | X |
| Ügyfélkezelési technikák | | X | X | X | X |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | | |
| Megbízhatóság | | | | | |
| Stressztűrő, és -kezelő képesség | | | | | |
| Szervezőképesség | | | | | |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | | |
| Empatikus kapcsolatteremtés, és konfliktuskezelés | | X | X | X | X |
| Meggyőzőképesség | | X | X | X | X |
| Interperszonális- és kommunikációs rugalmasság | | | X | | X |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | | |
| Áttekintő és rendszerező képesség | X | X | X | X | X |
| Problémamegoldás | | X | X | X | X |
| Tervezés | X | X | X | X | X |

23. Az üzleti szemlélet alapjai tantárgy

62 óra/62 óra*

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

23.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló elsajátítja az üzleti szemlélet alapvető területeit, az üzleti tevékenység vállalati működésének fő aspektusait, az üzleti stratégia fogalmát és tartalmát, és megismerje az üzleti tevékenységet támogató fő vállalati területeket: értékesítés, marketing, beszerzés, HR, kontrolling stb. A tantárgy megalapozza az ügyfélkapcsolatok működésére, a szolgáltatások nyújtásának sikeres módjára vonatkozó tantárgyakat. A tanuló képes legyen arra, hogy különbséget tegyen a szervezeti vízió és stratégiai irányvonalak, a hosszú távú szervezeti célok és a rövid távú lépések céljai között.

23.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy, Vállalkozás-gazdálkodás alapfeladatai témakör

23.3. Témakörök

23.3.1. Üzleti területek, üzleti tervezés

23 óra/23 óra

stratégia (fogalom, a stratégiai tervezés alapjai: folyamat és alapszerek, vízió és stratégia, SWOT analízis)

marketing célok és alapfogalmak

értékesítési célok és alapfogalmak

beszerzési célok és alapfogalmak

HR célok és alapfogalmak

kontrolling célok és alapfogalmak

23.3.2. A szolgáltatóipar, és a szolgáltató ágazatok sajátosságai

16 óra/16 óra

Fogalmak, meghatározások, fő szolgáltatási területek

Az ágazat aránya a GDP-n belül (Magyarországon és a világgazdaságban)

A szolgáltatás fogalma

A termelő és a szolgáltató szervezetek közötti különbségek

A szolgáltatások jellemzése és csoportosítása

A szolgáltatások minősége

23.3.3. A szolgáltató központok jellegzetességei és működésük

23 óra/23 óra

Az üzleti folyamatok kihelyezése

Alapfogalmak: Outsourcing, offshoring, BPO, SSC

Az SSC-k : az SSC-k létrehozása, az üzleti szolgáltatások „kiszervezésének” okai és következményei

A szolgáltató központok céljai és szerepe a vállalati értékteremtésben

A leggyakrabban kihelyezett üzleti folyamatok

A telephely kiválasztás szempontjai

Az üzleti folyamatok kiszervezésének nemzetközi piaca; a hazai piac, a jelentősebb magyarországi SSC-k bemutatása

Humán erőforrás problémák (munkaerőpiaci problémák, szabályozási kihívások, munkavállalói igények) az SSC-kben

23.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)
csoportos munkára alkalmas terem

23.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

kooperatív tanítási formák: mozaik, verseny, vita

23.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | x | projektor |
| 2. | elbeszélés | | | x | |
| 3. | kiselőadás | | x | | sz.gép, projektor |
| 4. | megbeszélés | | x | x | |
| 5. | vita | | x | | |
| 6. | szemléltetés | | x | x | |
| 7. | kooperatív tanulás | | x | | |
| 8. | szimuláció | | x | | |
| 9. | házi feladat | x | | | |

23.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|--------------------|-------------------|--|
| | | egyéni | csoport- bontás | osztály- keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Információk önálló rendszerezése | x | x | | |
| 1.2. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 3.3. | Csoportos helyzetgyakorlat | | x | | |
| 3.4. | Csoportos versenyjáték | | x | | |

23.6. A tantárgy értékelésének módja

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

24. Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban tantárgy

155 óra/155 óra*

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

24.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló megismerje a külső és belső ügyfelek felé nyújtott minőségi szolgáltatás alapvető feltételeit az ügyfelekkel működtetett kapcsolatok aspektusából. A tanuló elsajátítsa az önismerethez, és mások megismeréséhez szükséges pszichológiai alapfogalmakat, mely alapján az egyes ügyfél-típusokat képes legyen azonosítani és kezelni. A tanuló megismerje az ügyfél-elégedettség megszerzésének és fenntartásának feltételeit, a panaszok okait és természetét, és a különböző panaszkezelési eljárásokat. A tanuló képes legyen arra, hogy felismerje saját stresszorait, a kiegészítő tüneteit, és annak kezelési lehetőségeit.

24.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

24.3. Témakörök

24.3.1. Általános ügyfélkapcsolati ismeretek

30 óra/30 óra

Az ügyfél és az ügyfélkapcsolat fogalma, jelentősége, szemlélete és alternatívái

A belső ügyfél fogalma, kezelése

Az ügyfélszolgálati szemlélet

Ügyfélszegmensek, termék-/szolgáltatás-csomagok, termékjelölések

Az ügyfélkör fontossága

Az ügyfélkapcsolatok ápolása, a CRM

Személyes ügyfélkapcsolatok

Telefonos, írásos és elektronikus kapcsolatok

24.3.2. Pszichológiai alapismeretek

40 óra/40 óra

Személyiség típusok és személyiség vonások

Önismeret (az önismereti ablak) és ügyféltípusok ismerete

Ügyféltípusok jellemzői, felismerése, különbözőségek jelentősége a kezelésben

24.3.3. Ügyfél- és panaszkezelés, ügyfél-elégedettség

45 óra/45 óra

Az ügyfél-elégedettség jelentősége és mérése a szolgáltató szervezetek életében

Az ügyfélpanaszok természete

Reklamációk, ügyfélvisszajelzések fogadása

A panaszkezelés főbb szabályai, a konfliktuskezelési stratégiák alkalmazása a panaszkezelésben

A problémamegoldás folyamata, a panaszkezelés lépései, kommunikációja (kérdéstechnika, ellenvetések kezelése stb.)

Nehéz ügyfelek és kezelésük

A fogyasztóvédelmi, felügyeleti szervek szerepe a panaszkezelésben

24.3.4. Stresszkezelés az ügyfélkapcsolati munkában

40 óra/40 óra

A stressz fogalma, forrása és tünetei

Pozitív és negatív stresszhatások

Stresszorok, típusok, veszélyeztetettség

A stresszre adott válaszok: élettani, pszichológiai (kognitív és érzelmi), viselkedéses válaszok)

Megküzdési stratégiák és módszerek
 A munkahelyi stressz összetevői és kezelése
 A kiégés tünetei és kezelése
 Az ügyfélkapcsolati munka stresszhatásai

24.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

kiscsoportos munkára alkalmas, mozgatható asztalokkal ellátott terem

24.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

csoportos megbeszélések, esetmegbeszélések, vita, mozaik

24.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | x | projektor, sz.gép, FC tábla |
| 2. | kiselőadás | | x | | projektor, sz.gép, FC tábla |
| 3. | megbeszélés | | x | | |
| 4. | vita | | x | | nyomtatott anyagok |
| 5. | kooperatív tanulás | | x | | |
| 6. | házi feladat | x | | | |

24.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|--------------------|-------------------|--|
| | | egyéni | csoport- bontás | osztály- keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | | x | x | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | | x | x | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | x | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | | x | x | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | | x | x | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--|--|
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | | x | | |
| 3.2. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |
| 4.4. | Csoportos helyzetgyakorlat | | x | | |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték | | x | | |

24.6. A tantárgy értékelésének módja

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

25. **Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban gyakorlata tantárgy** **31 óra/31 óra***

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

25.1. **A tantárgy tanításának célja**

A tanuló alkalmazni tudja a sikeres ügyfélkezelés különféle –az ügyféltípusok megismerésén alapuló - kommunikációs eszközeit. A tanuló képes legyen arra, hogy a panaszkezelési technikákat különböző helyzetekre, helyzettől, céloktól, és az ügyfelek típusaitól függően eredményesen használja. A tanuló képes legyen arra, hogy hatékonyan használja a visszajelzéseket az ügyfelek elégedettségének biztosítása érdekében.

25.2. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

25.3. **Témakörök**

25.3.1. ***Az ügyfélkezelés gyakorlata- általános ismeretek*** **4 óra/4 óra**

Panaszkezelési technikák gyakorlása, különböző helyzetekben, különböző típusú ügyfelekre vonatkoztatva.

Nehéz ügyfelekkel folytatott kommunikáció reklamációs helyzetekben

Visszajelzések kérése és fogadása az ügyfelek elégedettségéről, a visszajelzések használata az elégedettség növelésére

25.3.2. ***Telefonos ügyfélkezelés gyakorlata*** **9 óra/9 óra**

Ügyfelekkel telefonon folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja

25.3.3. ***A személyes ügyfélkezelés gyakorlata*** **9 óra/9 óra**

Ügyfelekkel személyesen folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja

25.3.4. ***Ügyfelek írásbeli kezelésének gyakorlata*** **9 óra/9 óra**

Ügyfelekkel folytatott levelezés (a panaszkezelést, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó levelezés gyakorlása

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

telefonbeszélgetés szimulációjára és személyes ügyfél-szolgáltató beszélgetés lefolytatására alkalmas terem

25.5. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

szerepjáték, esetmegbeszélés

25.5.1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

| Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | egyéni | csoport | osztály | |
| magyarázat | x | x | | |
| kiselőadás | x | x | | |

| | | | | |
|--------------------|---|---|--|--|
| megbeszélés | | x | | |
| vita | | x | | |
| szemléltetés | | x | | |
| kooperatív tanulás | | x | | |
| szimuláció | | x | | |
| szerepjáték | | x | | |
| házi feladat | x | | | |

25.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|----------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatóság | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | x | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 3.3. | Csoportos helyzetgyakorlat | | x | | |
| 3.4. | Csoportos versenyjáték | | x | | |
| 4. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 4.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | | x | | |

25.6. A tantárgy értékelésének módja

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

26. Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken tantárgy 186 óra/186 óra*

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

26.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló megismerje és elsajátítsa a leggyakrabban kiszervezett üzleti szolgáltatási területek specifikumait, a pénzügyi, HR, beszerzési, CRM, és az IT szolgáltatások területén. A tanuló megismerje az egyes területekre jellemző ügyfélkezelési eljárásokat, munkafolyamatokat, feladatokat és problémákat, valamint az adott szolgáltatásban résztvevő szereplőket, a szolgáltatás minőségét biztosító humán erőforrás igényeket. A tanuló képes legyen arra, hogy az adott üzleti szolgáltatási területen jellemzően használt kommunikációs csatornákat alkalmazza.

26.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

26.3. Témakörök

26.3.1. Kihelyezhető szolgáltatások

6 óra/6 óra

Pénzügy-számvitel, HR, logisztika, beszerzés, CRM, IT, telekom
A kihelyezhetőség szolgáltatás-specifikus feltételei

26.3.2. Ügyfélkapcsolat a pénzügyi szolgáltatási területen

30 óra/30 óra

A pénzügyi üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek

A pénzügyi szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma

Pénzügyi szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei

A pénzügyi szolgáltatási folyamatok és problémák megoldása, feladatainak megszervezése

A pénzügyi üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.) használata

A pénzügyi szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör

26.3.3. Ügyfélkapcsolat a HR szolgáltatási területen

30 óra/30 óra

A HR szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör

A HR üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek

A HR szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma

HR szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei

A HR üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.)

26.3.4. Ügyfélkapcsolat a beszerzési szolgáltatási területen

30 óra/30 óra

A beszerzési szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör

A beszerzési üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek

A beszerzési szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma

Beszerezési szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei

A beszerzési folyamatok és problémák megoldása, feladatainak megszervezése

A beszerzési üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.)

26.3.5. *Ügyfélkapcsolat az IT szolgáltatási területen* 30 óra/30 óra

Az IT szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör

Az IT üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek

Az IT szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma

IT szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei

Az IT üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.)

26.3.6. *Ügyfélkapcsolat a telekommunikációs szolgáltatási területen* 30 óra/30 óra

A telekommunikációs szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör

A telekommunikációs üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek

A telekommunikációs szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma

Telekommunikációs szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei

A telekommunikációs üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.)

26.3.7. *Ügyfélkapcsolat a CMR szolgáltatási területen* 30 óra/30 óra

A CMR szolgáltatási folyamatok szervezeti háttere, munkamegosztás, feladat- és hatáskör

A CMR üzleti szolgáltatás legfontosabb szereplői, a szakterület humán erőforrással kapcsolatos elvárásai és a kínált lehetőségek

A CMR szolgáltatás speciális ügyfélkapcsolati területének legfontosabb alapfogalmai, a kiemelt munkafolyamatok tartalma

CMR szolgáltatások ügyfélkapcsolati helyzeteinek szimulációjában az ügyfélkezelés módszerei

A CMR üzleti szolgáltatási ágazatra jellemző ügyfélkapcsolati csatornák (személyes, telefon, e-mail, chat, stb.)

26.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szolgáltató központ(SSC) ügyfélszolgálatának helyszíni megtekintése – ha van rá lehetőség, ill. számítógépes terem

26.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

26.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | x | |
| 2. | kiselőadás | | x | | |
| 3. | megbeszélés | | x | | |
| 4. | vita | | x | | |
| 5. | szemléltetés | | | x | |
| 6. | kooperatív tanulás | | x | x | |
| 7. | házi feladat | x | | | |

26.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Teszt feladat megoldása | x | | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | x | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaik feladattal | | x | | |
| 3.3. | Csoportos helyzetgyakorlat | | x | | |
| 3.4. | Csoportos versenyjáték | | x | | |

| | | | | | |
|------|--|--|---|--|--|
| 4. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 4.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | | x | | |

26.6. A tantárgy értékelésének módja

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

27. Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken angol nyelvű gyakorlata
tantárgy **77,5 óra/77,5 óra***

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

27.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló képes legyen megérteni és eredményesen alkalmazni az egyes szolgáltatási területekre jellemző, szakma specifikus alapszókincset angol nyelven.

27.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

27.3. Témakörök

**27.3.1. Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven-
pénzügy** **15,5 óra/15,5 óra**

Pénzügyi szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása

27.3.2. Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven- HR **15,5 óra/15,5 óra**
HR szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása

**27.3.3. Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven-
beszerzés** **15,5 óra/15,5 óra**
Beszerzési szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása

27.3.4. Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven-IT **15,5 óra/15,5 óra**
IT szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása

27.3.5. Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven- telekom
15,5 óra/15,5 óra
Telekom szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása

27.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

intenzív gyakorlásra alkalmas terem, kiscsoportos munkára alakítható bútorzattal, ill.nyelvi laboratórium

**27.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói
tevékenységformák (ajánlás)**

**27.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek
(ajánlás)**

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--------------------------------------|--|---------|---------|---|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | | x | | |
| 2. | kiselőadás | | x | | |
| 3. | megbeszélés | | x | | |
| 4. | vita | | x | | |
| 5. | szimuláció | | x | | |

| | | | | | |
|----|--------------|---|---|--|--|
| 6. | szerepjáték | | x | | |
| 7. | házi feladat | x | | | |

27.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|---|---|--------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x | | |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | | |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | | |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x | | |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | x | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | | x | | |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 3.3. | Csoportos helyzetgyakorlat | | x | | |
| 3.4. | Csoportos versenyjáték | | x | | |
| 4. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 4.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x | x | | |

27.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11883-16 azonosító számú

**Információ-kommunikáció technológiai támogatás (IKT)
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11883-16 azonosító számú **Információ-kommunikáció technológiai támogatás (IKT)** megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| | Infokommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban | Infokommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban gyakorlat |
|---|--|--|
| FELADATOK | | |
| Az ügyfélkapcsolati munkában alkalmazza online kommunikációs eszközöket és informatikai eszköztárat | x | x |
| Létrehozza és működteti a közös információs felületeket, tudásbázisokat | x | x |
| Az online kommunikációs eszközök használatával, videokonferenciával, konferenciahívásokkal hatékony munkavégzésre képes, időmegtakarítást ér el | x | x |
| Virtuális környezetben projekt munkát végez | | |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| IKT fogalma és értelmezési lehetőségei | x | |
| Az IKT eszközök fajtái | x | x |
| Az IKT eszközök alkalmazása az ügyfélkapcsolati munkában | x | x |
| Az IKT eszközök és a hatékony munkavégzés | x | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| IKT eszközök szakszerű használata | x | x |
| Tudatos és hatékony kommunikáció | x | x |
| Adatkezelés | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Döntésképesség | | x |
| Stresszkezelés (türelmesség) | | x |
| Monotónia-tűrés | | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Interperszonális- és kommunikációs rugalmasság | x | x |
| Segítőkézség | x | x |
| Kezdeményezőkézség | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Rendszerekben való, logikus gondolkodás | x | x |
| Hibakeresés (diagnosztizálás) | | x |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | | x |

28. Infokommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban tantárgy 62 óra/62 óra*

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

28.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló megismerje az üzleti életben általánosan használt infokommunikációs eszközöket, és azok előnyeit, valamint a tudásbázisok, közösen használható felületek célját és működését. A tanuló képes legyen arra, hogy adott üzleti helyzetre szabott, arra alkalmas eszközöket válasszon meg későbbi munkája során. A tanuló megismerje a virtuális környezetben végzett projektmunka sajátosságainak megfelelő IKT eszközöket.

28.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Ügyviteli ismeretek tantárgy, *Információ-kommunikáció technológia témakör*

28.3. Témakörök

28.3.1. Fogalmak, alkalmazás, eszközök

18 óra/18 óra

IKT fogalma és értelmezési lehetőségei

Az IKT eszközök és a hatékony munkavégzés

Az IKT eszközök fajtái

Az online kommunikációs eszközök használata, videokonferencia konferenciahívás, közös információs felületek, tudásbázisok.

28.3.2. Projektmunka virtuális környezetben

22 óra/22 óra

A projektmunka célja, folyamata, nehézségei, kommunikációs problémái, virtuális eszközeinek bemutatása, a közös felületek használatának alapjai

28.3.3. Speciális infokommunikációs eszközök az értékesítésben és az ügyfél-szolgálatban

22 óra/22 óra

A call-centerek: a call-centerek célja, fajtái, és működése,

Nehézségek a call-centerekben végzett munkában

ERP rendszerek: speciális ERP rendszerek: pénzügyi és HR modulok (SAP; Oracle, etc)

28.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépes terem

28.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

egyéni és csoportos munka IS

28.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|----------|---------|--|
| | | egyéni | csoporth | osztály | |
| 1. | magyarázat | x | x | x | |
| 2. | szemléltetés | x | x | x | |
| 3. | projekt | x | x | | |
| 4. | kooperatív tanulás | | x | | |
| 5. | szimuláció | x | x | | |
| 6. | házi feladat | x | | | |

28.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|--|---|-----------------|---------------|--|
| | | egyéni | csoporth-bontás | osztály-keret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Információk önálló rendszerezése | x | x | x | |
| 1.2. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | x | x | | |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x | x | | |
| 3.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | x | x | | |

28.6. A tantárgy értékelésének módja

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

29. Infókommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban gyakorlat tantárgy 62 óra/62 óra*

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

29.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló gyakorlati úton elsajátítsa a legfontosabb, általánosan, vagy speciális területeken használt infókommunikációs eszközök (call-centerek és ERP rendszerek) kezelését, működésének módját. A tanuló képes legyen arra, hogy egyszerű feladatokban a rendszereket kezelni tudja.

29.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Ügyviteli ismeretek tantárgy, *Információ-kommunikáció technológia témakör*

29.3. Témakörök

29.3.1. IKT eszközök (online kommunikációs eszközök és informatikai eszköztár) alkalmazása az ügyfélkapcsolati munkában 18 óra/18 óra

IKT/ online eszközök használatának gyakorlása

29.3.2. Projektmunka virtuális környezetben gyakorlat 18 óra/18 óra

A projektmunka eszközeinek gyakorlása, közös felületek használata

29.3.3. Speciális infókommunikációs eszközök az értékesítésben, és az ügyfél-szolgálatban gyakorlat 26 óra/26 óra

A call centerek működésének gyakorlása,
a call-center működésének szimulációja,
speciális ERP rendszerek: pénzügyi és HR modulok (SAP; Oracle, etc) gyakorlása

29.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépes terem, és lehetőség esetén call-center felkeresése

29.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

29.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|-----------------------------------|---|---------|---------|--|
| | | egyéni | csoport | osztály | |
| 1. | magyarázat | x | x | | |
| 2. | szemléltetés | | x | x | |
| 3. | projekt | x | x | | |
| 4. | kooperatív tanulás | x | x | | |
| 5. | szimuláció | x | x | | |
| 6. | házi feladat | x | x | | |
| 7. | önálló példamegoldás | x | x | | |
| 8. | csoportos példamegoldás | | x | x | |

**29.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói
tevékenységformák (ajánlás)**

| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
|---------|---|---|--------------|--------------|--|
| | | egyéni | csoporthatás | osztálykeret | |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Információk önálló rendszerezése | x | | | |
| 1.2. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | | x | | |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | | | |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x | | | |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x | | |
| 3.2. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x | | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | | x | | |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | | x | | |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | | x | | |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x | | |
| 5.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x | x | | |

29.6. A tantárgy értékelésének módja

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