

# **SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV**

**a(z)**

## **XXV. ÜGYVITEL**

**ágazathoz tartozó**

**54 347 01**

### **IDEGENNYELVŰ IPARI ÉS KERESKEDELMI ÜGYINTÉZŐ SZAKKÉPESÍTÉSHEZ**

A(z) XXV. ÜGYVITEL ágazathoz az alábbi szakképesítések tartoznak:

- 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző
- 54 347 01 Idegennyelvű ipari és kereskedelmi ügyintéző
- 54 346 03 Irodai titkár
- 55 347 01 Idegennyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző

#### **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,
- a(z) 54 347 01 számú, Idegennyelvű ipari és kereskedelmi ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

#### **II. A szakképesítés alapadatai**

A szakképesítés azonosító száma: 54 347 01

Szakképesítés megnevezése: Idegennyelvű ipari és kereskedelmi ügyintéző

A szakmacsoport száma és megnevezése: 16. Ügyvitel

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXV. Ügyvitel

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 30%

Gyakorlati képzési idő aránya: 70%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 5 évfolyamos képzés esetén: a 10. évfolyamot követően 140 óra, a 11. évfolyamot követően 140 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra

#### **III. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség  
 Bemeneti kompetenciák: —  
 Szakmai előképzettség: —  
 Előírt gyakorlat: —  
 Egészségügyi alkalmassági követelmények: nincsenek  
 Pályaalkalmassági követelmények: 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
Ügyfélszolgálati ismeretek	ügyvitel vagy magyar nyelv és irodalom (vagy ennek megfelelő) szakos tanár vagy legalább 3 éves ügyfélszolgálati tréning gyakorlattal rendelkező oktató
Ügyfélszolgálati kommunikáció	ügyvitel vagy magyar nyelv és irodalom (vagy ennek megfelelő) szakos tanár vagy legalább 3 éves ügyfélszolgálati tréning gyakorlattal rendelkező oktatószakos tanár vagy legalább 3 éves ügyfélszolgálati kommunikációs tréning gyakorlattal rendelkező oktató
A beszerzés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven, Termék és termelés idegennyelven, Az értékesítés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven, A személyügy és a munkaügy jogi- és gazdasági aspektusai idegennyelven, Vállalati könyvelés idegennyelven, Költség és eredmény számítása idegennyelven, Projektmenedzsment szakaszai idegennyelven	szakmai idegennyelv tudással rendelkező szakos oktató
A fő szakképesítés összevont gyakorlatait, illetve a gyakorlati tantárgyainak minimum 50%-át idegennyelven kell oktatni	szakmai idegennyelv tudással rendelkező szakos oktató

### **Tárgyi feltételek**

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: Az Ügyfélszolgálati ismeretek, az Ügyfélszolgálati gyakorlat, valamint az Ügyfélszolgálati kommunikáció, Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgyakhoz javasolt helyiség: tréningterem. A Projektek vezetése a gyakorlatban tantárgyhoz számítógépes tanterem.

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.

Szakköznevelési 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.		140 óra
11. évfolyam	10 óra/hét	360 óra/év
Ögy.		140 óra
12. évfolyam	10 óra/hét	310 óra/év
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2739 óra

Amennyiben a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről szóló rendeletben a szakköznevelések 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		160 óra
2/14. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2237 óra

(A kizárólag 13-14. évfolyamon megszervezett képzésben, illetve a szakköznevelés 9-12., és ezt követő 13. évfolyamán megszervezett képzésben az azonos tantárgyakra meghatározott óraszámok közötti csekély eltérés a szorgalmi időszak heteinek eltérő száma, és az óraszámok oszthatósága miatt keletkezik!)

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		heti óraszám		
		e	gy	e	gy		e	gy		e	gy	e	gy	e	gy	e	gy	
A fő szakképesítésre vonatkozóan:	Összesen	6	5	3	9	140	5	5	140	0	10	10,5	20,5	10	21	160	10,5	20,5
	Összesen	11		12			10			10		31,0		31,0			31,0	
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.											0,5					0,5	
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	Foglalkoztatás I.											2					2	
Beszerzési folyamatok	A beszerzés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven	2												2				
	Beszerzési logisztika a gyakorlatban				7										7			
	Ügyfélszolgálati ismeretek				1													
	Ügyfélszolgálati gyakorlat							1			1							
	Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat										1							
Gyártási folyamatok	Termék és termelés idegennyelven	3												3				
	Gyártás a gyakorlatban							4							4			

Értékesítési folyamatok	Az értékesítés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven										2					2	
	A vevőkapcsolatok alakítása a gyakorlatban		3							2				5			
	Marketingeszközök a gyakorlatban									5				5			
	Ügyfélszolgálati kommunikáció			1													
	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat				1												
	Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban	1															
Munkaügyi folyamatok	A személyügy és a munkaügy jogi- és gazdasági aspektusai idegennyelven						1				1		2			1	
	Humán erőforrásmenedzsment a gyakorlatban											7					7
	Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban			1			1										
	Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban									1							
Pénzügyi és számviteli ismeretek	Vállalati könyvelés idegennyelven						3				2		3			2	
	Vállalati könyvelés a gyakorlatban											7					7
	Költség és eredmény számítása idegennyelven										2					2	
Projektmenedzsment	Projektmenedzsment szakaszai idegennyelven										1					1	

	<b>Projektek vezetése a gyakorlatban</b>												<b>6,5</b>					<b>6,5</b>
	<b>Gépírás gyakorlata</b>		<b>2</b>		<b>1</b>													

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 óraszama évfolyamonként

		9.		10.			11.			12.		Szakimmáziumi képzés összes óraszama keretében	megszerezhető szakképesítéshez Fő szakképesítéshez kapcsolódó összes óraszám	5/13.		A szakképzés összes óraszama	1/13.			2/14.		A szakképzés összes óraszama	
		e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy			e	gy		e	gy	ögy	e	gy		
A fő szakképe- sítésre vonatkozó:	Összesen	180	108	0	252	140	144	144	140	0	217	1778	453	1045	325,5	635,5	2739	360	756	160	325,5	635,5	2237
	Összesen	288		252			288			217					961			1116			961		
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 649,5 óra (28,4%)													685.5 óra (30,6%)								
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 1636,5 óra (71,6%)													1551,5 óra (69,4%)								
11499-12 Foglalkoztatás II.	<b>Foglalkoztatás II.</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	0	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)	<b>Foglalkoztatás I.</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	62	0	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 szókinés											0			24		24	0	0		24	0	24



Beszerzési folyamatok	<b>A beszerzés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven</b>	72	0	0	0		0	0		0	0	72	0	72	0	0	72	72	0		0	0	72
	Beszerzési szerződések előkészítése	20										20					20	20	0		0	0	20
	Beszerzési szerződések megkötése	30										30					30	30	0		0	0	30
	Beszerzési adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák kezelése	22										22					22	22	0		0	0	22
	<b>Beszerzési logisztika a gyakorlatban</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>252</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>252</b>	<b>0</b>	<b>252</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>252</b>	<b>0</b>	<b>252</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>252</b>
	Kapcsolattartás a beszállítókkal				80							80					80	0	80		0	0	80
	A beszerzés megtervezése				72							72					72	0	72		0	0	72
	A raktárkészlet kezelése				100							100					100	0	100		0	0	100
	<b>Ügyfélszolgálati ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Ügyfélközpontú szolgáltatás			8								8				8	0	0		0	0	0	0
	Ügyféltipológia			7								7				7	0	0		0	0	0	0
	Üzleti etikett			7								7				7	0	0		0	0	0	0
	Ügyfélkapcsolatok kezelése			7								7				7	0	0		0	0	0	0
	Önfejlesztés			7								7				7	0	0		0	0	0	0
	<b>Ügyfélszolgálati gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>31</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Ügyfélszegmentálás							12				12				12	0	0		0	0	0	0
	Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban							8				8				8	0	0		0	0	0	0
	Üzleti etikett gyakorlatban							8				8				8	0	0		0	0	0	0
	Panasz és reklamációkezelés							8				8				8	0	0		0	0	0	0

	Stresszkezelés									8	8	31	0			8	0	0		0	0	0
	Önértékelés gyakorlata									7	7					7	0	0		0	0	0
	Önfejlesztés a gyakorlatban									16	16					16	0	0		0	0	0
	<b>Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Ügyfélszolgálati dokumentumok készítésének komplex gyakorlata									11	11					11	0	0		0	0	0
	Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata									10	10					10	0	0		0	0	0
	Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata									10	10					10	0	0		0	0	0
Gyártási folyamatok	<b>Termék és termelés idegennyelven</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>		
	Termékek fejlesztése	30								30			30	30	0		0	0	30			
	A gyártás szervezése	48								48			48	48	0		0	0	48			
	Módszerek és számítástechnikai támogatás alkalmazása	30								30			30	30	0		0	0	30			
	<b>Gyártás a gyakorlatban</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>		
	A termék előállítása és a gyártás eljárásai						40			40			40	0	40		0	0	40			
	Anyagdiszpozíció						69			69			69	0	69		0	0	69			
	Gyártáskontrolling						35			35			35	0	35		0	0	35			
Értékesítési folyamatok	<b>Az értékesítés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>		
	Értékesítési szerződések előkészítése és megkötése									0			10		10	0	0	10	0	10		

Az értékesítési adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák kezelése										0			15		15	0	0		15	0	15
A piac megfigyelése és feldolgozása										0			37		37	0	0		37	0	37
<b>A vevőkapcsolatok alakítása a gyakorlatban</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>180</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>180</b>
A kommunikáció általános szempontjai		12								12					12	0	12		0	0	12
Vevők megnyerése és a kapcsolatok ápolása		36								36					36	0	36		0	0	36
Rendelések feldolgozása		60								60					60	0	60		0	0	60
A vevővel folytatott kommunikáció alakítása									31	31					31	0	35		0	0	35
Fogyasztóvédelem									10	10					10	0	14		0	0	14
Áruszállítás									21	21					21	0	23		0	0	23
<b>Marketingeszközök a gyakorlatban</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>180</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>180</b>
Ár- és kondíciós politika									70	70					70	0	80		0	0	80
A marketing további eszközei									60	60					60	0	70		0	0	70
Piackutatás									25	25					25	0	30		0	0	30
<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
A kommunikáció alapjai			5							5					5	0	0		0	0	0
Szóbeli kommunikáció			15							15					15	0	0		0	0	0
Írásbeli kommunikáció			5							5					5	0	0		0	0	0
Telefonos kommunikáció			4							4					4	0	0		0	0	0
Prezentációs technikák			7							7					7	0	0		0	0	0
<b>Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	Szöbeli kommunikációs gyakorlatok				15						15				15	0	0		0	0	0	
	Írásbeli kommunikációs gyakorlatok				5						5				5	0	0		0	0	0	
	Telefonos kommunikációs gyakorlatok				6						6				6	0	0		0	0	0	
	Prezentációs gyakorlatok				10						10				10	0	0		0	0	0	
	<b>Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése	20									20				20	0	0		0	0	0	
	Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban	8									8				8	0	0		0	0	0	
	IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban	8									8				8	0	0		0	0	0	
Munkügyi folyamatok	<b>A személyügy és a munkaügy jogi- és gazdasági aspektusai idegennyelven</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>0</b>		<b>31</b>	<b>0</b>	<b>103</b>
	A munkavállalók védelmére és részvételére irányadó jogszabályi előírások						20				20				20	30	0		0	0	30	
	Az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi előírások						6				6				6	10	0		0	0	10	
	Bérelszámolás és munkaügyi adminisztráció						10				10				10	32	0		0	0	32	
	Munkavédelem és munkabiztonság, tűzvédelem és balesetvédelem										0			10	10	0	0		10	0	10	
	A munkáltató kötelezettségei										0			10	10	0	0		10	0	10	

A személyügy számítástechnikai támogatása										0			11		11	0	0		11	0	11	
<b>Humánerőforrásmenedzment a gyakorlatban</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>217</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>217</b>	<b>217</b>
A munkaerőigény meghatározása és biztosítása										0				60	60	0	0		0	60	60	
Személyügyi marketing										0				80	80	0	0		0	80	80	
A munkatársak ösztönzése										0				77	77	0	0		0	77	77	
<b>Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai			4							4					4	0	0		0	0	0	
Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban			22							22					22	0	0		0	0	0	
Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban			10							10					10	0	0		0	0	0	
Adatbázisok az ügyfélszolgálatban						4				4					4	0	0		0	0	0	
Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban						16				16					16	0	0		0	0	0	
Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban						16				16					16	0	0		0	0	0	
<b>Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek										3	3					3	0	0		0	0	0
Ügyiratok az ügyfélszolgálatban										14	14					14	0	0		0	0	0
Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban										14	14					14	0	0		0	0	0

<b>Vállalati könyvelés idegennyelven</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>108</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>170</b>	<b>108</b>	<b>0</b>		<b>62</b>	<b>0</b>	<b>170</b>
A számvitel feladatai és szervezete						10					10					10	10	0		0	0	10
Alapvető ügyletek nyilvántartása						50					50					50	50	0		0	0	50
Számítások és könyvelések a főbb működési területeken						48					48					48	48	0		0	0	48
Az éves beszámoló előkészítő könyvelései											0			30		30	0	0		30	0	30
Éves beszámoló											0			19		19	0	0		19	0	19
Az éves beszámoló kiértékelése											0			13		13	0	0		13	0	13
<b>Vállalati könyvelés a gyakorlatban</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>217</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>217</b>	<b>217</b>
Levelezés és archiválás											0				30	30	0	0		0	30	30
Bizonylatok ellenőrzése és könyvelése											0				40	40	0	0		0	40	40
Havi, negyedéves és éves beszámolás											0				35	35	0	0		0	35	35
Vevők könyvelése											0				45	45	0	0		0	45	45
Szállítók könyvelése											0				45	45	0	0		0	45	45
Beszámolókészítéssel kapcsolatos munkák és statisztikák											0				22	22	0	0		0	22	22
<b>Költség és eredmény számítása idegennyelven</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>
A költség- és teljesítményszámolás feladatai és alapfogalmai, elhatárolásszámítás											0			10		10	0	0		10	0	10
Teljesköltség-számítás											0			35		35	0	0		35	0	35
Részköltség-számítás											0			17		17	0	0		17	0	17

Projektmenedzsment	<b>Projektmenedzsment szakaszai idegennyelven</b>	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	31	0	31	0	0		31	0	31
	Projektek kezdeményezése és tervezése											0			12		12	0	0		12	0	12
	Projektek végrehajtása és irányítása											0			12		12	0	0		12	0	12
	Projektek ellenőrzése és kiértékelése											0			7		7	0	0		7	0	7
	<b>Projektek vezetése a gyakorlatban</b>	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	202	201,5	0	0		0	202	201,5
	Projektek vezetési és döntési folyamatai											0				120	120	0	0		0	120	120
	Problémakezelés és konfliktuskezelés projektekben											0				40	40	0	0		0	40	40
	Projektdokumentáció											0				41,5	41,5	0	0		0	41,5	41,5
	<b>Gépirás gyakorlata</b>	0	72	0	36		0	0		0	0	108	108	0	0	0	108	0	0		0	0	0
	A tízujjas vakírás alapjai		6									6					6	0	0		0	0	0
	Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája		54									54					54	0	0		0	0	0
	Gépirás-technikai alapszakmák		12									12					12	0	0		0	0	0
	Írássebesség fokozása				12							12					12	0	0		0	0	0
Írásbiztonság erősítése				12							12					12	0	0		0	0	0	
Gépirás-technikai alkalmazások				12							12					12	0	0		0	0	0	

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.
<b>FELADATOK</b>	
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
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>	
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
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>	
Köznyelvi olvasott szöveg megértése	x
Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	x
Elemi szintű számítógép használat	x
Információforrások kezelése	x
Köznyelvi beszédképesség	x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>	
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 (vétkesen okozott kárért való felelősség, megőrzési felelősség, munkavállalói biztosíték).

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

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

Speciális jogviszonyok: egyszerűsített foglalkoztatás: fajtái: atipikus munkavégzési formák az új munka törvénykönyve szerint (táv munka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, rugalmas munkaidőben történő foglalkoztatás, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai időnyomunka 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, képviselő szabályai, elállás szabályai, próbaidő.

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

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

#### 1.3.3. Álláskeresés

4 óra/4 óra

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

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

Álláskereső módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága, EURES (Európai Foglalkoztatási

Szolgálat az Európai Unióban történő 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	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
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.
<b>FELADATOK</b>	
Idegen nyelven:	
bemutatkozik (személyes és szakmai vonatkozással)	x
alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölt	x
szakmai önéletrajzot és motivációs levelet ír	x
állásinterjún részt vesz	x
munkakörülményekről, karrier lehetőségekről tájékozódik	x
idegen nyelvű szakmai irányítás, együttműködés melletti munkát végez	x
munkával, szabadidővel kapcsolatos kifejezések megértése, használata	x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>	
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
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>	
Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven	x
Szakmai állásinterjún elhangzó idegen nyelven feltett kérdések megértése, illetve azokra való reagálás értelmező, összetett mondatokban	x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>	
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>	
Nyelvi magabiztosság	x
Kapcsolatteremtő készség	x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>	



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*

6 óra/6 óra

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

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

#### 2.3.2. *Nyelvtani rendszerezés 2*

8 óra/8 óra

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

válk 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	csoport	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	csoport-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.	Levéliírás	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**

**11787-16 azonosító számú**

**Beszerzési folyamatok  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11787-16 azonosító számú Beszerzési folyamatokmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	aspektusai idegennyelven	logisztika a gyakorlatban	Ügyfélszolgálati ismeretek	Ügyfélszolgálati gyakorlat	ügyfélszolgálati gyakorlat
<b>FELADATOK</b>					
Felméri a termékek és szolgáltatások iránti igényeket		x			
Diszpozíciós eljárásokat folytat		x			
Felméri, összehasonlítja és kiértékeli a beszerzési forrásokat	x	x			
Árajánlatokat kér	x	x			x
Ellenőrzi és összehasonlítja a beérkezett árajánlatokat a megfelelő szempontok alapján	x	x			x
A szempontok figyelembevételével dönt a megfelelő beszállítók mellett	x	x	x	x	
Tárgyalásokat folytat a beszállítókkal a gyártáshoz szükséges eszközök és külső Szolgáltatások beszerzésekor	x	x	x	x	
Előkészíti a megfelelő beszállítókkal kötendő szerződéseket		x			
Megrendeléseket ad le a beszállítóknak		x		x	
Értékeli a beszállítókat a meglévő üzleti kapcsolat alapján		x			
Figyeli a szállítási határidőket és figyelmeztet a beszállító késedelme esetén		x			
Ellenőrzi az áruátvételt a szállítólevelek alapján	x	x			
Ellenőrzi a bejövő számlákat	x	x			
Gondoskodik a nyersanyagok és a gyártás során szükséges félkész termékek szakszerű tárolásáról		x			
Figyelemmel kíséri a beszállító szerződés szerinti teljesítését		x			
Reklamál a beszállítónál	x	x			
Kezdeményezi a fizetési folyamatot az áru beérkezését követően		x			
Felméri, ellenőrzi és értékeli a raktárkészletet	x	x			
Gondoskodik a gyártás során szükséges felhasznált anyagok határidőben történő rendelkezésre bocsátásáról		x			
Kiértékeli az anyaggazdálkodási	x	x			

adatokat					
Statisztikákat és grafikonokat készít az anyaggazdálkodási adatokból	x	x			
Az egyes megrendelésekre vonatkozóan figyelembe veszi a vállalat készletezési rendszereit		x			
Előkészíti a termékek és szolgáltatások beszerzése kapcsán felmerülő valamennyi könyvelési feladatot	x	x			
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>					
A beszállítókkal történő szerződéskötés keretfeltételei	x	x			
A joghatályos adásvételi szerződések létrejötte előfeltételei	x			x	x
Az adásvételi szerződést kötő fél jogai és kötelezettségei a szerződéskötés során	x		x		
Az árajánlat jogi jelentősége (tartalom, érvényességi határidő, kötelezettségvállalás)	x				
Adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák lehetőségei és azok elhárításának jogi szempontjai	x				
Igények (ABC-elemzés, megrendelési időpont, szállítási időpont, optimális rendelési mennyiség)	x	x			
A beszerzési források felmérési lehetőségei	x	x			
Az árajánlatok mennyiségi és minőségi összehasonlítási szempontjai		x			
Az ajánlatkérés, az árajánlat és a megrendelés jelentősége az adásvételi szerződések létrejöttéhez		x			
Az ajánlatkérés, az árajánlat és a megrendelés elkészítésének lehetőségei, standardizált megrendelési forma, megfelelő szövegszerkesztő programmal		x			
Az adásvételi szerződés tartalmi (szállítási határidő, fizetési feltételek, árengedmények, szállítási költségek)	x		x		
Fontos raktármutatók (átlagos raktárkészlet, forgási sebesség, átlagos raktározási idő, raktárkamat)		x		x	
Az anyaggazdálkodás céljai és célviszonyai (gazdasági/ökölógiai)	x	x			
A beszerzéstervezés feladatai és céljai	x				
A készletezési rendszerek	x				
Tárgyalások, különös tekintettel a		x	x	x	x



tárgyalástechnikákra					
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>					
Tárgyalás (írásban és szóban), idegen nyelven is		x		x	x
A szükséges egyedi levelezés az adásvételi szerződés létrehozásához vezető úton, valamint az adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák során	x	x	x	x	x
Megfelelő szövegszerkesztő és táblázatkezelő számítógépes programok a beszerzési folyamat keretében		x		x	x
Az előírt és önállóan kiválasztott mutatók számítógépes alkalmazással a gyártásra való alkalmasság megállapításához		x			
A beszállítói szerződések létrejötte, érvényességének megítélése egyedi esetben		x			
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>					
Terhelhetőség		x		x	x
Megbízhatóság		x		x	x
Felelősségtudat	x	x	x		
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>					
Kommunikációs rugalmasság		x		x	x
Kapcsolatteremtő készség		x		x	x
Kezdeményezőkézség	x	x	x	x	x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>					
Numerikus gondolkodás, matematikai készség	x		x		
Módszeres munkavégzés		x		x	x
Információgyűjtés	x	x		x	x

**3. A beszerzés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven tantárgy** **72 óra/72 óra\***  
\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

**3.1. A tantárgy tanításának célja**

A beszerzés jogi és gazdasági aspektusai elméleti tantárgy oktatásának alapvető célja a tanulók felkészítése a beszerzési szerződések strukturált előkészítésére, valamint a beszerzési szerződések megkötésének megszervezésére a beszerzési piac különlegességeinek figyelembevételével. Ezenkívül a tanulóknak képesnek kell lenniük önállóan felismerni és kezelni a beszállítókkal kötött adásvételi szerződések lehetséges zavarait. A tantárgy oktatása idegennyelven történik, így a tanulók mind külföldön, mind Magyarországon lévő külföldi tulajdonú vállalatoknál elhelyezkedhetnek, hiszen megtanulják a szakmai szókincset is.

**3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

**3.3. Témakörök**

**3.3.1. *Beszerzési szerződések előkészítése 1*** **20 óra/20 óra**

A beszállítókkal történő szerződéskötés jogi keretfeltételei  
A vállalkozói jog különlegességei  
Társasági formák különlegességei a beszállítók kiválasztása során  
A kockázatok minimalizálása a beszállítók kiválasztása során  
Az árajánlatok mennyiségi és minőségi összehasonlításának szempontjai  
A tárgyszerű, visszakövethető kiválasztási döntés alapjai  
A beszerzési szerződések előkészítésére irányuló kísérletek és eredmények prezentálása és feldolgozása  
A beszerzési tárgyalópartnerek piaci formái és piaci hatalma  
A nemzeti és a nemzetközi beszerzési piac és az azokból eredő esélyek és kockázatok  
Nemzetközi kereskedelem a beszerzési piacon

**3.3.2. *Beszerzési szerződések megkötése 2*** **30 óra/30 óra**

A beszállítókkal történő szerződéskötés jogi keretfeltételei  
A joghatályos adásvételi szerződések létrejöttének előfeltételei  
A beszerzési szerződéses partnerek jogai és kötelezettségei  
A saját vállalat érdekeinek megőrzésére irányuló intézkedések a szerződéskötés során  
A joghatályos adásvételi szerződés létrejötte  
A benyújtott ajánlatok jogi jelentősége (tartalmak, ajánlati kötöttségi határidők, kötelezettségek, szállítási határidő, fizetési feltételek, árengedmények, szállítási költségek)  
Tárgyszerű döntéshozatal az ajánlatok összehasonlítása alapján  
Az ajánlatok összehasonlításának mennyiségi és minőségi szempontjai  
Az adásvételi szerződések érvényessége (ajánlatkérés, árajánlat, megrendelés)  
Az adásvételi szerződést kötő felek jogai és kötelezettségei  
A beszerzési tervezés és a raktárkészlet-kezelés eredményei a beszerzési szerződések megkötésének tervezési alapjaként

Fontos raktármutatók: átlagos raktárkészlet, forgási sebesség, átlagos raktározási idő, raktárkamat

Megalapozott adatok összeállítása a beszállítókkal folytatott tárgyalások alapjaként

A beszállítókkal folytatott tárgyalások prezentációs és ábrázolási formái

### 3.3.3. **Beszerezési adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák kezelése 322 óra/22 óra**

Az adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák szempontjai és az elhárítás lehetőségei

A saját vállalati érdekek érvényesítése és a megfelelő intézkedések levezetése

Az üzleti partnerek gazdasági érdekei

Az eddigi ügyfélkapcsolatok jelentősége az adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák feldolgozása során

A fizetési folyamat kezdeményezése az adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák elhárítását követően

### 3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tanterem

### 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	csoport	osztály	
1.	Magyarázat	x			
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás	x			
4.	Megbeszélés		x		
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	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	csoportbontás	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal		x		

	vezetett feldolgoása				
1.3.	Olvasott szöveg feldolgoása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgoása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgoása			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.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x			
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló	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		x		

	helyzetgyakorlat				
4.5.	Csoportos versenyjáték		x		

### 3.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 4. Beszerzési logisztika a gyakorlatban tantárgy

252 óra/252 óra\*

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

### 4.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy oktatásának alapvető célja a gyakorlatban a tanulók felkészítése arra, hogy aktívan kezeljék a beszállítókkal való kapcsolatokat és elvégezzék a beszerzés megtervezését. A raktárkészlet kezelésének keretében a tanulók képesek a beszerzési folyamat önálló megtervezésére, végrehajtására és ellenőrzésére annak érdekében, hogy ezáltal mindenkor biztosított legyen a vállalat gyártási folyamatainak zökkenőmentessége.

### 4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### 4.3. Témakörök

#### 4.3.1. *Kapcsolattartás a beszállítókkal 1*

80 óra/80 óra

A vállalat saját beszállítóival való kapcsolatainak pozitív alakításának lehetőségei és kihívásai

Szemponatok kialakítása a beszállítók strukturált kiválasztásához és értékeléséhez

Tárgyalási technikák

A saját vállalati érdekek fenntartható, tartós érvényesítésének lehetőségei

Rugalmas kommunikáció az üzleti partnerekkel idegen nyelven

A beszállítók minősítése minőségi és mennyiségi szempontok alapján

A beszállítókkal való kapcsolatok pozitív és proaktív alakításának lehetőségei az első kapcsolatfelvételtől az első tárgyalásokon keresztül a szerződésalkötésig

A beszállítókkal folytatott kommunikáció speciális kihívásai az adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák elhárítása érdekében

Konfliktusok a beszállítókkal, valamint ezek következményei és kihatásai

Konstruktív megoldások kidolgozásának lehetőségei a beszállítókkal, nehéz helyzetekben is

A beszállító hűségének ösztönzési lehetőségei

A hosszú távú beszállítói kapcsolat esélyei, előnyei

A beszállítóval folytatott tárgyalási eredmények előkészítésének és bemutatásának lehetőségei

A beszállítókkal való kommunikációt támogató médiumok és módszerek használata

Az ajánlatok mennyiségi és minőségi összehasonlítási szempontjai a megfelelő beszállító kiválasztása során

#### 4.3.2. *A beszerzés megtervezése 2*

72 óra/72 óra

A teljes beszerzési folyamat megtervezése a beszerzési stratégia alapján

Vállalati stratégia kialakítása a beszerzési stratégia alapján

Az anyaggazdálkodás célviszonyai  
 Az anyaggazdálkodás gazdasági és ökológiai szempontjainak figyelembevétele  
 Az üzemi gyártási folyamatok igényei és követelményei az anyagfelhasználás figyelembevételével  
 A természetes erőforrások védelmének lehetőségei (fenntarthatóság)  
 A beszerzéstervezés feladatai és céljai  
 A „Just in time” elv  
 Vállalati gazdasági gyártási tényezők és különlegességeik a beszerzési folyamatban  
 A gyártás zökkenőmentességének biztosítása  
 A gazdálkodás alapjai  
 Beszerzési források meghatározása és elemzése  
 A termékek és szolgáltatások iránti igények felmérése  
 Diszpozíciós eljárások alkalmazása

#### 4.3.3. **Raktárkészlet kezelése 3**

**100 óra/100 óra**

Az igényfelmérés eszközei: ABC-elemzés, megrendelési időpont, szállítási időpont, optimális rendelési mennyiség  
 Áruátvételi ellenőrzés a megfelelő bizonylatok alapján  
 A raktárkészlet és a bizonylatáramlás nyilvántartását szolgáló számítástechnikai rendszerek  
 Az áruátvétel könyvelése  
 Fontos raktármutatók: átlagos raktárkészlet, forgási sebesség, átlagos raktározási idő, raktárkamat  
 Táblázatkezelő szoftver használata a raktárkészlet számításaihoz és grafikus ábrázolásához  
 A raktárkezelés optimalizálási lehetőségei  
 A raktározás gazdasági és ökológiai szempontjai  
 Speciális követelményű felhasználási tényezők, illetve késztermékek raktározása

#### 4.4. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet

#### 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	csoport	osztály	
1.	Magyarázat			x	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás			x	
4.	Megbeszélés			x	
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	

7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	Házi feladat	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	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			

3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után		x		
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló			x	
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
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		

#### 4.6. A tantárgy értékelésének módja

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

### 5. Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy

**36 óra/0 óra\***

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

#### 5.1. A tantárgy tanításának célja

Az Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, valamint elsajátítsák a reklamáció és panaszkezelés szabályait. Tanulmányaik befejezésével meg tudják különböztetni az ügyféltípusokat, és elsajátítsák az ügyfél szegmentáció szabályait. Megismerjék az ügyfélkapcsolatok kezelésének eszközét, és felmérjék annak jelentőségét. Sajátítsák el az öltözködésre/megjelenésre vonatkozó szabályokat, az alapvető üzleti etikettet, és tudják alkalmazni azokat.

#### 5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

#### 5.3. Témakörök

##### 5.3.1. *Ügyfélközpontú szolgáltatás 1*

**8 óra/0 óra**

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzői

Ügyfélkapcsolat fontossága

Ügyfélközpontúság jelentése, szerepe, ügyfélközpontú gondolkodás jellemzői



Ügyfélszolgálati tevékenység elemei  
Optimalizált ügyfélkapcsolatok kritériumai  
Ügyfélkapcsolati tevékenység kapcsolódási pontjai, összefüggései a vállalati stratégiával  
„Az ügyfél az első” szemlélet előnyei, fontossága, hatása  
Az ügyfél bizalmának megnyeréséhez vezető út  
Ügyfélszolgálati munkatárs feladatai  
Ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzői  
Az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák  
Proaktív ügyfélszolgálati tevékenység

### **5.3.2.      *Ügyféltipológia 2***

**7 óra/0 óra**

A 7 órás ügyféltipológia témakör elsajátítása után a tanuló szerezzen kellő jártasságot ahhoz, hogy az ügyfeleket a személyiségtipológia jegyeit figyelembe véve tipizálni tudják. A különböző ügyféltipizálási modellek segítségével rövid időn belül felismerjék a tipikus jegyekkel rendelkező ügyfeleket. Készüljenek fel arra, hogy az érdekeiket meggyőzően kell képviselniük.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyféltipizálás fontossága, használhatósága

Ügyféltipizálás elméletei

Ügyféltípusok és személyiségtípusok kapcsolata, összefüggései

Ügyféltípusok és azok jellemzői

A különböző típusú ügyfelek kezelése – lehetséges megoldások keresése

„Nehéz” ügyféltípusok kezelése

### **5.3.3.      *Üzleti etikett 3***

**7 óra/0 óra**

A 7 óra időtartamban a tanulók nyerjenek betekintést az üzleti etikett/protokoll világába, ismerjék meg az alapvető udvariassági formulákat. Sajátítsák el a vendéglátás alapvető szabályait, valamint legyen ismeretük az üzleti élet illemszabályairól, az üzleti, hivatali, közéleti, viselkedési és öltözködési formákról.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák, szabályok

Üzleti etikett szabályai

Illemszabályok

Írott és íratlan szabályok

Üzleti, hivatali, közéleti elvárt viselkedési formák és normák

„Vendéglátás” alapvető szabályai

On-line ügyfélszolgálat szabályai

### **5.3.4.      *Ügyfélkapcsolatok kezelése 4***

**7 óra/0 óra**

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Új ügyfélszerzés szerepe, fontossága, módszerei

Ügyfélmegtartás szerepe, fontossága és módszerei  
 Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása  
 Az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek szerepe, előnyei  
 Adatgyűjtés, adattárolás jelentősége, módszerei  
 Hatékony panaszkezelés szabályai, módszerei, folyamata  
 Problémamegoldás és szakaszai:  
     probléma megértése, okok azonosítása  
     átfogó célmeghatározás  
     lehetőségek számbavétele  
     információgyűjtés  
     tervezés  
     kivitelezés  
     visszacsatolás  
     problémamegoldás módszerei  
     problémamegoldó gondolkodás  
     problémamegoldás és döntéshozatali képesség kapcsolata  
 Konfliktuskezelés  
     meghatározása, típusai  
 konfliktusok kialakulásának okai, folyamata  
 konfliktusok fokozatai  
 konfliktuskezelés elméletei  
 konfliktuskezelési stratégiák, technikák  
     versengő  
     kompromisszum kereső  
     alkalmazkodó  
     elkerülő  
     együttműködő  
 konfliktuskezelés lépései  
 konfliktuskezelés kommunikációs eszközei

### 5.3.5. **Önfejlesztés 5**

**7 óra/0 óra**

A 7 óra önfejlesztés témakör célja elsősorban az önismeret. Az önismeret után az önfejlesztési „stratégiára” koncentrálna a tanulók találjanak olyan önfejlesztési módszereket, melyek önmaguk számára a tanulmányaik befejezését követően is alkalmazhatóak és használhatóak lesznek.

Ismerjék meg a mosoly erejét, és pozitív attitűd kialakításával érjenek el magasabb érzelmi intelligencia szintet. Fejlődjön empátikus képességük, valamint ismerjék fel az egyéni problémákat és törekedjenek azok megoldására. Legyenek képesek felismerni a stressz jeleit és tudják kezelni azokat.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Önismeret fontossága

Önfejlesztési módszerek, lehetőségek, az egyes módszerek előnyei

Önálló tanulás

jelentősége, jellemzői

célok, részcélok meghatározása

kontrollpontok meghatározásának fontossága

Saját haladás nyomonkövetése

Stresszkezelés

stressz fogalma

stressz okai

egyénre gyakorolt hatása  
 stresszkezelési módszerek  
 stresszkezelés és személyiség típusok összefüggései  
 „Pozitív pszichológia” hatása

#### 5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tanterem

#### 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	csoport	osztály	
1.	Frontális ismeretátadás			x	
2.	Kiscsoportos feladatok		x		
3.	Egyéni feladatmegoldások	x			
4.	Szituációs feladatok		x		
5.	Páros feladatok		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	csoport- 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		
1.5.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.6.	Információk feladattal vezetett rendszerezése		x		
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				

2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			

### 5.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 6. Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy

**67 óra/0 óra\***

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

### 6.1. A tantárgy tanításának célja

Az Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység gyakorlati sajátosságait, elsajátítsák a reklamáció és panaszkezelés folyamatát, meg tudják különböztetni az ügyféltípusokat és jártasságot szerezzenek az ügyfél szegmentációban. Alkalmazzák az ügyfélkapcsolatok kezelésére bevezetett eszközt. Ismerjék az öltözködésre/megjelenésre és alapvető üzleti etiketre vonatkozó szabályokat.

### 6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

### 6.3. Témakörök

#### 6.3.1. *Ügyfélszegmentálás 1*

**12 óra/0 óra**

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

Az alábbi témák gyakorlati feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Szolgáltatási szektorok beazonosítása

Piackutatás alapjai

Szegmentálás céljának, felhasználásának meghatározása

Tipikus ügyfélprofilok meghatározása

Információforrás meghatározása, vállalati adatbázisok

Adatgyűjtés belső és külső forrásokból

Vevői elégedettség kialakulásának folyamata

Az ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők

VIP ügyfélkör kialakítása

#### 6.3.2. *Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban 2*

**8 óra/0 óra**

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Az értékesítések közötti összefüggések

Az értékesítési tevékenység és az ügyfélkapcsolati szolgáltatások automatizálása

Ügyfélkapcsolatok helyes kezelése  
Ügyfélnyilvántartó rendszerek  
Problémamegoldás  
Konfliktusok kezelése

**6.3.3.      *Üzleti etikett gyakorlatban 3*      **8 óra/0 óra****

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák

Üzleti etikett és illem

Írott és íratlan szabályok

„Vendéglátás” gyakorlata

On-line ügyfélszolgálat keretei

**6.3.4.      *Panasz és reklamációkezelés 4*      **8 óra/0 óra****

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A sikeres ügyfélkezeléshez szükséges hozzáállás/attitűd

Az ügyfél problémájának megismerése és elfogadása

Az ügyfél érdekeinek felismerése

Nyertes-nyertes helyzetek megteremtése

Asszertivitás az ügyfélkezelés gyakorlatában

Panaszkezelés folyamata - gyakorlatok

**6.3.5.      *Stresszkezelés 5*      **8 óra/0 óra****

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A stressz jeleinek felismerése

Stresszkezelő módszerek a gyakorlatban

Pozitív gondolkodásmód és annak hatása a gyakorlatban

**6.3.6.      *Önértékelés gyakorlata 6*      **7 óra/0 óra****

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

el magasabb érzelmi intelligencia szintet. Fejlődjön az empátikus képességük, valamint ismerjék fel az egyéni problémákat, törekedjenek azok megoldására. Legyenek képesek felismerni a stressz jeleit és kezeljék azokat.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Önismeret fontossága

Önismereti tesztek, azok kiértékelése

A mosoly fajtái, fontossága, és ereje a gyakorlatban

Az empátia helye és szerepe az ügyfélszolgálatban

### **6.3.7. Önefejlesztés a gyakorlatban<sup>7</sup>**

**16 óra/0 óra**

A 16 órás gyakorlati képzés alatt a tanulók ismerjék meg saját személyiségüket annak érdekében, hogy reális énképük kialakításához és elfogadásához, viselkedésük kontrollálásához elegendő munícióval rendelkezzenek.

A gyakorlat segítséget ad a fejlettebb és objektívebb önismeret megszerzésében, a saját motivációk és szándékok feltárásában, valamint a másokkal való együttműködés készségének gyakorlásában szituációs játékok, strukturált gyakorlatok és ezek feldolgozásának segítségével.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Személyiségjegyek, személyiségtípusok

A vágyak és célok közötti különbségek

Célok szerepe a munka világában

Az önefejlesztés szerepe a piaci környezetben

Belső motiváció

Önmenedzselés

## **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.	Tréning		x		
2.	Szituációs feladat		x		
3.	Csoportos feladat		x		
4.	Páros feladat		x		
5.	Videofelvétel készítés	x	x		
6.	Videofelvétel elemzése	x	x		

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete	Alkalmazandó eszközök és

		(differenciálási módok)			felszerelések
		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x			
3.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		

#### 6.6. A tantárgy értékelésének módja

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

#### 7. Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy

**31 óra/0 óra\***

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

#### 7.1. A tantárgy tanításának célja

A Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat elnevezésű tantárgy alapvető célja, hogy a tanuló az elsajátított elméleti és gyakorlati ismereteinek birtokában – az ismereteket

szintetizálva és új összefüggésekbe helyezve – komplex írásbeli feladat megoldására legyen képes olyan dokumentumok készítésével, amelyek az ügyfélszolgálati tevékenysége során keletkeznek.

## 7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

### 7.3. Témakörök

#### 7.3.1. *Ügyfélszolgálati dokumentumok készítésének komplex gyakorlata 111 óra/0 óra*

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

#### 7.3.2. *Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata 2 10 óra/0 óra*

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

#### 7.3.3. *Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata 3 10 óra/0 óra*

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

## 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	csoport	osztály	
1.	feladatutasítással irányított közös munka		x		internet-elérési lehetőség
2.	feladatutasítással irányított egyéni munka	x			internet-elérési lehetőség
3.	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	csoportbontás	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.4.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal	x			
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Műveletek gyakorlása	x			
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.2.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

**7.6. A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11788-16 azonosító számú**

**Gyártási folyamatok  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11788-16 azonosító számú Gyártási folyamatokmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	termelés idegennyelven	Gyártás a gyakorlatban
<b>FELADATOK</b>		
Felméri az értékesíthető termékek iránti igényeket (elsődleges igény)	x	
Felméri a gyártási program megvalósításához szükséges anyagszükségletet (másodlagos igény)		x
Közreműködik a termék-előállítás megtervezésében és előkészítésében		x
Felméri a vevői rendeléshez szükséges igényeket		x
Figyeli és koordinálja a határidőket		x
Digitális segítséggel munka- és ütemtervet készít	x	x
Megrendelési javaslatokat készít a gyártási folyamathoz szükséges, külső beszerzésű alkatrészekre vonatkozóan	x	x
Darabjegyzéket és a hozzá tartozó rendeléskísérő okmányokat készít		x
Kezeli és frissíti a gyártástervezéshez szükséges dokumentumokat	x	x
Megtervezi az anyagok felhasználását a gyártási folyamat során		x
A termék-előállítás megtervezése során szem előtt tartja az egészségvédelemre vonatkozó jogszabályi előírásokat	x	
Megtervezi a gyártáshoz szükséges munkavállalók munkarendjét		x
Támogatja a gyártáshoz szükséges munkavállalók munkaerő-felvételi folyamatát		x
A termék-előállítás megtervezése során szem előtt tartja a környezetvédelemre vonatkozó jogszabályi előírásokat	x	
Támogatja a minőségbiztosítási intézkedéseket	x	
Kezeli a gyártási folyamat során szükséges dokumentumokat	x	x
Felhasználja a gyártástámogató vállalati infrastruktúra lehetőségeit		x
Figyelembe veszi a vevők és a	x	x

beszállítók hatásait a vállalati termék-előállításra		
Közreműködik a beruházási folyamatokban	x	x
Előkészíti a gyártási folyamat során felmerülő valamennyi könyvelési feladatot	x	x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>		
A gyártásgazdálkodás céljai	x	
A bruttó/nettó igényszámítás eljárás módja	x	x
Az ipari termék-előállítás jellegzetességei	x	
A gyártástervezés és a gyártásirányítás feladatai	x	
A vevők és a szállítók vállalati termék-előállításra gyakorolt hatásai	x	x
A termék-előállítás és a termékfejlesztés folyamata	x	x
A termékfejlesztés jogszabályi keretfeltételei	x	
A követelményjegyzékek és pályázati feltételek készítésének szempontjai	x	
A gyártástervezés és a gyártásirányítás szempontjai	x	x
A környezettudatos terméktervezés lehetőségei	x	
Műszaki rajzok és darabjegyzékek használata a tervezés alapjaként a gyártási folyamathoz	x	x
Darabjegyzék felépítése és összetétele, valamint jelentősége a gyártási folyamat számára	x	x
A darabjegyzék alapformái: modul-darabjegyzékek, struktúra-darabjegyzékek, mennyiségi áttekintő darabjegyzékek	x	x
Termékek és gyártási eljárások jogvédelme	x	
A gyártástervezés szempontjai	x	
A gépkiosztás tervezési szempontjai	x	x
Az igényfelmérés befolyásoló tényezői	x	
Megrendelési pont-eljárások és megrendelési ritmus-eljárások és az alapjukat képező raktározási stratégiák	x	
Munkaterv szerkezete és információi	x	x
Gyártási eljárások szervezési típusai: műhelygyártás, csoportos gyártás, szalagrendszerű gyártás, valamint	x	x

gyártástípusok: egyedi gyártás, típusgyártás, tömeggyártás, tételgyártás, sorozatgyártás		
Racionalizálási lehetőségek: egyedi intézkedések, rendszerszintű intézkedések, szervezeti intézkedések	x	x
Gyártástervezés dokumentumai	x	x
Segédeszközök a gyártástervezés során (oszlopdiagram, hálózati terv)	x	
A környezetvédelem jogszabályi keretfeltételei	x	
A munkavédelem jogszabályi előírásai/keretfeltételei	x	
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>		
Megfelelő információtechnológiai rendszerek a gyártási folyamat során szükséges adatok figyelése és kezelése céljából	x	x
A termék- vagy szolgáltatási minőség folyamatoptimalizálási eljárások alkalmazásával	x	
Megfelelő határidő-tervezési és határidő-figyelési módszerek		x
A folyamatos fejlesztési folyamat a termék-előállítás során	x	x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>		
Stressztűrő képesség		x
Önállóság	x	x
Szervezőképesség		x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>		
Irányítási készség		x
Közérthetőség	x	x
Tömör fogalmazás készség		x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>		
Áttekintő képesség	x	
Tervezés	x	x
Logikus gondolkodás	x	x

## 8. Termék és termelés idegennyelven tantárgy

108 óra/108 óra\*

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

### 8.1. A tantárgy tanításának célja

A termékek és gyártás című elméleti tantárgy oktatásának alapvető célja egyfelől áttekintést nyújtani a tanulók számára a termékek fejlesztésének lényeges szempontjairól. Másfelől a gyártás szervezésének keretében a tanulók képesek lesznek a gyártási folyamat részeinek önálló megtervezésére és irányítására. Ennek során megismerik és képesek alkalmazni a módszerek alkalmazásának lehetőségeit és a számítástechnikai támogatás alkalmazását. A tantárgy oktatása idegennyelven történik, így a tanulók mind külföldön, mind Magyarországon lévő külföldi tulajdonú vállalatoknál elhelyezkedhetnek, hiszen megtanulják a szakmai szókincset is.

### 8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### 8.3. Témakörök

#### 8.3.1. Termékek fejlesztése 1

30 óra/30 óra

A termék-előállítás és a termékfejlesztés folyamatának ismerete

A termékfejlesztés jogszabályi keretfeltételeinek figyelembevétele

A követelményjegyzékek és pályázati feltételek készítésének szempontjai

A környezettudatos terméktervezés lehetőségei

Termékek és gyártási eljárások jogvédelme

Munkavédelmi előírások

Piacelemzés és a vevői igények figyelembevétele a termékfejlesztés során

A fogyasztóvédelem követelményei

Minőségügyi és tanúsító jelölések

#### 8.3.2. A gyártás szervezése 2

48 óra/48 óra

A gyártásgazdálkodás céljainak megvalósítása

A bruttó/nettó igényszámítás eljárás módjának betartása

Az ipari termék-előállítás jellegzetességeinek ismerete

A gyártástervezés és a gyártásirányítás feladatainak ellátása

A gyártásprogram-tervezés megvalósítása

A gyártástervezés és a gyártásirányítás szempontjai

Műszaki rajzok és darabjegyzékek felhasználása a tervezés alapjaként a gyártási folyamathoz

Darabjegyzék felépítése és összetétele, valamint jelentősége a gyártási folyamat szempontjából

A darabjegyzék alapformái: modul-darabjegyzékek, struktúra-darabjegyzékek, mennyiségi áttekintő darabjegyzékek

A gyártástervezés szempontjai

A gépkiosztás tervezési szempontjainak figyelembevétele

Az igényfelmérés befolyásoló tényezői

Gyártási eljárások szervezési típusai: műhelygyártás, csoportos gyártás, szalagrendszerű gyártás, valamint gyártástípusok: egyedi gyártás, típusgyártás, tömeggyártás, tételgyártás, sorozatgyártás

Racionalizálási lehetőségek: egyedi intézkedések, rendszerszintű intézkedések, szervezeti intézkedések

A gyártástervezés dokumentumainak elkészítése

A környezetvédelmi jogszabályi keretfeltételek figyelembevétele

A munkavédelmi és baleset-megelőzési előírások jogszabályi keretfeltételeinek figyelembevétele

### 8.3.3. **Módszerek és számítástechnikai támogatás alkalmazása 3 30 óra/30 óra**

Megrendelésipont-eljárások és megrendelésirítmus-eljárások alkalmazása és az alapjukat képező raktározási stratégiák

Munkaterv szerkezete és információi

A vevői rendeléshez tartozó darabjegyzék struktúrája és felépítése

Segédeszközök alkalmazása a gyártástervezés során (oszlopdiaagram, hálózati terv)

Határidő-tervezési és határidő-figyelési módszerek

Határidők megtervezése: folyamatos tervezés, előre tervezés, hátrafelé tervezés

A termék struktúrájának elemzése, valamint darabjegyzékek és munkatervek készítése

A szükséges adatok figyelése és kezelése a termék-előállítási folyamat során, számítástechnikai támogatással

A rendelések követésének és ellenőrzésének lehetőségei

### 8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tanterem, számítógépterem

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

#### 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	csoport	osztály	
1.	Magyarázat			x	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás			x	
4.	Megbeszélés			x	
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	Házi feladat	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	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után			x	
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
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		

### 8.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 9. Gyártás a gyakorlatban tantárgy

**144 óra/144 óra\***

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

### 9.1. A tantárgy tanításának célja

A gyártás a gyakorlatban tantárgy alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a termék-előállítás és a gyártás eljárásait, és képesek legyenek ábrázolni a különbségeket. Az anyagdiszpozíció keretében meghatározzák a vevői rendeléshez az igényeket a termék előre megadott jellemzői alapján. A gyártáskontrolling keretében megismerkednek a gyártási folyamat leképezésének lehetőségeit, képesek megbecsülni a gyártás gazdaságosságát, valamint intézkedéseket tenni a gazdaságosság javítására.

### 9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### 9.3. Témakörök

#### 9.3.1. *A termék előállítása és a gyártás eljárásai 1*

**40 óra/40 óra**

A gyártás-gazdálkodás céljainak megvalósítása

Az ipari termék-előállítás jellegzetességeinek ismerete

A gyártástervezés és a gyártásirányítás feladatainak ellátása

A gyártásprogram-tervezés megvalósítása

A gyártástervezés és a gyártásirányítás szempontjai

A gyártástervezés szempontjai

A gépkiosztás tervezési szempontjainak figyelembevétele

Gyártási eljárások szervezési típusai: műhelygyártás, csoportos gyártás, szalagrendszerű gyártás

Gyártástípusok: egyedi gyártás, típusgyártás, tömeggyártás, tételgyártás, sorozatgyártás

Racionalizálási lehetőségek: egyedi intézkedések, rendszerszintű intézkedések, szervezeti intézkedések

Az egészségvédelemre és a környezetvédelemre vonatkozó jogszabályi előírások a termék-előállítás megtervezése során

Modern szervezési formák: Lean Management, Total Quality Management

#### 9.3.2. *Anyagdiszpozíció 2*

**69 óra/69 óra**

A gyártás-gazdálkodás céljainak megvalósítása

Műszaki rajzok és darabjegyzékek felhasználása a tervezés alapjaként a gyártási folyamathoz

Darabjegyzék felépítése és összetétele, valamint jelentősége a gyártási folyamat szempontjából

A darabjegyzék alapformái: modul-darabjegyzékek, struktúra-darabjegyzékek, mennyiségi áttekintő darabjegyzékek

Az igényfelmérést befolyásoló tényezők

Megrendelésipont-eljárások és megrendelésirítmus-eljárások alkalmazása és az alapjukat képező raktározási stratégiák

Az alkatrészek, részegységek vagy termékek gazdaságos előállításának biztosításához szükséges tervezési intézkedések

### 9.3.3. Gyártáskontrolling 3

35 óra/35 óra

A gyártás előállítási folyamatának leképezése és alakítása

A gazdaságosság felügyelete mutatószámok segítségével

Mutatószám-rendszerek alkalmazása: termelékenységi mutatók, a mennyiségi gazdaságosság mutatószámai, az értékben kifejezett gazdaságosság mutatószámai

További mutatószámok a gazdaságosság tekintetében

Racionalizálási lehetőségek: egyedi intézkedések, rendszerszintű intézkedések, szervezeti intézkedések

A racionalizálás hátrányos hatásai

Költség- és teljesítményjelentések

Az optimális gyártásítétel-méret meghatározása és grafikus ábrázolása

A statikus beruházásszámítás, a költség-összehasonlító számítás, a nyereség-összehasonlító számítás, a jövedelmezőségi számítás és a megtérülési számítás eljárásai

Gazdasági számítások: egyszerű és összetett arányszámítás, egyszerű és súlyozott átlagolás, százalékszámítás, eloszlásszámítás

### 9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet

### 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	csoport	osztály	
1.	Magyarázat			x	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás			x	
4.	Megbeszélés		x		
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		

8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	Házi feladat	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	csoportbontás	osztálykeret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése	x			
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban		x		

	felkészülés után				
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló		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		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

### 9.6. A tantárgy értékelésének módja

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

**A**

**11789-16 azonosító számú**

**Értékesítési folyamatok  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11789-16 azonosító számú Értékesítési folyamatokmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	feltételei idegennyelven	alakítása a gyakorlatban	Marketingeszközök a gyakorlatban	Ügyfélszolgálati kommunikáció	kommunikációs gyakorlat	ügyfélszolgálatban
<b>FELADATOK</b>						
Felméri a piaci és a vevői adatokat	x	x		x	x	x
Árakat kalkulál termékekre és szolgáltatásokra	x	x				
Árajánlatokat készít a beérkező ajánlatkérések alapján		x	x		x	x
Előkészíti a vevőkkel kötendő szerződéseket		x				x
Szállítóleveleket és kimenő számlákat készít	x	x				
Fogadja a vevői rendeléseket és rögzíti a rendelésadatokat	x	x				x
Dokumentálja a vevőkapcsolatok alakulását és eredményeit		x	x			x
Segíti a vevőt az egyedi rendelések lebonyolítása során	x	x		x	x	
Ápolja az ügyfélkapcsolatot és a vevőt a vállalathoz köti		x	x	x	x	
Megbeszéléseket folytat a vevőkkel, amelyeket előkészít és utólagosan értékkel	x	x			x	
Felügyeli a vevői rendelés határidőben történő lebonyolítását		x				
Idő- és munkaterveket készít a rendelések feldolgozására, a szerződések létrejöttének előkészítésére és a marketingkonceptiókra vonatkozóan			x			
Érvényesíti a szerződéses rendelkezéseket az adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák esetén	x	x			x	
Ügyfélkapcsolatokat ápol és intézkedéseket tesz a vevők megtartása céljából		x		x	x	
Forgalmi statisztikákat készít, és gondozza az azok alapjául szolgáló adatállományt	x	x				x
Vevői fájlokat készít és gondoz	x	x				x
A helyzethez és a vevőhöz igazodó	x	x				

szervizszolgáltatásokat, vevőszolgáltatásokat és garanciális szolgáltatásokat alkalmaz						
Megszervezi a kész termékek vevőhöz szállítását	X	X				
Kiértékeli a termékkutatásra vonatkozó információkat	X					
Kiértékeli a bel- és külföldi piacokra vonatkozó információkat	X					
Marketingintézkedéseket tervez és hajt végre			X			
Feldolgozza a vevőreklamációkat és a káreseteket		X	X			
Előkészíti a termékek és szolgáltatások értékesítése kapcsán felmerülő valamennyi könyvelési feladatot	X					
Közreműködik a kiállítások és rendezvények szervezésében		X	X			
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>						
Árajánlat tartalma és jogi jelentősége	X	X				
A vevővel kötendő szerződés előkészítésére irányuló kommunikáció eszköztára és módszerei	X	X			X	
A vevővel való szerződéskötés jogi aspektusai, valamint a szerződő felek abból eredő jogai és kötelezettségei	X			X		
A vevői rendelések, beleértve a felmerülő problémákat is	X					
Vevők és vevőgondozás		X	X		X	
A gyártásprogram-tervezés tervezői segédeszközei(break-even elemzés)	X					
Kommunikációs stratégia tartalma	X			X		
Kommunikáció különböző beszélgetéshelyzetekben (tanácsadás, panaszok, reklamáció)	X	X	X	X	X	
A jogszabályok és az eljárási szabályok a vevői rendelések feldolgozása során	X	X		X		
Az információk vevői szempontokat szem előtt tartó előkészítésének lehetőségei	X			X		
A vevők megtartására és a vevői elégedettség növelésére irányuló intézkedések		X	X		X	
Strukturált panaszkezelés	X			X		
Kísérőokmányok a termékek értékesítése során	X					X
Kalkulációs séma	X	X				X
A marketingeszközök és az azokból levezethető intézkedések			X			

Szállítási és fizetési feltételek	x					
Értékesítési útvonalak az adott termékcsoportoktól és célcsoportoktól függően	x		x			
Szervizszolgáltatások, vevőszolgáltatások és garanciális szolgáltatások	x	x	x			
Kiállítások és rendezvények		x	x			
Árképzési eljárások	x	x	x			
Vevőgondozási és vevőmegtartási intézkedések		x	x			
A rendelések belső és külső szolgáltatókkal	x	x				
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>						
A vevővel fennálló szerződéses jogviszony komplex problémáinak megítélése	x			x		
Megfelelő információtechnológiai rendszerek alkalmazása a szükséges vevői és rendelési adatok figyelése és kezelése céljából		x	x		x	x
A termék- és szolgáltatásminőség biztosítását és fejlesztését célzó folyamatoptimalizálás megfelelő eljárásainak alkalmazása	x	x			x	
Az értékesítésmenedzsment folyamatainak megszervezése a határidő-tervezés és a határidő-figyelés módszereinek alkalmazásával	x	x		x	x	
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>						
Döntésképeség		x	x		x	x
Precizitás	x			x		
Türelmesség		x	x		x	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>						
Kapcsolatfenntartó készség		x	x		x	
Fogalmazó készség	x	x	x	x	x	x
Konfliktusmegoldó készség		x	x		x	
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>						
Kritikus gondolkodás	x			x		
Következtetési képesség		x	x		x	
Figyelem megosztás		x	x			x



## **10. Az értékesítés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven tantárgy 62 óra/62 óra\***

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

### **10.1. A tantárgy tanításának célja**

Az értékesítés jogi és gazdasági aspektusai elméleti tantárgy oktatásának alapvető célja a tanulók felkészítése arra, hogy aktívan menedzseljék az értékesítési szerződések előkészítését és elérjék a szerződések megkötését. Erre építve a tanulók képesek felismerni az értékesítési adásvételi szerződések során felmerülő problémákat és a zavarokat megfelelő intézkedésekkel elhárítani. A tanulók ismerik a piac megfigyelését és feldolgozását célzó intézkedéseket, amelyeket képesek alkalmazni. A tantárgy oktatása idegennyelven történik, így a tanulók mind külföldön, mind Magyarországon lévő külföldi tulajdonú vállalatoknál elhelyezkedhetnek, hiszen megtanulják a szakmai szókincset is.

### **10.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### **10.3. Témakörök**

#### **10.3.1. Értékesítési szerződések előkészítése és megkötése 1 10 óra/10 óra**

Ajánlatkérések feldolgozása

Az árajánlat tartalma és jogi jelentősége

A vevővel való szerződéskötés jogi aspektusai, valamint a szerződő felek abból eredő jogai és kötelezettségei

A jogszabályok és az eljárási szabályok szem előtt tartása a vevői rendelések feldolgozása során

Számlakiállítás és a fizetés beérkezésének figyelemmel kísérése

Pénznemek közötti átszámítás

Üzleti helyiségeken kívül megkötött szerződések és értékesítési távszerződések

#### **10.3.2. Az értékesítési adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák kezelése 215 óra/15 óra**

A vevői rendelések feldolgozása, beleértve a felmerülő problémákat is

Vevői panaszok és reklamációk feldolgozása

Jogi- és közgazdasági cselekvési lehetőségek mérlegelése

Fizetési felszólítások, késedelembe esés, elévülés

Késedelmi kamatok kiszámítása; kamatszámítás

#### **10.3.3. A piac megfigyelése és feldolgozása 3 37 óra/37 óra**

A piackutatás módszerei

A piacelemzés projektszakaszai

Piaci prognózis készítése

A vállalatirányítás, mint piacalakító tényező

Piacfejlesztés és az egyes szereplők jogállása a vevői, illetve eladói oldalon

Az összgazdasági kínálat és kereslet, valamint az egyensúlyi ár változásai

Az ajánlattevők és ajánlatkérők viselkedése a piacon

A piac általi irányítás határai és kockázatai, a világkereskedelem következményei

Az állam beavatkozása a piaci folyamatokba: a szociális piacgazdaság alapelemei a szabad piacgazdasághoz képest, a jövedelem újraelosztása, államháztartás, társadalombiztosítás

Az Európai Gazdasági és Monetáris Unió: kialakulása, tagjai, a belső piac szabadsága, összefonódás a világgazdasággal

A globalizáció esélyei és kockázatai – gazdasági, szociális és ökológiai következmények

Az árfolyam-ingadozások hatásai a vállalatokra, pénznemek átszámítása

#### 10.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

#### 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.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés			x	
5.	Vita			x	
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték		x		
10.	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			
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.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése	x			
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján		x		
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után		x		
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló	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		

#### 10.6. A tantárgy értékelésének módja

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

#### 11. A vevőkapcsolatok alakítása a gyakorlatban tantárgy

170 óra/180 óra\*

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

### **11.1. A tantárgy tanításának célja**

A vevőkapcsolatok alakítása a gyakorlatban tantárgy oktatásának alapvető célja a gyakorlatban a tanulók felkészítése arra, hogy proaktív, pozitív módon alakítsák a vevőkkel való kommunikációt. Ezenfelül a tanulók képesek önállóan megtervezni, végrehajtani és ellenőrizni a vevők megnyerését és a velük való kapcsolattartást célzó intézkedéseket. A tanulók elsajátítják, hogyan kísérik végig a rendelés feldolgozását a teljes üzleti folyamaton keresztül.

### **11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### **11.3. Témakörök**

#### ***11.3.1. A kommunikáció általános szempontjai 1***

***12 óra/12 óra***

Verbális és nonverbális kommunikáció és hatása  
Az üzenet négy oldala (Schulz von Thun)  
A kommunikáció elősegítésének lehetőségei  
Kérdezőtechnikák információk kinyeréséhez  
Módszerek nehéz beszédhelyzetek deeszkalálásához  
Moderációs technikák

#### ***11.3.2. Vevők megnyerése és a kapcsolatok ápolása 2***

***36 óra/36 óra***

Vevők kiszolgálása és vevőgondozás  
A vevők megtartására és a vevői elégedettség növelésére irányuló intézkedések alkalmazása  
Strukturált panaszkezelés megszervezése  
Vevőgondozási és vevőmegtartási intézkedések

#### ***11.3.3. Rendelések feldolgozása 3***

***60 óra/60 óra***

Kísérőokmányok előállítása a termékek értékesítése során  
Értékesítési útvonalak az adott termékcsoportoktól és célcsoportoktól függően  
Szervizszolgáltatások, vevőszolgáltatások és garanciális szolgáltatások nyújtása  
A rendelések belső és külső szolgáltatókkal történő lebonyolításának koordinálása  
Rendelések diszponálása és lebonyolítása  
Elő- és utókalkulációk elvégzése és kiértékelése  
Az áruszállítás megszervezése

#### ***11.3.4. A vevővel folytatott kommunikáció alakítása 4***

***31 óra/35 óra***

A vevővel kötendő szerződés előkészítésére irányuló kommunikáció eszköztára és módszerei  
A kommunikációs stratégia tartalma  
A vevőkkel folytatott megbeszélések előkészítése, végrehajtása és utófeldolgozása  
Az ügyféllel folytatott írásbeli kommunikáció formái: ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés elfogadása, panasz, reklamáció  
A vevővel folytatott írásbeli ügymenet alakítása  
Kommunikáció különböző beszélgetéshelyzetekben (tanácsadás, panaszok, reklamáció)  
Az információk vevői szempontokat szem előtt tartó előkészítésének lehetőségei  
Kiállítások és rendezvények megszervezése

**11.3.5. Fogyasztóvédelem 5** **10 óra/14 óra**

A fogyasztóvédelem intézményei, intézményrendszere  
Minőségügyi és tanúsító jelölések a fogyasztó számára szolgáló információs forrásként  
A fogyasztó jogai és érvényesítési lehetőségei

**11.3.6. Áruszállítás 6** **21 óra/23 óra**

Tanácsadás a vevő számára a megfelelő szállítási úttal kapcsolatban  
Kísérőokmányok típusai  
A kísérőokmányok kitöltése  
Szállítási utak és megszervezésük

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

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet

**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	csoport	osztály	
1.	Magyarázat			x	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés			x	
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	Házi feladat	x			

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

**11.6. A tantárgy értékelésének módja**

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

**12. Marketingeszközök a gyakorlatban tantárgy** **155 óra/180 óra\***

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

**12.1. A tantárgy tanításának célja**

A marketing eszközei a gyakorlatban tantárgy oktatásának alapvető célja a tanulók felkészítése arra, hogy a tárgyalásokat az ár- és a kondíciós politika keretében önállóan legyenek képesek megtervezni, végrehajtani és ellenőrizni. Ezenkívül a tanulók betekintést nyernek a marketing eszközeibe, és azokból az adott helyzetnek megfelelő intézkedéseket képesek levezetni. A tanulók képesek a piackutatás konkrét intézkedéseit átültetni a gyakorlatba.

## **12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

## **12.3. Témakörök**

### **12.3.1. Ár- és kondíciós politika 1**

**70 óra/80 óra**

A gyártásprogram-tervezés tervezői segédeszközeinek használata (break-even elemzés)

Kalkulációs séma

Szállítási és fizetési feltételek

Az árdifferenciálás formái: térbeli, tárgybeli, időbeli, személyi, árbevétel szerinti

Árstratégiák: kizárólagos árpolitika, az alacsony ár politikája, lefölözési politika

Árazás: költségközpontú árképzés, keresletközpontú árképzés, konkurenciaközpontú árképzés

### **12.3.2. A marketing további eszközei 2**

**60 óra/70 óra**

A klasszikus marketingeszközök és az azokból levezethető intézkedések áttekintése: árpolitika – termékminőség, a termékek kialakítása, termékinnováció, márkapolitika, szolgáltatások

Kommunikációs politika – reklám, direkt marketing, értékesítésösztönzés, PR-munka, szponzoráció, eseménymarketing, kiállítási marketing

Disztribúciós politika – értékesítési módszerek, értékesítési szervezet, értékesítési csatornák, logisztika, áruküldés, áruszállítás

Marketingmix a klasszikus marketingeszközök – termékpolitika, kommunikációs politika, disztribúciós politika és árpolitika – kombinációjaként

Marketingkonceptió készítése

### **12.3.3. Piackutatás 3**

**25 óra/30 óra**

A piackutatás céljai a saját gyakorlati cselekvés alapjaként

A piackutatás módszerei – elsődleges piackutatás és másodlagos piackutatás

A piackutatási projekt folyamata

Piaci prognózis készítése

Piackutató intézetek információinak felhasználási lehetőségei

## **12.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet

## **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	csoport	osztály	
1.	Magyarázat			x	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés		x		
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	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	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		

2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x			
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló	x			
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
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		
5.	<b>Szolgáltatási tevékenységek körében</b>				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

### 12.6. A tantárgy értékelésének módja

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

### 13. Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy

**36 óra/0 óra\***

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



### **13.1. A tantárgy tanításának célja**

Az Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati kommunikáció jellegzetességeit, szabályait. Képet kapjanak a hatékony szóbeli, írásbeli és telefonos kommunikáció jellemzőiről, szabályairól. Megismerjék a produktív prezentáció készítés szabályait, és a hatásos előadás ismérveit.

### **13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

### **13.3. Témakörök**

#### **13.3.1. A kommunikáció alapjai 1**

**5 óra/0 óra**

- A kommunikáció jelentése, fogalma
- Kommunikációs alapfogalmak
- Kommunikáció formái, fajtái
- A kommunikáció tényezői
- Kommunikációs csatornák
- Kommunikáció folyamata
- Kommunikációs helyzetek
- Az emberi kommunikáció előnyei
- Tömegkommunikáció
  - fogalma és fajtái és funkciói
  - csatornák és jellemzői (előnyök-hátrányok)
  - hatása

#### **13.3.2. Szóbeli kommunikáció 2**

**15 óra/0 óra**

- Szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei szakaszai
- Tartalmi jegyek-formai jegyek
- Non-verbális kommunikáció (testbeszéd)
  - területek és zónák
  - tenyér-, kéz és kargesztusok
  - archoz érintett gesztusok
  - védőkorlátok
  - a szem jelzései
  - egyébnonverbális jelek
- Kérdezéstechnika
- kérdéstípusok (nyitott, zárt, pontosító, alternatív, szuggesztív, hipotetikus, tükrözés,)
  - egyek kérdéstípusok jellemzői (előnyök-hátrányok)
  - folyamata
  - hogyan ne kérdezzünk
- eredményes kérdezési módok
- Asszertív kommunikáció
  - asszertivitás fogalma
  - viselkedéstípusok
    - asszertív
    - passzív
    - agresszív
    - manipulatív
  - egyek viselkedéstípusok jellemzői (előny-hátrány, hogyan ismerjük fel)
  - asszertív ember jellemzői

asszertív üzenetek felépítése  
 Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció  
     kommunikáció szerepe a tárgyalásban  
     lehetséges kimenetek  
         nyertes-nyertes  
 nyertes-vesztes  
 vesztes-nyertes  
     érvelési technikák  
 Értő figyelem  
     fogalma, szabályai  
     technikája  
     empátia szerepe, elfogadás  
     aktív hallgatás  
     közléssorompók  
 Beszédtechnikai alapok -  
     helyes légzés szerepe  
 zenei kifejezőeszközök az élőszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság,  
 hangsúly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)

### **13.3.3. Írásbeli kommunikáció 3**

**5 óra/0 óra**

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

### **13.3.4. Telefonos kommunikáció 4**

**4 óra/0 óra**

Telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai  
 Illemszabályok a telefonos kommunikációban  
 Non-verbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban  
 Telefonos kommunikáció folyamata  
     híváskezdeményezés szabálya  
     bejövő hívások fogadása  
     beszélgetés hatékony vezetése  
 lezárás  
     Hatékony telefonos kommunikáció szabályai  
     Telefonos kommunikáció csapdái

### **13.3.5. Prezentációs technikák 5**

**7 óra/0 óra**

A prezentáció kommunikációelméleti alapjai  
 Személyközi kommunikációs alapismeretek, protokoll, öltözködés, stílus  
 Prezentációk felépítése, színek és szimbólumok szerepe a prezentációban  
 A prezentációk fajtái - személyes, hang- és videoanyag, egyéni, intézményi,  
 termékbemutatók

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

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

Hitelesség szerepe

Bemutató, érdeklődés felkeltése, együttműködés elérése, bizalom megszerzése

Stílus, nyelvezet, fogalmazás

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arcúlat

Tartalom és forma

Technikai alapismeretek

Technikai segédeszközök használata: pl. tábla, flipchart, írásvetítők, televízió, számítógép, projektor

#### 13.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tréning terem

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

tréning

##### 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	csoport	osztály	
1.	tréning		x		
2.	szituációs feladat		x		
3.	csoportos feladat		x		
4.	páros feladat		x		
5.	hanganyag feldolgozása	x	x		
6.	videofelvétel készítése	x	x		
7.	videofelvétel elemzése	x	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	csoport- 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	x			

	jegyzeteléssel				
1.4.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x	x	x	
1.5.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.6.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x	x	x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x	x		
2.2.	Leírás készítése	x	x	x	
2.3.	Tesztfeladat megoldása	x	x	x	
2.4.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.5.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x	x		
2.6.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x	x		
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése	x	x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x	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		
4.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
4.5.	Csoportos versenyjáték		x		
5.	Gyakorlati munkavégzés körében				
5.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
5.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	
6.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
6.1.	Részvétel az	x	x	x	

	ügyfelfogadáson, esetmegfigyelés				
6.2.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

### 13.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 14. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy

**36 óra/0 óra\***

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

### 14.1. A tantárgy tanításának célja

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

### 14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

### 14.3. Témakörök

#### 14.3.1. Szóbeli kommunikációs gyakorlatok 1

**15 óra/0 óra**

Non-verbális kommunikáció (testbeszéd) – gyakorlatok  
Kérdezőtechnika – gyakorlatok  
Asszertív kommunikáció - gyakorlatok  
Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció - gyakorlatok  
Értő figyelem- gyakorlatok  
Beszédtechnikai alapok - gyakorlatok

#### 14.3.2. Írásbeli kommunikációs gyakorlatok 2

**5 óra/0 óra**

Írásbeli formák - gyakorlatok  
Nyelvhelyességi szabályok az írásbeli kommunikációban - gyakorlatok  
Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban – gyakorlatok  
Elektronikus kommunikáció – gyakorlatok

#### 14.3.3. Telefonos kommunikációs gyakorlatok 3

**6 óra/0 óra**

Telefonos kommunikációs helyzetek - gyakorlatok  
Illemszabályok a telefonos kommunikációban - gyakorlatok  
Non-verbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban - gyakorlatok  
Telefonos kommunikáció folyamata - gyakorlatok  
híváskezdeményezés a gyakorlatban  
bejövő hívások fogadása  
beszélgetés hatékony vezetése  
lezárás

**14.3.4. Prezentációs gyakorlatok 4****10 óra/0 óra**

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

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

Bemutató, érdeklődés felkeltése, együttműködés elérése, bizalom megszerzése

Stílus, nyelvezet, fogalmazás - gyakorlatok

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat - gyakorlatok

Technikai segédeszközök használata a gyakorlatban: tábla, flipchart, mikrofon, hangosítás, írásvetítők, magnetofon, CD, televízió, videó, számítógép, projektor, kamera

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

tréning terem

**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.	tréning		x		
2.	szituációs feladat		x		
3.	csoportos feladat		x		
4.	páros feladat		x		
5.	hanganyag feldolgozás	x	x		
6.	videofelvétel készítése	x	x		
7.	videofelvétel elemzése	x	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	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x	x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása	x	x		

	jegyzeteléssel				
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	x	x	
2.2.	Leírás készítése	x	x	x	
2.3.	Tesztfeladat megoldása	x	x	x	
2.4.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.5.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x	x		
2.6.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x	x		
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése	x	x	x	
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x	x	x	
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x	x	x	
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x	x	x	
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló	x	x	x	
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
4.2.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
4.3.	Csoportos versenyjáték		x		

#### 14.6. A tantárgy értékelésének módja

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

#### 15. Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban tantárgy

36 óra/0 óra\*

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

### **15.1. A tantárgy tanításának célja**

A Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban elnevezésű tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenységben keletkezett iratok, dokumentumok kezelésének, tárolásának szabályait, szervezeti formáit, teendőit. Munkájukhoz tudják kiválasztani a szükséges eszközöket és azokat biztonságosan – a gazdaságossági szempontokat is szem előtt tartva – kezelni, működtetni. További cél, hogy a tanulók legyenek képesek az ügyfélszolgálati irodában/helyiségben a munkaterületükön kialakítani a munkájukhoz szükséges rendet, megszervezni az ügyfélszolgálat teendőit. Legyenek tisztában a munkakörükben keletkezett adatok, információk védelmének fontosságával, a tudomásukra jutott adatok kezelésével kapcsolatosan a szabályok, előírások szerint és felelősen járjanak el.

### **15.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

### **15.3. Témakörök**

#### **15.3.1. Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése 1**

**20 óra/0 óra**

Az iratkezelés szabályozása, rendje

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

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

Az irat- és dokumentumkezelés dokumentumai

Postázási feladatok

Az irattárak fajtái, kialakításának követelményei

Az iratok tárolásával kapcsolatos teendők

A selejtezési eljárás és dokumentumai

Az iratkezelés hagyományos és elektronikus formái

#### **15.3.2. Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban 2**

**8 óra/0 óra**

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

Adat- és információkezelés alapfogalmai, értelmezésük

Az adatkezelés jogalapja, alapelvei

Adatkezelési szabályzat, főbb elemei

Adatvédelem, adatbiztonság

A biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben

#### **15.3.3. IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban 3**

**8 óra/0 óra**

Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség típusai, fajtái, kialakításának ergonomiai követelményei

Az ügyfélszolgálati iroda működésének környezetvédelmi szempontjai

Az ügyféltér rendjének kialakítása, a rend biztosítása

Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei

Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása

Kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközök fajtái, működésük alapelvei, használatuk gyakorlat

### **15.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**



taniroda, számítógépterem

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

#### 15.5.1. 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.	előadás		x		
3.	szemléltetés		x		
4.	vita		x		
5.	önálló tanulói munka	x			
6.	házi feladat	x			

#### 15.5.2. 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			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel		x		
1.4.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.5.	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			
2.4.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos		x		

	szövegfeldolgozás				
4.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
4.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
5.	Gyakorlati munkavégzés körében				
5.1.	Műveletek gyakorlása		x		
5.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján		x		
6.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
6.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
6.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x	x		
6.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

#### 15.6. A tantárgy értékelésének módja

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

**A**

**11790-16 azonosító számú**

**Munkaügyi folyamatok  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11790-16 azonosító számú Munkaügyi folyamatokmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	személyi aspektusai idegennyelven	menedzsment a gyakorlatban	üggyfélszolgálatba n	üggyfélszolgálatba n
<b>FELADATOK</b>				
Felméri a munkaerőigényt a vállalati célok és az értékesítési és gyártási terv figyelembevételével	x	x		
Munkaköri leírásokat készít		x	x	x
Állományba veszi az új munkavállalókat	x	x		
Megtervezi a munkavállalók beosztását		x	x	
Átnézi a jelentkezők pályázatait		x		x
Előkészíti és szervezéssel segíti a bemutatkozó beszélgetéseket		x		
Szem előtt tartja a jogszabályi keretfeltételeket a munkavállalók felvételekor, áthelyezésekor és elbocsátásakor	x			
Ismeri és alkalmazza a foglalkozás-egészségügyi eljárásrendet	x	x		
Szakképzési szerződéseket készít		x		x
Támogatást nyújt a munkaerő-fejlesztésre és a munkatársi motivációra irányuló koncepciók kidolgozása során	x			
Bér- és fizetéselszámolásokat készít		x	x	
A munkatársak rendelkezésére áll kapcsolattartóként bizonyos kérdések, pl. táppénzre, szabadságotra vonatkozó megkeresések esetén		x		
Vezeti a személyügyi aktákat és gondozza a munkaügyi törzsadatkezelő rendszer adatait		x		
Elkészíti a vállalat munkaügyi statisztikáit	x	x		
Standardizált munkaszerződéseket készít	x	x		x
Egyszerű és minősített munkaügyi igazolásokat készít az előírások alapján		x		
Ismeri a munkabaleset és üzemi baleset eljárásrendjét	x	x		
Továbbképzési intézkedéseket szervez		x		
Gondozza, helyesbíti és ellenőrzi a munkaidő-nyilvántartásokat		x		

Ügyintézi a munkavállalók be- és kilépéseit		x		
Kiléptetéskor gondoskodik a záró orvosi vizsgálatról		x		
Ügyintézi a munkatársak általános megkereséseit és kérelmeit		x		
Előkészíti a munkaerő-gazdálkodás keretében felmerülő valamennyi könyvelési feladatot	x			
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>				
Munkavállalói állományelemzés és munkaerőigény-elemzés	x			
A munkaerő-felvétel és munkaerő-kiválasztás	x	x		
A munkavállalók beosztása		x		
Munkaerő-vezetés és személyzetfejlesztés	x	x		
Munkavállalói juttatások	x			
A munkaerő-felvétel és -elbocsátás jogszabályi keretfeltételei	x			
A munkaköri leírás elemei	x			x
A jogszabályi keretfeltételek a bérelszámolások elkészítése során	x			
A továbbképzési intézkedések végrehajtása a vállalat előírásai alapján		x		
A jogszabályi keretfeltételek a munkatársak személyes adatainak rögzítése és gondozása során	x			
Számítógépes programcsomag a munkatársi adatok adminisztrációja során		x	x	x
A jogszabályi keretfeltételek a munkatársak szabadságolási igényeinek kiszámítása során	x			
A személyzetfejlesztés eszköztára	x			
Kommunikáció különböző beszélgetéshelyzetekben (bemutatkozó beszélgetés, munkaerő-felvétel, elbocsátás, minősítés)		x	x	
Munkaügyi igazolások a hatályos előírások figyelembevételével	x	x		
Vállalaton belüli és külső továbbképzési lehetőségek	x	x		
A jogszabályi keretfeltételek a munkaügyi intézkedések során	x			
A munkaerő-tervezés céljai és alapelvei	x			
A vállalat szociális szolgáltatásai és intézményei	x			
A munkaerő-felvétel és a munkaerő-	x			

kiválasztás eszköztára				
Személyzetfejlesztési intézkedések	x	x		
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>				
A munkaerő-gazdálkodás folyamatai a tervezés és a döntés eszközeinek megfelelő megválasztásával	x	x		
A jelentkezők pályázatait általános és a munkakör-specifikus szempontok figyelembevételével	x	x		
Különböző jogszabályok a munkaügyi adminisztráció során	x			
Komplex beszélgetéshelyzetek a vállalat munkatársaival, illetve csoportjaival folytatott beszélgetések során		x		x
A munkaerő-kiválasztás, -fejlesztés és -elbocsátás egyedi esetekben	x	x	x	
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>				
Kitartás		x	x	
Döntésképeség	x	x		x
Rugalmasság		x	x	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>				
Udvariasság	x	x		x
Empatikus készség		x	x	x
Interperszonális rugalmasság		x		x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>				
Problémaelemzés, -feltárás	x	x	x	
Lényegfelismerés (lényeglátás)		x		x
Helyzetfelismerés		x		x

**16. A személyügy és a munkaügy jogi- és gazdasági aspektusai idegennyelven tantárgy 67 óra/103 óra\***  
\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

**16.1. A tantárgy tanításának célja**

A személy- és munkaügy jogi és gazdasági aspektusa elméleti tantárgy oktatásának alapvető célja a tanulók felkészítése arra, hogy ismerjék és az adott helyzetnek megfelelően képesek legyenek alkalmazni a munkavállalók védelmére és részvételére, valamint az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi előírásokat. Ezenkívül megismerkednek a bérelszámolással, amelyet a munkavállalókra egyedi esetben is képesek alkalmazni. Ezenfelül alkalmazzák a személyügyi adminisztráció főbb elemeit. A tantárgy oktatása idegennyelven történik, így a tanulók mind külföldön, mind Magyarországon lévő külföldi tulajdonú vállalatoknál elhelyezkedhetnek, hiszen megtanulják a szakmai szókincset is.

**16.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

**16.3. Témakörök**

**16.3.1. A munkavállalók védelmére és részvételére irányadó jogszabályi előírások 1 20 óra/30 óra**

A munkaerő-felvétel és -elbocsátás jogszabályi keretfeltételei

Jogszabályi keretfeltételek a munkatársak szabadságolási igényeinek kiszámítása során

Munkaügyi igazolások készítése a hatályos előírások figyelembevételével

A vállalat szociális szolgáltatásai és intézményei

A munkajog és a társadalombiztosítási jog személyügyi szabályozásai

A munkavállalók beleszólási és részvételi lehetőségei

A munkavédelem és a munkabiztonság szabályozásai és megvalósításuk a mindennapi munka során

A munkavállalók munkahelyi baleseteinek és a munkába járás során elszenvedett baleseteinek feldolgozására irányadó jogszabályi rendelkezések

A munkavállaló munkába lépésekor és kilépésekor elvégzendő orvosi vizsgálatokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések

**16.3.2. Az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi előírások 2 6 óra/10 óra**

Jogszabályi keretfeltételek a munkatársak személyes adatainak rögzítése és gondozása során

Számítógépes programcsomag alkalmazása a munkatársi adatok adminisztrációja során

A vállalat belső szabályozásai a személyes adatokhoz való illetéktelen hozzáférés elleni védelemre vonatkozóan

Műszaki megoldások a személyes adatokhoz való illetéktelen hozzáférés elleni védelem céljából

**16.3.3. Bérelszámolás és munkaügyi adminisztráció 3 10 óra/32 óra**

Munkavállalói juttatások kiszámítása; százalékszámítás

Bér- és fizetéselszámolások készítése

Jogszabályi keretfeltételek a bérelszámolások elkészítése során

A munkaerő-gazdálkodás keretében felmerülő valamennyi könyvelési feladat előkészítése

A munkavállalók beosztásának megtervezése

Tanácsadás a munkatársak számára a juttatásokat illető valamennyi kérdésben

Egyszerű és minősített munkaügyi igazolások

Munkaköri leírások elemei

#### **16.3.4. Munkavédelem és munkabiztonság, tűzvédelem és balesetvédelem 410 óra/10 óra**

Műszaki, szervezeti és személyi intézkedések a munkabiztonság növelése érdekében

A munkakörnyezet hatása a munkavállalókra

Viselkedés üzemi balesetek, a munkába járás során bekövetkező balesetek és a munka okozta megbetegedések esetén

Általános veszélyeztetések

Ergonómia (helyes ülés, világítás, helyiségklíma, környezeti zajok, képernyős munkahely)

Az üzem területén történő közlekedésre vonatkozó előírások

Üzemi balesetek jelentése

Tűzvédelmi és tűzoltási intézkedések

#### **16.3.5. A munkáltató kötelezettségei 5**

**10 óra/10 óra**

Jogszabály szerinti felmondási határidők, a meghosszabbított felmondási időre vonatkozó jogszabályi rendelkezések

A táppénz fizetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések

Pihenési szabadság és képzési szabadság biztosítása a jogszabályi előírások szerint

A munkavállaló munka során bekövetkező megbetegedésekkel és balesetekkel szembeni védelmére vonatkozó jogszabályi előírások figyelembevétele

Juttatás kifizetése a hatályos társadalombiztosítási előírások és adótörvények figyelembevételével

A munkavállaló részére juttatott végkielégítésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések

#### **16.3.6. A személyügy számítástechnikai támogatása 6**

**11 óra/11 óra**

Egyedi dokumentumok elkészítése szövegszerkesztő programmal, pl. egyszerű és minősített munkaigazolások, munkaszerződések és a munkatársak körében végzett felmérések

Nyomtatványok elkészítése, pl. szabadságigénylő lap, tájékoztató levél a munkatársak számára, belső közlemények

A belső és külső kommunikációs partnerekkel folytatott e-mail-levelezésre vonatkozó etikett

Személyügyi statisztikák és táblázatok készítése táblázatkezelő programmal

Személyügyi prezentációk készítése prezentációs szoftverrel

#### **16.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem

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



### 16.5.1. 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.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés			x	
5.	Vita			x	
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték		x		
10.	Házi feladat	x			

### 16.5.2. 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			
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.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			

2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján		x		
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után		x		
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
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		

#### 16.6. A tantárgy értékelésének módja

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

### 17. Humánerőforrásmenedzsment a gyakorlatban tantárgy

217 óra/217 óra\*

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

#### 17.1. A tantárgy tanításának célja

A humánerőforrásmenedzsment a gyakorlatban tantárgy oktatásának alapvető célja a tanulók felkészítése a munkaerőigény meghatározására és biztosítására. A tanulók (nemzetközi) HR-marketing segítségével képesek a vállalatnál szükséges munkavállalók biztosítását mennyiségi és minőségi szempontból megtervezni, elvégezni és ellenőrizni. Ezenfelül a tanulók képesek proaktív módon koncepciókat és lehetőségeket kidolgozni a vállalat munkatársainak ösztönzése céljából, és a megfelelő intézkedéseket megvalósítani.

#### 17.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### 17.3. Témakörök

#### 17.3.1. *A munkaerőigény meghatározása és biztosítása 1* 60 óra/60 óra

Munkavállalói állományelemzés és munkaerőigény-elemzés elvégzése  
A munkaerő-felvétel és a munkaerő-kiválasztás megszervezése  
A munkavállalók beosztásának megtervezése  
A munkaerő-tervezés céljainak és alapelveinek figyelembevétele  
A munkaerő-felvétel és a munkaerő-kiválasztás eszköztára  
Kommunikáció különböző beszélgetéshelyzetekben (bemutató beszélgetés, munkaerő-felvétel, elbocsátás, minősítés)

#### 17.3.2. *Személyügyi marketing 2* 80 óra/80 óra

Tanácsadás a kiküldött munkavállalók részére és támogatásuk  
Adminisztratív és szervezeti folyamatok az egyes országok jogi aspektusainak figyelembevételével  
Együttműködési igény a belső és külső kapcsolódási pontokkal folytatott kooperáció során  
A HR-marketing eszköztára: álláshirdetések, internetes megjelenés, munkatársi beszélgetések, gyakornoki programok, munkatársak körében végzett felmérések, állásbörzék, sajtó- és PR-munka, kapcsolattartás főiskolákkal és iskolákkal, tájékoztató broszúrák vállalatok számára

#### 17.3.3. *A munkatársak ösztönzése 3* 77 óra/77 óra

Munkaerő-vezetés és személyzetfejlesztés  
A továbbképzési intézkedések végrehajtásának megszervezése a vállalat előírásai alapján  
A személyzetfejlesztés eszköztárának alkalmazása  
Kommunikáció különböző beszélgetéshelyzetekben (bemutató beszélgetés, munkaerő-felvétel, elbocsátás, minősítés)  
Vállalaton belüli és külső továbbképzési lehetőségek  
Személyzetfejlesztési intézkedések

### 17.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet

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

#### 17.5.1. 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.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		

4.	Megbeszélés		x		
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték		x		
10.	Házi feladat	x			

**17.5.2. 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.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		

3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján		x		
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után		x		
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
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		
5.	<b>Szolgáltatási tevékenységek körében</b>				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

### 17.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 18. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy 72 óra/0 óra\*

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

### 18.1. A tantárgy tanításának célja

A Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban című tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók – szorosan kapcsolódva az informatikai ismeretekhez – megismerjék az ügyfélszolgálati munkatevékenységhez kapcsolódó dokumentumok, táblázatok, adatbázisok, prezentáció készítésének alapvető követelményeit és képesek legyenek különböző gyakorlati feladatokban alkalmazni azokat.

### 18.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

### **18.3. Témakörök**

#### **18.3.1. Dokumentumszerkesztés és –feldolgozás alapjai 1**

**4 óra/0 óra**

Mappa- és fájlkezelési feladatok: mappák, fájlok létrehozása, megnyitása, mentése, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása stb.

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan)

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai

#### **18.3.2. Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban 2**

**22 óra/0 óra**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása:

- oldalbeállítás, elrendezés, papírméret, tájolás,
- töréspontok (oldaltörés, szakasztörés, hasábtörés) elhelyezése,
- karakterek formázása,
- bekezdések alkotása, formázása,
- szegély, oldalszegély, mintázat (kitöltés) elhelyezése,
- felsorolás, többszintű felsorolás létrehozása,
- tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata,
- szöveg beillesztése,
- táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz, WordArt, iniciálé, szimbólum, vízjel, lábjegyzet, képaláírás, megjegyzés beszúrása,
- irányított beillesztés,
- más irodai programmal előállított objektum beillesztése,
- a beszúrt/beillesztett objektum formázása,
- címsor létrehozása stílusok használatával, szövegrészek formázása stílus alkalmazásával,
- szövegrész, szöveg keresése, cseréje,
- élőfej, élőláb létrehozása,
- nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás;
- nyomtatványok kitöltése számítógéppel (adatlap, jelentkezési lap, kérdőív stb.)

#### **18.3.3. Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban 3**

**10 óra/0 óra**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan prezentációkészítés alapjai:

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

A körlevélkészítés alapjai

#### **18.3.4. Adatbázisok az ügyfélszolgálatban 4**

**4 óra/0 óra**

Adat, adatbázis fogalma, jellemzői, funkciói

Adatbázisok csoportosítása

Adatbázisok az ügyfélszolgálatban

Adatbázisok tervezése, létrehozása, tárolása, védelme az ügyfélszolgálatban

**18.3.5. Táblakezelés az ügyfélszolgálatban 5****16 óra/0 óra**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy táblázatkezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

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

**18.3.6. Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban 6****16 óra/0 óra**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy adatbázis-kezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

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

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

Számítógépterem

**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	csoport	osztály	
1.	Magyarázat		x		
2.	Szemléltetés		x		
3.	Tanári irányítással közös feladatmegoldás		x		

4.	Feladatutasítással irányított egyéni munka	x			
5.	Házi feladat	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	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.4.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.5.	Információk feladattal vezetett rendszerezése		x		
2.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Tesztfeladat megoldása	x	x		
2.2.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.3.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.2.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
4.1.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
4.2.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
4.3.	Csoportos versenyjáték		x		
5.	<b>Gyakorlati munkavégzés körében</b>				
5.1.	Műveletek gyakorlása		x		
6.	<b>Szolgáltatási tevékenységek körében</b>				
6.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
6.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x	x		



6.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással		x		
------	---	--	---	--	--

### 18.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 19. Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy 31 óra/0 óra\*

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

### 19.1. A tantárgy tanításának célja

A **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező különböző iratoknak, az üzleti és hivatali élet leveleinek, egyéb dokumentumainak tartalmi, nyelvi és formai követelményeit. Ezáltal képesek legyenek az iratok, levelek szakszerű elkészítésére, valamint a levelezési szokások és illemszabályok betartására.

### 19.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

### 19.3. Témakörök

#### 19.3.1. *Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek 1*

*3 óra/0 óra*

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

#### 19.3.2. *Ügyiratok az ügyfélszolgálatban 2*

*14 óra/0 óra*

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező iratok készítése:

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

#### 19.3.3. *Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban 3*

*14 óra/0 óra*

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező levelek készítése:

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

### 19.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Számítógépterem

**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	csoport	osztály	
1.	magyarázat		x		
2.	szemléltetés		x		
3.	feladatmegoldás tanári irányítással		x		
4.	feladatutasítással vezérelt önálló tanulói munka	x			
5.	házi feladat	x			elektronikus kapcsolat (e-mail)
6.	tanulói információszerzés meghatározott témában (pl. jogszabálykeresés)	x			internet-elérhetőség

**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	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x	x		
1.4.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.5.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.3.	Tesztfeladat megoldása		x		
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			

3.	Komplex információk körében				
3.1.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.2.	Utólagos szóbeli beszámoló	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		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfelfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x	x		
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

#### 19.6. A tantárgy értékelésének módja

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

**A**

**xxxxx-16 azonosító számú**

**Pénzügyi és számviteli ismeretek  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A xxxx-16 azonosító számú Pénzügyi és számviteli ismeretekmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	könyvelés idegennyelven	könyvelés a gyakorlatban	számítása idegennyelven
<b>FELADATOK</b>			
Ellenőrzi a bejövő bizonylatok számszaki és tartalmi helyességét, tisztázza és helyesbíti az esetleges eltéréseket	x	x	
Könyveli a szállítói számlákat	x	x	
Vezeti a pénztárkönyvet és elvégzi a megfelelő könyveléseket		x	
Bér- és fizetéselszámolásokat készít		x	
Könyveli a bérek és fizetések elszámolásával kapcsolatos összes műveletet	x	x	
Könyveli a termékek és szolgáltatások beszerzése kapcsán felmerülő valamennyi műveletet	x		x
Elvégzi a gyártás során felmerülő valamennyi könyvelési feladatot	x	x	
Elvégzi a termékek értékesítése kapcsán felmerülő valamennyi könyvelési feladatot	x	x	
Nyilvántartja a vállalat készletfolyamatait	x		x
Nyilvántartja a vállalat eredményfolyamatait		x	x
Ellenőrzi és ügyintézi a beszállítói felszólítások jogosultságait és megfelelőségét		x	
Archiválja a vállalat összes saját és külső bizonylatát		x	
Egyezteti a leltár adatait a folyamatos könyvvitel eredményeivel		x	
Hosszú távú megbízásokat készít, és felügyeli azok végrehajtását		x	
Elkészíti az eredménykimutatást	x		x
Nyilvántartja a tárgyi eszközök terv szerinti és terven felüli értékcsökkenési leírását	x		x
Elkészíti a havi és közbenső beszámolókat	x	x	
Megállapítja a vállalat vagyoni,	x	x	

pénzügyi és jövedelmezőségi helyzetére irányadó mutatószámokat			
Rögzíti, rendezi, adminisztrálja és kiértékeli a számviteli információkat és adatokat		x	
Statisztikákat készít, mutatószámokat állít elő és értékeli ki	x	x	
Nyilvántartja a vállalati termék-előállítás során felmerülő költségeket és szolgáltatásokat		x	x
Kiszámítja és minősíti az egyes termékek hozzájárulását az értékteremtéshez a költségek alapján		x	x
Alkalmazza a költségtervezés és -ellenőrzés eszköztárát		x	x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>			
Kettős könyvelés elve	x	x	
Leltározás	x	x	
Leltár- és mérlegkészítés	x	x	
Eredménykimutatás	x	x	x
Értékcsökkenési leírás	x	x	x
Előkészítő könyvelés a beszámolóképzéshez		x	
Készletváltozások, leltáreltérések		x	
Beszerzési áfakönyvelés	x	x	
Értékesítési áfakönyvelés	x	x	
Nettó díj és bruttó díj alapján áfakönyvelés	x		
A szabályszerű könyvvitel alapelvei	x		
A jogszabályi előírások és törvények	x		
Táblázatkezelő programok felhasználási lehetőségei a költséghelyzet bemutatásához		x	x
Költségcsoportosítás: Költségfajták, Költséghelyek, Költségviselők szerinti elszámolások			x
Teljes költség-számítás			x
Részköltség-számítás a fedezeti hozzájárulás során			x
A felhasználás és a foglalkoztatás ingadozásai	x		x
Értékelési előírások	x		x
A vállalati eredményesség bemutatását szolgáló mutatószámok Üzleti beszámolók			x
A fizetési forgalom és a fizetési felszólítások folyamatai	x	x	
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>			
A vállalat üzleti folyamatai a	x		

bizonylatok alapján			
Az iparvállalat értékáramlásai	x		x
A vállalati eredményesség és a saját tőke hatékonysága (jövedelmezőség)	x	x	x
A költségelszámolás megfelelő eljárásai		x	x
A meghozott döntések hatásai a vállalat költséghelyzetére nézve			x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>			
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x		x
Pontosság		x	
Önfegyelem	x	x	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>			
Segítőkészség		x	
Prezentációs készség	x	x	x
Hatékony kérdésés készsége	x		x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>			
Hibakeresés		x	
Ismeretek helyén való alkalmazása	x		x
Rendszerező képesség	x	x	x

## 20. Vállalati könyvelés idegennyelven tantárgy

170 óra/170 óra\*

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

### 20.1. A tantárgy tanításának célja

A vállalati könyvelés elméleti tantárgy oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a számvitel feladatait és szervezetét. A tanulók képesek az alapvető ügyletek nyilvántartására. Ezenfelül képesek számításokat és könyveléseket végezni a vállalat fontos működési területeire vonatkozóan. A tanulók képesek az éves beszámolóhoz kapcsolódó előkészítő könyveléseket végezni. Ismerik és alkalmazzák az éves beszámolóval kapcsolatos főbb jogszabályi előírásokat. Ezenfelül képesek az éves beszámoló kiértékelésére és az ehhez szükséges, mérvadó mutatószámok kiszámítására.

A tantárgy oktatása idegennyelven történik, így a tanulók mind külföldön, mind Magyarországon lévő külföldi tulajdonú vállalatoknál elhelyezkedhetnek, hiszen megtanulják a szakmai szókincset is.

### 20.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### 20.3. Témakörök

#### 20.3.1. *A számvitel feladatai és szervezete 1*

10 óra/10 óra

- A kettős könyvelés elve
- A szabályszerű könyvvitel alapelvei
- A jogszabályi előírások betartása
- A könyvvitel szabályszerűsége

#### 20.3.2. *Alapvető ügyletek nyilvántartása 2*

50 óra/50 óra

- Könyvelés mérlegszámlákra
- Könyvelés eredményszámlákra
- Beszerezések könyvelése
- Értékesítések könyvelése
- Saját célú kivét és betét
- Saját termelésű készletek állományváltozása
- Beszerezések áfája
- Értékesítések áfája

#### 20.3.3. *Számítások és könyvelések a főbb működési területeken 3* 48 óra/48 óra

- Beszerezés: Áfakönyvelés beszerzés, visszáru és árengedmények esetén
- Értékesítés: az árbevétel nyilvántartása, az értékesítés áfakönyvelése, a vásárolt készletek kalkulálása
- Személyügy: a nettó fizetés megállapítása a bruttó fizetés alapján, bérek és fizetések könyvelése, fizetelőlegok könyvelése, munkavállalói megtakarítási alapokba történő befizetések
- Pénzügy és kifizetések: előlegek, kölcsönfelvétel
- Tárgyi eszközök: tárgyi eszközök értékcsökkenési leírásának kiszámítása és könyvelése

#### 20.3.4. *Az éves beszámoló előkészítő könyvelései 4*

30 óra/30 óra

- A ráfordítások és bevételek időbeli elhatárolása



Céltartalékok képzése  
 Értékcsökkenési leírások okai, könyvelése és hatása  
 Terv szerinti és terven felüli értékcsökkenési leírások  
 Az amortizációs összeg meghatározásának módszerei  
 Az értékcsökkenési leírások kiszámítása és könyvelése  
 Az amortizációs összegek és a könyv szerinti maradványértékek grafikus ábrázolása számítástechnikai rendszerekkel

**20.3.5. Éves beszámoló 5 19 óra/19 óra**

Leltározás elvégzése  
 Zárómérleg készítése  
 Eredménykimutatás készítése  
 Készletváltozások, leltáreltérések nyilvántartása  
 Értékelési előírások

**20.3.6. Az éves beszámoló kiértékelése 6 13 óra/13 óra**

A vállalati eredményesség bemutatását szolgáló mutatószámok megállapítása és kiértékelése  
 Üzleti beszámolók minősítése

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

Tanterem

**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	csoport	osztály	
1.	Magyarázat			x	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés		x		
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	Házi feladat	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	csoport-	osztály-	

			bontás	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		
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.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése	x			
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után		x		
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
4.2.	Információk		x		

	rendszerzése mozaikfeladattal				
4.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
4.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
4.5.	Csoportos versenyjáték		x		

## 20.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 21. Vállalati könyvelés a gyakorlatban tantárgy

217 óra/217 óra\*

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

### 21.1. A tantárgy tanításának célja

A vállalati könyvelés a gyakorlatban tantárgy oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók önállóan legyenek képesek elvégezni a levelezést és az archiválást a számvitel területén. Ennek során elvégzik a bizonylatok ellenőrzését és könyvelését, valamint közreműködnek a havi, negyedéves és éves beszámolóképzési munkákban. Képesek önállóan elvégezni a vevő- és a szállítókönyvelés feladatait. A tanulók képesek önállóan előállítani a vállalat különböző statisztikáit és mutatóit a meglévő adatokból.

### 21.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### 21.3. Témakörök

#### 21.3.1. *Levelezés és archiválás 1*

30 óra/30 óra

Levelezés vevőkkel és szállítókkal eltérések esetén

A számvitel területén lekönyvelt valamennyi bizonylat archiválása

Kommunikáció a vállalat különböző területeivel a felmerülő kérdések esetén

Minden fontos dokumentum archiválása

A különböző jellegű dokumentumok megőrzési kötelezettségére vonatkozó jogszabályi előírások

#### 21.3.2. *Bizonylatok ellenőrzése és könyvelése 2*

40 óra/40 óra

A bizonylatok tartalmi helyességének ellenőrzése

A bizonylatok számszaki helyességének ellenőrzése

A bizonylat alapját képező tartalom rögzítése a pénzügyi könyvelésben

Saját bizonylatok készítése

Intézkedések bizonylatok elvesztése esetén

Könyvelés könyvelőprogramokkal

#### 21.3.3. *Havi, negyedéves és éves beszámolás 3*

35 óra/35 óra

Műszaki havi zárás

Szakmai havi zárás

A ráfordítások és bevételek időbeli elhatárolása

Az értékcsökkenési leírások kiszámítása és könyvelése

A vagyonelemek és a kötelezettségek értékelése

**21.3.4. Vevők könyvelése 4**

**45 óra/45 óra**

A követelések és a jóváírások nyilvántartása és kezelése  
A nyitott tételek realizálása  
Beszedések végrehajtása  
Fizetési felszólítások kiállítása és figyelemmel kísérése  
A vevők adatainak karbantartása a vállalat adatbázisában

**21.3.5. Szállítók könyvelése 5**

**45 óra/45 óra**

A bejövő számlák feldolgozása; számszaki és tartalmi helyesség  
Engedmények és kedvezmények kihasználása  
A számlák ellenőrzése és kontírozása  
A nyitott tételek kezelése  
Kifizetések kezdeményezése  
A szállítók adatainak karbantartása a vállalat adatbázisában  
Közreműködés a fizetendő áfa, illetve az előzetesen felszámított áfa kiszámításában

**21.3.6. Beszámolóképzéssel kapcsolatos munkák és statisztikák 6 22 óra/22 óra**

A mérleg kiértékelése: függőleges és vízszintes mérlegmutatószámok  
A számviteli adatállományok előkészítése táblázatok, grafikonok és mérvado mutatók formájában  
A mérleg előkészítése (mérlegelemzés)  
A mérleg minősítése (mérlegkritika)  
A fizetőképesség minősítése (likviditás)  
Az eszközfinanszírozás minősítése (beruházások)  
A tőkeellátottság minősítése (finanszírozás)

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

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet

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

**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	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés			x	
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		

9.	Szerepjáték		x		
10.	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	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre		x		
2.4.	Tesztfeladat megoldása		x		
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x			
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján		x		
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x			

3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló	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		

### 21.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 22. Költség és eredmény számítása idegennyelven tantárgy

62 óra/62 óra\*

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

### 22.1. A tantárgy tanításának célja

A költség- és teljesítményszámolás elméleti tantárgy oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a költség- és teljesítményszámolás feladatait és alapfogalmait, és képesek legyenek elhatárolási számítások elvégzésére. Megismerik a teljes költség-számítást és a rész költség-számítást, és képesek önállóan kiválasztani a költségek megfelelő szemléletét és számításokat végezni.

A tantárgy oktatása idegennyelven történik, így a tanulók mind külföldön, mind Magyarországon lévő külföldi tulajdonú vállalatoknál elhelyezkedhetnek, hiszen megtanulják a szakmai szókincset is.

### 22.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### 22.3. Témakörök

#### 22.3.1. A költség- és teljesítményszámolás feladatai és alapfogalmai, elhatárolásszámítás 1 10 óra/10 óra

A költség- és teljesítményszámolás feladatai

A költség- és teljesítményszámolás alapfogalmai: bevételek és kiadások, ráfordítások és bevételek, költségek és teljesítmények

A ráfordítások és költségek elhatárolása, a bevételek és teljesítmények elhatárolása

Kalkulált költségek: kalkulált értékcsökkenési leírás, kalkulált kamat, kalkulált vállalkozási eredmény, kalkulált kockázatok, kalkulált bérleti díj

A költségfajta szerinti számítás – a költséghely szerinti számítás – a költségviselő szerinti számítás megkülönböztetése és fókuszai

Költségfajta szerinti számítás: közvetlen költségek és általános költségek, a költséghely közvetlen és általános költségei

Fix költségek, változó költségek és vegyes költségek

### 22.3.2. Teljes költség-számítás 2

35 óra/35 óra

Költségek csoportosítása: költségfajták, költséghely és költségviselő szerinti számítás

A teljes költség-számítás elkészítése

Költséghelyek a vállalatnál

Vállalati elszámolási lap a költséghely szerinti számítás segédeszközeként

Vállalaton belüli teljesítményelszámolás

Táblázatkezelő programok felhasználási lehetőségei a költséghelyzetek bemutatásához

Költségviselők idő alapú elszámolása

Ajánlati árak kalkulálása: pótlékkalkuláció költségviselői darabszámításként

### 22.3.3. Rész költség-számítás 3

17 óra/17 óra

A teljes költség-számítás és a rész költség-számítás összehasonlítása

A rész költség-számítás elkészítése a fedezeti hozzájárulás kiszámításaként

A tervek költség-számítás megkülönböztetése a teljes- és a rész költség-számítástól

A felhasználás és a foglalkoztatás ingadozásainak meghatározása és figyelembevétele

### 22.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet

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

#### 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	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés		x		
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	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	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése	x			
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x			
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló	x			
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		



4.2.	Információk rendszerzése 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**

**11792-16 azonosító számú**

**Projektmenedzsment  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11792-16 azonosító számú Projektmenedzsmentmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	ent szakaszai idegennyelven	vezetése a gyakorlatban	Gépírási gyakorlata
<b>FELADATOK</b>			
Projektötletet dolgoz ki és vázol fel	x	x	
Kockázatelemzést végez		x	
Stakeholder-elemzést készít	x	x	
Időtervet készít		x	
Költségvetéstervet és munkaerő-tervezést készít	x	x	
Projekteket strukturál és tervez meg rendszerszerűen	x	x	
Projektkérelmet dolgoz ki és mutat be		x	
Projektstruktúra-tervet készít		x	
Meghatározza a felelősségi köröket munkacsomagok meghatározásával		x	
A gyakorlatban lebonyolítja a projekteket		x	
Felügyeli a projekt egyes részzszakaszainak megvalósulását		x	
Elemzi a tényleges állapot tervhez képest fennálló eltéréseinek okait	x	x	
Adott esetben irányító intézkedéseket alkalmaz a tervtől való eltérés esetén	x	x	
Projektdokumentációt készít és tart karban	x	x	x
Bemutatja a projekt közbenső eredményeit és végső eredményét		x	
Elemzi és értékeli a projekt folyamatát	x	x	
Megvizsgálja a projekt tervezése és végrehajtása közötti eltérés okait		x	
Vezeti a projektmegbeszéléseket, majd dokumentálja azok eredményeit		x	
Értékeli a lezárt projektet	x	x	
Konfliktusmegoldási lehetőségeket alkalmaz		x	
Előkészíti a témákat és a dokumentumokat a helyzetnek és a címzetteknek megfelelően	x		x
Előkészíti és figyelemmel kíséri a megbeszéléseket, tárgyalásokat		x	x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>			

A projekttervezés, a projektszervezés és a projektdokumentáció szempontjai	x		
A projektmenedzsment technikái és módszerei	x	x	
Prezentációs technikák	x	x	x
A projektmegbízás elemei	x		
Projektcsapatok		x	
Problémamegoldási módszerek	x		
Döntéshozatali módszerek	x		
A projektcsapatok tagjainak motivációs módszerei	x		
Csapatszerepek megoszlása		x	
Csapatfejlesztési intézkedések	x	x	
Táblázatkezelő program speciális szempontjai a költségvetés-tervezés során	x		x
Prezentációs szoftver	x		x
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>			
Megfelelő szoftver prezentációk, táblázatok és dokumentumok készítéséhez	x	x	x
Projektdokumentumok a kinyert adatok feldolgozásával	x	x	x
A meglévő adatállományok a projekt bemutatásának részeként		x	
Szoftverek a projektcsapaton belüli kommunikációmenedzsment keretében	x	x	
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>			
Elhivatottság, elkötelezettség		x	x
Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	x	x	
Kockázatvállalás		x	
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>			
Motiváló készség		x	
Visszacsatolási készség	x		x
Tolerancia		x	
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>			
Új ötletek, megoldások kipróbálása		x	
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x	x
Okok feltárása	x	x	

## **23. Projektmenedzsment szakaszai idegennyelven tantárgy**

**31 óra/31 óra\***

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

### **23.1. A tantárgy tanításának célja**

A projektszakaszok elméleti tantárgy oktatásának alapvető célja a gyakorlatban a tanulók felkészítése arra, hogy megismerjék és aktívan kezeljék a projektek különböző szakaszait, valamint az egyes projektszakaszok tevékenységeit önállóan legyenek képesek végrehajtani és kiértékelni. A tanulók megtanulják ellenőrizni és kiértékelni a projekteket. A tantárgy oktatása idegennyelven történik, így a tanulók mind külföldön, mind Magyarországon lévő külföldi tulajdonú vállalatoknál elhelyezkedhetnek, hiszen megtanulják a szakmai szókincset is.

### **23.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

### **23.3. Témakörök**

#### **23.3.1. *Projektek kezdeményezése és tervezése 1***

**12 óra/12 óra**

Feladatok a projektek kezdeményezése és tervezése során

A projekttervezés, a projektszervezés és a projektdokumentáció szempontjainak figyelembevétele

A projekt megbízás elemeinek megfogalmazása

A projektötlet és a projekttervezés kialakításának számítástechnikai támogatása

Tervezési megközelítések: struktúratervezés, erőforrás-tervezés, határidő-tervezés, anyagtervezés, pénzügyi tervezés, kockázatkezelés, projekttervek készítése, személyügyi, illetve csapattervezés

A projektstruktúra-terv jelentősége a munkacsomagok meghatározásához

Táblázatkezelő program speciális szempontjai a költségvetés-tervezés során

Át- és újratervezések a projektfolyamat során a tervtől való eltérés esetén

#### **23.3.2. *Projektek végrehajtása és irányítása 2***

**12 óra/12 óra**

Feladatok a projektek végrehajtásai szakasza során

Munkacsomagok elintézése

Tervek aktualizálása

Az irányítás lehetőségei a tervtől való eltérés esetén

A kommunikáció elősegítése a részt vevő projektcsoportok, illetve projekttagok között

Projektmegbeszélések előkészítése, végrehajtása és kiértékelése

Prezentációs technikák használata

Táblázatkezelő program speciális szempontjai a költségvetés-tervezés során

Részsikerek, illetve mérföldkő-eredmények átvétele

#### **23.3.3. *Projektek ellenőrzése és kiértékelése 3***

**7 óra/7 óra**

A projekt átvétele a projektcélok elérésének megállapítása céljából

A projektkiértékelés szempontjai

A projekt tudástranszfere a szervezeten belül: lessons learned

Belső deorganizáció

A projektvezetőség tehermentesítése

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

Számítógépterem, tanterem

**23.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)****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	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés		x		
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	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.	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.	Írásos elemzések		x		

	készítése				
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre		x		
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x			
3.	<b>Komplex információk körében</b>				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján		x		
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után		x		
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
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		

### 23.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 24. Projektek vezetése a gyakorlatban tantárgy

**201,5 óra/201,5 óra\***

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

### 24.1. A tantárgy tanításának célja

A projektek vezetése a gyakorlatban tantárgy oktatásának alapvető célja a tanulók felkészítése arra, hogy saját felelősségi körükben végezzék a projektek vezetésének feladatait. A projekttagok vezetésének és a döntési folyamatok alakításának ehhez kapcsolódó feladatait a tanulók ismerik. A tanulók alkalmazzák a problémakezelés és a

konfliktuskezelés lehetőségeit. Emellett képesek átfogó projektdokumentációk önálló létrehozására és szerkesztésére.

## **24.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

## **24.3. Témakörök**

### **24.3.1. *Projektek vezetési és döntési folyamatai 1* 120 óra/120 óra**

A projektmenedzsment technikáinak és módszereinek alkalmazása

Egyszerű és súlyozott döntési mátrix (haszonérték-elemzés) a mennyiségi döntéshozatal módszereként

Projektcsapatok vezetése

Döntéshozatali módszerek

A projektcsapatok tagjainak motiválása

Csapatszerepek kiosztása

Csapatfejlesztési intézkedések alkalmazása

Tervezési megközelítések: struktúratervezés, erőforrás-tervezés, határidő-tervezés, anyagtervezés, pénzügyi tervezés, kockázatkezelés, projekttervek készítése, személyügyi, illetve csapattervezés

### **24.3.2. *Problémakezelés és konfliktuskezelés projektekben 2* 40 óra/40 óra**

Problémamegoldási módszerek alkalmazása

A projektben előforduló konfliktusok okai és jelei

Konfliktusok fajtái és lefolyása

A konfliktusok megoldási lehetőségei

A projektvezetőség szerepe konfliktusok során

A konfliktusmegelőzés lehetőségei projektekben

### **24.3.3. *Projektdokumentáció 3* 41,5 óra/41,5 óra**

Folyamatdokumentáció: A folyamat lefolyásának dokumentálása

Projektdokumentáció: A projekteredmény dokumentálása

Prezentációs szoftver alkalmazása

A projektdokumentáció feladatai

A dokumentáció összetétele: projektmegbízás, projektstruktúra-terv, tervek, levelezés, megbeszélésekről készített jegyzőkönyvek, további fontos dokumentumok

## **24.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete	Alkalmazandó eszközök és
---------	-----------------------------------	---	--------------------------



		egyéni	csoport	osztály	felszerelések
1.	Magyarázat			x	
2.	Előadás			x	
3.	Kiselőadás		x		
4.	Megbeszélés		x		
5.	Vita		x		
6.	Szemléltetés			x	
7.	Projekt		x		
8.	Kooperatív tanulás		x		
9.	Szerepjáték			x	
10.	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.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
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.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	<b>Komplex információk körében</b>				

3.1.	Esetleírás készítése	x			
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után		x		
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
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 CXCV. törvény. 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

### **25. Gépírás gyakorlata tantárgy**

**108 óra/0 óra\***

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

#### **25.1. A tantárgy tanításának célja**

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

#### **25.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

#### **25.3. Témakörök**

##### **25.3.1. A tízujjas vakírás alapjai 1**

**6 óra/0 óra**

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

A tízujjas vakírás (elektronikus gépi írástechnika) előnyei

A gépi adatbevitelhez szükséges helyes test- és kéztartás

Egészségmegőrző kéz-, ujj- és egyéb tornagyakorlatok

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

Helyes fogás- és leütéstechnika kialakítása

Sorváltás (enterhasználat), szóköz- (space) billentyű helyes és biztonságos alkalmazása

Az alaptartás betűinek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

**25.3.2. Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája 2 54 óra/0 óra**

Az alaptartáson kívüli betűk fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek, speciális karakterek használata, helyesírási szabályai

**25.3.3. Gépírás-technikai alapgyakorlatok 3 12 óra/0 óra**

Másolási technika fejlesztése: nyomtatott szövegről, sortartással

Írásbiztonság (hibátlan írás) erősítése

Írásellenőrzési és -javítási módok, eljárások

**25.3.4. Írássebesség fokozása 4 12 óra/0 óra**

Írássebesség fokozása a nyelvi elemek gyakoriságának megfelelően: gyakori betűkapcsolatok, mozdulatok, szavak, toldalékok, kifejezések, egyéb nyelvi előfordulások

Írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal

Írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

**25.3.5. Írásbiztonság erősítése 5 12 óra/0 óra**

Fogás- és írásnehézséget jelentő nyelvi elemek gyakorlása: nehéz fogások, nagy ugrások, belső és külső fogások, ujjtechnikai gyakorlatok, betűkettőzések stb.

Figyelemösszpontosító, koncentrációt fejlesztő gyakorlatok

Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

**25.3.6. Gépírás-technikai alkalmazások 6 12 óra/0 óra**

Írás hallás (diktálás) után

Különleges másolási feladatok

Helyesírási gyakorlatok

Szövegértő, memóriafejlesztő írásgyakorlatok

Másolás formázási alapok alkalmazásával (korrektúrázás)

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

Számítógépterem

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

### 25.5.1. 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.	szemléltetés		x		
3.	tanári irányítás		x		
4.	közös hangos betűzés	x			ütemadó készülék
5.	házi feladat	x			elektronikus kapcsolat (e-mail a feladat elküldéséhez)
6.	önálló tanulói munka		x		gépírásoktató program
7.	írás diktálás után	x	x		hangrögzítő készülék

### 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	csoportbontás	osztálykeret	
1.	<b>Információ feldolgozó tevékenységek</b>				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Információk feladattal vezetett rendszerezése		x		
2.	<b>Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok</b>				
2.1.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.2.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.3.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.2.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	<b>Csoportos munkaformák körében</b>				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
4.2.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
5.	<b>Gyakorlati munkavégzés körében</b>				
5.1.	Műveletek gyakorlása	x			
5.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x			

6.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
6.1.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett		x		
6.2.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

**25.6. A tantárgy értékelésének módja**

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

## ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

### I. Öt évfolyamos oktatás közismereti képzéssel

10. évfolyamot követően 140 óra

11. évfolyamot követően 140 óra

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

A 10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

A nyári gyakorlat célja a „Beszerzési logisztika a gyakorlatban” és/vagy „A beszerzés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven” című tantárgy, illetve az „Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat” eddigi tartalmainak elmélyítése.

- Kommunikáció tartalmi, formai jegyeinek azonosítása a gyakorlatban
- Kérdéstípusok gyakorlása
- Asszertív kommunikáció a belső és külső ügyfelekkel
- Írásbeli kommunikáció formáinak beazonosítása a gyakorlatban
- Elektronikus kommunikáció megjelenési formái a mindennapi munkavégzés során
- Hatékony telefonos kommunikáció szabályainak alkalmazása a gyakorlatban

A „Beszerzési logisztika a gyakorlatban” tantárgy súlypontja a raktárkészlet kezelésére, illetve összességében a raktározásra helyeződik annak érdekében, hogy a tanulók ezzel kapcsolatban mélyebb betekintést nyerhessenek, különösen a következőket illetően:

- áruátvételi ellenőrzés a megfelelő bizonylatok alapján
- az áruátvétel könyvelése
- az igényfelmérés eszköztárának alkalmazása
- a főbb raktármutatók kiszámítása a raktárkészlet-kezelés alapjaként

A „Beszerzés jogi és gazdasági aspektusai idegennyelven” tantárgy súlypontja az adásvételi szerződések előkészítésére és megkötésére helyeződik. A tanulók lehetőséget kapnak arra, hogy felismerjék a beszerzési adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémákat, és irányítás mellett megfelelő intézkedéseket tegyenek azok elhárítására.

Ennek során különösen az alábbi szempontokat mélyíthetik el:

- beszállítókkal folytatott tárgyalások
- az ajánlatok minőségi és mennyiségi összehasonlítása
- beszállítók értékelése és kiválasztása
- a joghatályos adásvételi szerződés létrejöttének szempontjai
- az adásvételi szerződést kötő felek jogai és kötelezettségei
- az adásvételi szerződésből eredő kötelezettségek megszegése és megfelelő intézkedések azok elhárítására

A gyakorlat célja ennek során különösen, hogy lehetőséget nyújtson a beszállítókkal és további beszélgetőpartnerekkel idegen nyelven folytatott átfogó kommunikációra is, így fejlesztve a nyelvtudás szintjét a vállalati környezetben. Egyidejűleg a gyakorlat a szaknyelvi kompetencia kialakítására is törekszik

A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

A nyári gyakorlat súlypontja a gyártási folyamatok teljes modulja és az abban foglalt összes tantárgy, valamint az „Ügyfélszolgálati gyakorlat” tantárgy elmélyítésére

helyeződik. Ennek során a fókusz a módszertani kompetencia kibővítésére helyeződik:

- Módszerek és számítástechnikai támogatás alkalmazása a gyártás során
- A rendelések követésének és ellenőrzésének lehetőségei
- Határidő-tervezési és határidő-figyelési módszerek
- A szükséges adatok figyelése és kezelése a gyártási folyamat során
- A rendelések követésének és ellenőrzésének lehetőségei
- Ügyféltípusok beazonosítása a mindennapi ügyfélkapcsolat során
- Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása
- Konfliktuskezelési technikák megfigyelése, hatékony módszerek alkalmazása
- Ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők azonosítása az ügyfélkapcsolati munkában
- Panaszkezelés gyakorlata
- Gyakorlatban a gazdálkodó szervezettel használt levelezési formák, azok tartalmi és formai követelményei
- Irat- és dokumentumkezelés gyakorlati folyamata
- Ügyfélszolgálati helyiség és az ügyféltér kialakítása

A gyakorlat célja ennek során különösen, hogy lehetőséget nyújtson a beszállítókkal és további beszélgetőpartnerekkel idegen nyelven folytatott átfogó kommunikációra is, így fejlesztve a nyelvtudás szintjét a vállalati környezetben. Egyidejűleg a gyakorlat a szaknyelvi kompetencia kialakítására is törekszik

## **II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül**

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

A gyakorlat célja, hogy lehetőséget nyújtson az idegen nyelven folytatott átfogó kommunikációra, így fejlesztve a nyelvtudást szintjét a vállalati környezetben, illetve a tanultak elmélyítése a gyakorlatban. Így egyidejűleg a gyakorlat a szaknyelvi kompetencia kialakítását is támogatja.

A tanulók a nyári gyakorlat során az első szakképzési év szakmai képzési tartalmait mélyítik el. Ez az alábbi egy vagy több modulhoz és a megnevezett tantárgyakhoz kapcsolódva érhető el.

Beszerzési folyamatok modulhoz kapcsolódóan:

Lehetőség a modul valamennyi tantárgyának és témakörének elmélyítésére, ami különösen lehetővé teszi a modul témakörei közötti kapcsolódásokat. A súlypontok ennek során az alábbiakra helyeződhetnek:

- beszállító kiválasztása és értékelése
- a raktárkészlet kezelése
- a beszerzés jogi aspektusai

Gyártási folyamatok modulhoz kapcsolódóan:

Lehetőség a modul valamennyi tantárgyának és témakörének elmélyítésére, ami különösen lehetővé teszi a modul témakörei közötti kapcsolódásokat. A súlypontok ennek során az alábbiakra helyeződhetnek:

- anyagdiszpozíció
- módszerek és számítástechnikai támogatás alkalmazása a gyártás során
- határidő-tervezési és határidő-figyelési módszerek
- a rendelések ellenőrzésének és nyomon követésének módszerei

Munkaügyi folyamatok modulhoz kapcsolódóan:

Lehetőség „A személyügy és a munkaügy jogi- és gazdasági aspektusai idegennyelven” tantárgy elmélyítésére, a bérelszámolás és a személyügyi adminisztráció témakörére helyezett lehetséges súlypontokkal.

Értékesítési folyamatok:

Lehetőség a „Vevőkapcsolatok alakítása a gyakorlatban” tantárgy elmélyítésére, az alábbi témakörökre helyezett lehetséges súlypontokkal:

- a vevővel folytatott kommunikáció alakítása
- vevők megnyerése és vevőgondozás
- rendelések feldolgozása”