

SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV

a(z)

XL. KÖZLEKEDÉS, SZÁLLÍTMÁNYOZÁS ÉS LOGISZTIKA

ágazathoz tartozó

54 841 03

LÉGI KÖZLEKEDÉSÜZEMVITEL-ELLÁTÓ

SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

A(z) XL. KÖZLEKEDÉS, SZÁLLÍTMÁNYOZÁS ÉS LOGISZTIKA ágazathoz az alábbi szakképesítések tartoznak:

- 54 841 02 Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó
- 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
- 54 841 05 Vasútforgalmi szolgálattevő
- 54 841 06 Vasúti áru fuvarozási ügyintéző
- 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző
- 54 841 10 Jegyvizsgáló
- 52 841 11 Logisztikai és szállítmányozási ügyintéző

I. A szakképzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

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

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Kormányrendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Kormányrendelet,
- a(z) 54 841 03 számú, Légi közlekedésüzemvitel-ellátó megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet alapján készült.

II. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma: 54 841 03

Szakképesítés megnevezése: Légi közlekedésüzemvitel-ellátó

A szakmacsoport száma és megnevezése: 13. Közlekedés

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XL.. Közlekedés, szállítmányozás és logisztika

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 70%

Gyakorlati képzési idő aránya: 30%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 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: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: -

IV. A szakképzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

A szakmai elméleti és gyakorlati képzésben a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. 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

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.

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 szaggimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év
Ögy.		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 szakgimnáziumok 9-12. évfolyama számára kiadott kerettanterv óraterve alapján a kötelezően választható tantárgyak közül a szakmai tantárgyat választja a szakképző iskola akkor a 11. évfolyamon 72 óra és a 12. évfolyamon 62 óra időkeret szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
1/13. évfolyam	31 óra/hét	1116 óra/év
Ögy		160 óra
2/14. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2237 óra

(A kizárólag 13-14. évfolyamon megszervezett képzésben, illetve a szakgimnázium 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.		ögy	11.		ögy	12.		5/13.		1/13.		ögy	2/14.	
		heti óraszám		heti óraszám			heti óraszám			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	2	6	2	140	5	2	140	5	2	20	11	23	8	160	20	11
	Összesen	8,0		8,0			7,0			7,0		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	
11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	Gépírás gyakorlata		2		1													
	Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban				1		1											
11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban	Ügyfélszolgálati kommunikáció				1													
	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat																	
11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban	Ügyfélszolgálati ismeretek						1											
	Ügyfélszolgálati gyakorlat							1			1							
11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban	Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban										1							

	Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban	1															
	Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat							1									
10496-12 Közlekedés-szállítási alapok	Közlekedési alapismeretek	2		3			1		1				7				
	Közlekedési alapismeretek gyakorlat		1		1									2			
	Közlekedési földrajz			1			1			2				5			
	Közlekedésbiztonság és -védelem	1		1			1							3			
	Közlekedés üzemvitel	2		1			1			1				5			
	Közlekedés üzemvitel gyakorlat		1		1			2							4		
	Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek	1					1			1				3			
	Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek gyakorlat									2					2		
10498-16 Légiszállítási feladatok	Légi közlekedési és forgalmi alapismeretek											5					5
	Légi fuvarozási ismeretek											4					4
	Jegyeladási ismeretek											2,5					2,5
	Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek											3					3
	Utaskiszolgálási ismeretek											3					3
	Légiközlekedési gyakorlat												11				

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

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

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

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

		9.		10.			11.			12.		Szakgimnáziumi képzés összes óraszám	Érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképesítéshez kapcsolódó óraszám	Fő szakképesítéshez kapcsolódó összes óraszám	5/13.		A szakképzés összes óraszám	1/13.			2/14.		A szakképzés összes óraszám
		e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy				e	gy		ögy	e	gy			
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	252	144	288	144	140	252	108	140	155	155	1498	453	1045	620	341	2739	828	288	160	620	341	2237
	Összesen	396		432			360			310					961			1116			961		
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 1389,5 óra (60,7%)													1448 óra (69,7%)								
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 619 óra (39,3%)													629 óra (30,3%)								
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	15,5	0	15,5	0	0		15,5	0	15,5
	Munkajogi alapismeretek											0			4		4	0	0		4	0	4
	Munkaviszony létesítése											0			4		4	0	0		4	0	4
	Álláskeresés											0			4		4	0	0		4	0	4
	Munkanélküliség											0			3,5		3,5	0	0		3,5	0	3,5
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	Foglalkoztatás I.	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	62	0	62	0	0		62	0	62
	Nyelvtani rendszerezés 1											0			8		8	0	0		8	0	8
	Nyelvtani rendszerezés 2											0			8		8	0	0		8	0	8
	Nyelvi készségfejlesztés											0			22		22	0	0		22	0	22
	Munkavállalói szókincs											0			24		24	0	0		24	0	24

11806-16 Gépirás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	Gépirás gyakorlata	0	72	0	36		0	0		0	0	108	108	0	0	0	108	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 alapgyakorlatok		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	
	Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	0	0	36	0			36	0		0	0	72	72	0	0	0	72	0	0		0	0	0
	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		
Táblázakezelés az ügyfélszolgálatban							16				16					16	0	0		0	0	0		
Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban							16				16					16	0	0		0	0	0		
11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban	Ügyfélszolgálati kommunikáció	0	0	36	0		0	0		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0	
	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	
	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat	0	0	0	36			0	0		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0

	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
	Ügyfélszolgálati ismeretek	0	0	0	0		36	0		0	0	36	36	0	0	36	0	0		0	0	0
	Ügyfélközpontú szolgáltatás						8				8					8	0	0		0	0	0
	Ügyféltipológia						7				7					7	0	0		0	0	0
	Üzleti etikett						7				7					7	0	0		0	0	0
	Ügyfélkapcsolatok kezelése						7				7					7	0	0		0	0	0
	Önfejlesztés						7				7					7	0	0		0	0	0
	Ügyfélszolgálati gyakorlat	0	0	0	0		0	36		0	31	67	67	0	0	67	0	0		0	0	0
	Ügyfélszegmentálás							12			12					12	0	0		0	0	0
	Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban							8			8					8	0	0		0	0	0
	Üzleti etikett gyakorlatban							8			8					8	0	0		0	0	0
	Panasz és reklamációkezelés							8			8					8	0	0		0	0	0
	Stresszkezelés										8	8				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
11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban	Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban	0	0	0	0		0	0		0	31	31	31	0	0	31	0	0		0	0	0
	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
	Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban	36	0	0	0	0	0	0	0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0
	Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése	20														20	0	0		0	0	0
	Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban	8														8	0	0		0	0	0
	IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban	8														8	0	0		0	0	0
	Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat	0	0	0	0	0	0	0	0	31	31	31	0	0	0	31	0	0		0	0	0
	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
10496-12 Közlekedés-szállítási alapok	Közlekedési alapismeretek	72	0	108	0	36	0	31	0	247	0	247	0	0	247	252	0		0	0	252	
	Közlekedés történet	36									36					36	36	0		0	0	36
	Közlekedési alapfogalmak, közlekedés biztonság	36														36	36	0		0	0	36
	A vasúti közlekedés technikája és üzemvitele			36												36	36	0		0	0	36
	A közúti és városi közlekedés technikája			36												36	36	0		0	0	36
	A közúti és városi közlekedés üzemvitele			12			12									24	25	0		0	0	25

A vízi közlekedés technikája és üzemvitele			24			24					48				48	48	0		0	0	48	
A légi közlekedés technikája és üzemvitele									14		14				14	15	0		0	0	15	
A csővezetékes szállítás technikája és üzemvitele									7		7				7	8	0		0	0	8	
A hírközlés, a posta, a távközlés és egységirakomány képzés az áruszállításban									5		5				5	6	0		0	0	6	
A kombinált áruszállítás. A közlekedés, a gazdaság és a társadalom kapcsolata									5		5				5	6	0		0	0	6	
Közlekedési alapismeretek gyakorlat	0	36	0	36		0	0		0	0	72	0	72	0	0	72	0	72		0	0	72
Járműismeretek		6		6							12				12	0	12		0	0	12	
Kiszolgáló létesítmények		6		6							12				12	0	12		0	0	12	
Üzemviteli ismeretek		6		6							12				12	0	12		0	0	12	
Szakmai számítások		18		18							36				36	0	36		0	0	36	
Közlekedési földrajz	0	0	36	0		36	0		62	0	134	0	134	0	0	134	180	0		0	0	180
Általános földrajzi ismeretek			36								36				36	48	0		0	0	48	
Vasúti közlekedés						36					36				36	48	0		0	0	48	
Közúti közlekedés									31		31				31	42	0		0	0	42	
Vízi, légi közlekedés, csővezetékes szállítás									31		31				31	42	0		0	0	42	
Közlekedésbiztonság és -védelem	36	0	36	0		36	0		0	0	108	0	108	0	0	108	108	0		0	0	108
Tűzvédelem	18										18				18	18	0		0	0	18	
Elsősegélynyújtás	18										18				18	18	0		0	0	18	
Környezetvédelem			18								18				18	18	0		0	0	18	
Információ- és titokvédelem			18								18				18	18	0		0	0	18	

Vagyonvédelem, üzembiztonság						36					36					36	36	0		0	0	36
Közlekedés üzemvitel	72	0	36	0		36	0		31	0	175	0	175	0	0	175	180	0		0	0	180
Közlekedési alapfogalmak, díjszabásmélet	22										22					22	22	0		0	0	22
A közúti és a vasúti személyszállítás	32										32					32	32	0		0	0	32
A vízi és légi személyszállítás	18										18					18	18	0		0	0	18
A városi közösségi közlekedés			6								6					6	8	0		0	0	8
A közúti és vasúti árufuvarozás			30								30					30	30	0		0	0	30
A vízi és légi árufuvarozás						24					24					24	24	0		0	0	24
Logisztikai alapismeretek						12					12					12	12	0		0	0	12
A közlekedés teljesítményei, jellegzetes üzemtani mutatószámai									11		11					11	12	0		0	0	12
A közlekedés kapacitása, teljesítőképessége									10		10					10	12	0		0	0	12
Üzemi számvitel									10		10					10	10	0		0	0	10
Közlekedés üzemvitel gyakorlat	0	36	0	36		0	72		0	0	144	0	144	0	0	144	0	144		0	0	144
A közúti személyszállítás		10		10							20					20	0	20		0	0	20
A vasúti személyszállítás		10		10							20					20	0	20		0	0	20
A vízi személyszállítás		5		5							10					10	0	10		0	0	10
A légi személyszállítás		5		5							10					10	0	10		0	0	10
A városi közösségi közlekedés		6		6							12					12	0	12		0	0	12
A közúti árufuvarozás							22				22					22	0	22		0	0	22

A vasúti árufuvarozás							30				30					30	0	30		0	0	30		
A vízi árufuvarozás							10				10					10	0	10		0	0	10		
A légi árufuvarozás							10				10					10	0	10		0	0	10		
Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek	36	0	0	0			36	0		31	0	103	0	103	0	0	103	108	0		0	0	108	
Közlekedés-startisztika							11					11					11	11	0		0	0	11	
A közgazdaságtan megközelítési módjai, a pénz							8					8					8	10	0		0	0	10	
A közlekedés társadalmi-gazdasági szerepe. Vállalkozások, gazdasági társaságok. Az eszközgazdálkodás alapjai							10					10					10	10	0		0	0	10	
Marketing és public relations							7					7					7	7	0		0	0	7	
Az állam és a jog kialakulása. Magyarország Alaptörvénye	6									5		11					11	12	0		0	0	12	
A polgári jog alapjai és a kártérítési felelősség	8									7		15					15	16	0		0	0	16	
Szerződések és nevesített szerződések	10									9		19					19	20	0		0	0	20	
A polgári eljárás szabályai	4									3		7					7	7	0		0	0	7	
Az államigazgatási eljárás	5									4		9					9	9	0		0	0	9	
Szabálysértés és bűncselekmény	3									3		6					6	6	0		0	0	6	
Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek gyakorlat	0	0	0	0			0	0		0	62	62	0	62	0	0	62	0	72		0	0	72	
Statisztikai alapfogalmak												8	8					8	0	10		0	0	10
A statisztikai adat												8	8					8	0	10		0	0	10

	Viszonyszámok										12	12				12	0	12		0	0	12	
	Középértékek										12	12				12	0	14		0	0	14	
	A szóródás és mutatószámai										10	10				10	0	12		0	0	12	
	Eloszlások vizsgálata középértékek és szóródás segítségével										12	12				12	0	14		0	0	14	
10498-16 Légiszállítási feladatok	Légi közlekedési és forgalmi alapismeretek	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	155	0	155	0	0		155	0	155
	Nemzetközi és magyar légi jog											0			24		24	0	0		24	0	24
	Repülési alapismeretek, légi jármű típusok											0			10		10	0	0		10	0	10
	Légitársasági alapismeretek											0			8		8	0	0		8	0	8
	Számítógépes és nemzetközi távközlési rendszerek											0			12		12	0	0		12	0	12
	Hatósági előírások, baleset-tűzvédelem, repülőtéri közlekedés											0			15		15	0	0		15	0	15
	Repülésmeteorológiai alapismeretek											0			8		8	0	0		8	0	8
	Navigációs és repülésüzemi ismeretek											0			8		8	0	0		8	0	8
	Repülőgép földi kiszolgálási ismeretek											0			20		20	0	0		20	0	20
	Repülőgépek forgalmi kiszolgálása és okmányolása											0			48		48	0	0		48	0	48
	Fogyasztó védelem											0			2		2	0	0		2	0	2
	Légi fuvarozási ismeretek	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	124	0	124	0	0		124	0	124
	Áruátvétel feltételei és légi fuvarozási szerződés											0			26		26	0	0		26	0	26

Légi fuvarlevél és helyfoglalás											0			30		30	0	0		30	0	30
Raktározás, járattervezés, áruérkeztetés, kiszolgáltatás											0			26		26	0	0		26	0	26
Veszélyes és különleges áruk és egységakomány kezelése											0			26		26	0	0		26	0	26
Számítógépes és kommunikációs rendszerek											0			16		16	0	0		16	0	16
Jegyeladási ismeretek	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	77,5	0	77,5	0	0		77,5	0	77,5
AIRIMP és AMADEUS											0			8		8	0	0		8	0	8
Tarifa és jegykiállítás											0			34		34	0	0		34	0	34
AIRFARE és TICKETING											0			21,5		21,5	0	0		21,5	0	21,5
PTA telepített jegyek, különleges és törzs utas											0			14		14	0	0		14	0	14
Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	93	0	93	0	0		93	0	93
Bevezetés											0			10		10	0	0		10	0	10
Prorátázás											0			21		21	0	0		21	0	21
Légitársaságok közötti elszámolás szabályai											0			23		23	0	0		23	0	23
Eladási jelentések és visszatérítések ellenőrzése											0			25		25	0	0		25	0	25
Jegy illetve fuvarlevél elszámoláshoz kapcsolódó szabályok											0			14		14	0	0		14	0	14
Utaskiszolgálási ismeretek	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	93	0	93	0	0		93	0	93
Bevezetés és a repülőjegy											0			11		11	0	0		11	0	11
Speciális utaskategóriák											0			24		24	0	0		24	0	24

Utaskezelési ismeretek											0			24		24	0	0		24	0	24
Minőségi követelmények, eljárás rendellenesség esetén											0			15		15	0	0		15	0	15
Poggyászokra vonatkozó ismeretek											0			19		19	0	0		19	0	19
Légiközlekedési gyakorlat	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	341	341	0	0		0	341	341
Légi fuvarozási ismeretek a gyakorlatban											0			68		68	0	0		0	68	68
Légiközlekedési és forgalmi ismeretek a gyakorlatban											0			68		68	0	0		0	68	68
Jegyeladási ismeretek a gyakorlatban											0			68		68	0	0		0	68	68
Utaskiszolgálási ismeretek a gyakorlatban											0			68		68	0	0		0	68	68
Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek a gyakorlatban											0			69		69	0	0		0	69	69

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

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

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

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

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

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

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

1. Foglalkoztatás II. tantárgy

óra/15,5 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

óra/4 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 (távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, rugalmas munkaidőben történő foglalkoztatás, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idénymunka és alkalmi munka), önfoglalkoztatás, őstermelői jogviszony, háztartási munka, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka.

1.3.2. Munkaviszony létesítése

óra/4 óra

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

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

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

1.3.3. Álláskeresés

óra/4 óra

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

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

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

Szolgálat az Európai Unióban történő álláskeresésben), munkaügyi szervezet segítségével történő álláskeresés, cégek adatbázisába történő jelentkezés, közösségi portálok szerepe.

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

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

1.3.4. Munkanélküliség

óra/3,5 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	csoporth	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.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Leírás készítése		x		
2.2.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre		x		
2.3.	Tesztfeladat megoldása		x		

1.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11498-12 azonosító számú

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

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

	Foglalkoztatás I.
FELADATOK	
Idegen nyelven:	
bemutakozik (személyes és szakmai vonatkozással)	x
alapedatokat 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
SZAKMAI ISMERETEK	
Idegen nyelven:	
szakmai önéletrajz és motivációs levél tartalma, felépítése	x
egy szakmai állásinterjú lehetséges kérdései, illetve válaszai	x
közvetlen szakmájára vonatkozó gyakran használt egyszerű szavak, szókapcsolatok	x
a munkakör alapkifejezései	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven	x
Szakmai állásinterjún elhangzó idegen nyelven feltett kérdések megértése, illetve azokra való reagálás értelmező, összetett mondatokban	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Fejlődőképesség, önfeljesztés	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Nyelvi magabiztosság	x
Kapcsolatteremtő készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Információgyűjtés	x
Analitikus gondolkodás	x
Deduktív gondolkodás	x

2. Foglalkoztatás I. tantárgy

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*

óra/8 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*

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 elhangzott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

2.3.3. Nyelvi készségfejlesztés

óra/22 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

óra/24 óra

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

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

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

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

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

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

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

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

2.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11806-16 azonosító számú

**Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az
ügyfélszolgálatban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11806-16 azonosító számú Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Gépírás gyakorlata	Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban
FELADATOK		
A feladatvégzéshez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, munkatevékenységéhez megteremti az egészséges és biztonságos munkakörülményeket	x	x
Kezeli a számítógépet és perifériáit, tartozékait	x	x
Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával	x	x
Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal		x
Nyomtatványokat, űrlapokat tölt ki szövegszerkesztő programmal		x
Táblázatba adatokat tölt fel és megszerkeszti a táblázatot		x
Egyszerű számításokat, kimutatást végez, diagramot készít táblázatkezelő programmal		x
Prezentációt készít		x
Körlevelet készít		x
Információt keres, küld és feldolgoz az elektronikus rendszeren keresztül		x
SZAKMAI ISMERETEK		
A biztonságos munkavégzés követelményei	x	x
A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírások	x	x
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, gyakorlata	x	x
A dokumentumszerkesztés alapjai		x
A táblázatkészítés alpműveletei		x
Adatbázis-kezelés alpműveletei		x
Prezentációkészítés alpműveletei		x
A körlevélkészítés alpműveletei		x
A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai		x
A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai		x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Számítógépes irodai programok alkalmazása	x	x
A tízujjas vakírás alapjai 120 leütés/perc sebesség elérése	x	x
Írásbeli dokumentumok szerkesztése		x
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése	x	x

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések, online-információk)	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Precizitás	x	x
Mozgáskoordináció	x	x
Monotóniatűrés	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Irányíthatóság	x	x
Visszacsatolási készség	x	x
Motiválhatóság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Figyelemösszpontosítás	x	x
Kontroll (ellenőrzőképesség)	x	x
Eredményorientáltság	x	x

3. Gépírás gyakorlata tantárgy

108 óra/... óra*

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

3.1. A tantárgy tanításának célja

4. 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.

4.1. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

4.2. Témakörök

4.2.1. *A tízujjas vakírás alapjai*

6 óra/... óra

A számítógépes íráskörnyezet előkészítése (munkaasztal, munkaszék, hardver- és szoftverkörnyezet, 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

4.2.2. *Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája*

54 óra/... óra

Az alaptartáson kívüli betűk fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek, speciális karakterek használata, helyesírási szabályai

4.2.3. *Gépírás-technikai alapgyakorlatok*

12 óra/... óra

Másolási technika fejlesztése: nyomtatott szövegről, sortartással

Írásbiztonság (hibátlan írás) erősítése

Írásellenőrzési és -javítási módok, eljárások

4.2.4. *Írássebesség fokozása*

12 óra/... 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

4.2.5. Írásbiztonság erősítése **12 óra/... 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

4.2.6. Gépirás-technikai alkalmazások **12 óra/... óra**

Írás hallás (diktálás) után
Különleges másolási feladatok
Helyesírási gyakorlatok
Szövegértő, memóriafejlesztő írásgyakorlatok
Másolás formázási alapok alkalmazásával (korrektúrázás)

4.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)
számítógépterem

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	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		gépirásoktató program
7.	írás diktálás után	x	x		hangrögzítő készülék

4.4.2. 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 feladattal vezetett rendszerezése		x		
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			

2.2.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.3.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.2.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
4.2.	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.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett		x		
6.2.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

4.5. A tantárgy értékelésének módja

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

5. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy 72 óra/- óra*

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

5.1. 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.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Informatika

5.3. Témakörök

5.3.1. *Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai* 4 óra/... 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

5.3.2. Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban **22 óra/... 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.)

5.3.3. Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban **10 óra/... 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

5.3.4. Adatbázisok az ügyfélszolgálatban **4 óra/... óra**

Adat, adatbázis fogalma, jellemzői, funkciói

Adatbázisok csoportosítása

Adatbázisok az ügyfélszolgálatban

Adatbázisok tervezése, létrehozása, tárolása, védelme az ügyfélszolgálatban

5.3.5. Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban **16 óra/... 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, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése.

5.3.6. Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban 16 óra/... 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.

5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépterem

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth	osztály	
1.	magyarázat		x		
2.	szemléltetés		x		
3.	tanári irányítással közös feladatmegoldás		x		
4.	feladatutasítással irányított egyéni munka	x			
5.	házi feladat	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	csoporth-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				

1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.4.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.5.	Információk feladattal vezetett rendszerezése		x		
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Tesztfeladat megoldása	x	x		
2.2.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.3.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			
3.2.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
4.2.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
4.3.	Csoportos versenyjáték		x		
5.	Gyakorlati munkavégzés körében				
5.1.	Műveletek gyakorlása		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		

5.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11807-16 azonosító számú

**Kommunikáció az ügyfélszolgálatban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11807-16 azonosító számú Kommunikáció az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ügyfélszolgálati kommunikáció	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat
FELADATOK		
Ismeri a kommunikációs eszközöket, betartja és alkalmazza a hatékony kommunikációs szabályokat szóban és írásban	x	x
Hatékonyan alkalmazza a telefonos kommunikációs szabályokat és módszereket az ügyfélszolgálatban	x	x
Elektronikus kommunikációban lényegre törően és eredményesen fogalmazza meg az átadandó információkat, igazodva annak specialitásaihoz	x	x
Nonverbális kommunikációja összhangban van tartalmi közlésével	x	x
Ismeri és betartja, a gyakorlatban alkalmazza az ügyfélkapcsolati kommunikáció szabályait	x	x
A nyelvhelyesség szabályait betartva kommunikál írásban és szóban egyaránt	x	x
Az interakciók során a kommunikáció módját a partner személyiségéhez és érzelmi állapotához igazítja	x	x
A helyzetnek és célnak megfelelő kérdéstípusokat alkalmaz	x	x
A hatékony kommunikációs eszközök segítségével érvényesíti saját érdekeit úgy, hogy figyelembe veszi, tiszteletben tartja, nem sérti mások érdekeit és jogait	x	x
Konfliktushelyzetekben nyertes-nyertes megoldásokat alkalmaz	x	x
Kommunikációja során törekszik az együttműködésre	x	x
Felismeri és kiküszöböli a folyamat során felmerülő kommunikációs zavarokat	x	x
A gyakorlatban alkalmazza a beszédtechnikai ismereteket		x
Ismeri és használja a személyközi és közvetett kommunikációs technikákat	x	x
Hatékonyan prezentál, és ehhez a prezentációs szabályoknak megfelelően készíti elő a bemutatót	x	x
Ismeri a tömegkommunikáció jellegzetességeit	x	
Hatékonyan érvel saját álláspontja mellett	x	x
Az értő figyelem alkalmazásával vesz részt kommunikációs helyzetekben	x	x

SZAKMAI ISMERETEK		
Kommunikáció folyamata, formái és jellemzői	x	
Hatékony szóbeli és írásbeli kommunikáció jellemzői és szabályai	x	x
Telefonos kommunikáció specifikumai	x	x
Elektronikus kommunikáció formái, jellemzői és szabályai	x	x
A nonverbális kommunikáció fontossága, jellemzői	x	x
Ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai	x	x
Nyelvhelyességi szabályok a szóbeli és írásbeli kommunikációban	x	x
Asszertív és együttműködő kommunikáció ismeretei és szabályai	x	x
Kérdések típusai, jellemzői, kérdezőtechnika	x	x
Értő figyelem fontossága és hangsúlyai	x	x
Tömegkommunikációs eszközök ismerete és jellegzetességei	x	
A hatékony érvelés technikája	x	x
Szóbeli és írásbeli prezentáció szabályai és módszerei	x	x
Személyközi és közvetett kommunikáció technikái	x	x
Beszédtechnikai ismeretek és eszközök	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Szakmai nyelvi beszédképesség	x	x
Köznyelvi beszédképesség	x	x
Olvasott szakmai szöveg megértése	x	x
Értő figyelem	x	x
Prezentációs készség	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x	x
Rugalmasság	x	x
Pontosság	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kapcsolatteremtő készség	x	x
Meggyőzőképesség	x	x
Kommunikációs rugalmasság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Ismeretek helyén való alkalmazása	x	x
Helyzetfelismerés	x	x
Nyitott hozzáállás	x	x

6. Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy

36 óra/... óra*

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

6.1. 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.

6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

6.3. Témakörök

6.3.1. *A kommunikáció alapjai*

5 óra/... 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

6.3.2. *Szóbeli kommunikáció*

15 óra/... 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
- Kérdéstechnika
 - 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
- egyres 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 előszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság, hangsúly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)

6.3.3. Írásbeli kommunikáció 5 óra/... 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

6.3.4. Telefonos kommunikáció 4 óra/... 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

6.3.5. *Prezentációs technikák*

7 óra/... 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, arcukat

Tartalom és forma

Technikai alapismeretek

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

6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tréning terem

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

tréning

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	csoporth	osztály	
1.	tréning		x		
2.	szituációs feladat		x		
3.	csoporth feladat		x		
4.	páros feladat		x		
5.	hanganyag feldolgozása	x	x		
6.	videofelvétel készítése	x	x		
7.	videofelvétel elemzése	x	x		

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

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

1.3.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x	x	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 ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x	x	x	

6.6. A tantárgy értékelésének módja

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

7. **Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy** **36 óra/... óra***

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

7.1. **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.

7.2. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

7.3. **Témakörök**

7.3.1. ***Szóbeli kommunikációs gyakorlatok*** **15 óra/... óra**

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

7.3.2. ***Írásbeli kommunikációs gyakorlatok*** **5 óra/... óra**

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

7.3.3. ***Telefonos kommunikációs gyakorlatok*** **6 óra/... 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

7.3.4. ***Prezentációs gyakorlatok*** **10 óra/... óra**

Felkészülés a prezentációra: mit, miről, miért, kinek, mivel, hol, mikor kommunikálunk - gyakorlatok
Környezeti analízis, hallgatói analízis: kor, nem, döntési pozíció - gyakorlatok
Bemutatás, 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

7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tréning terem

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth	osztály	
1.	tréning		x		
2.	szituációs feladat		x		
3.	csoporthos feladat		x		
4.	páros feladat		x		
5.	hanganyag feldolgozás	x	x		
6.	videofelvétel készítése	x	x		
7.	videofelvétel elemzése	x	x		

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

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

7.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11808-16 azonosító számú

**Ügyfélszolgálat a gyakorlatban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11808-16 azonosító számú Ügyfélszolgálat a gyakorlatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ügyfélszolgálati ismeretek	Ügyfélszolgálati gyakorlat
FELADATOK		
Ismeri az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, és eleget tesz az elvárásoknak	x	
Felismeri a különböző ügyféltípusokat, a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszereket alkalmaz	x	x
Alkalmazza az ügyfél-szegmentáció szabályait		x
Ismeri és alkalmazza a proaktivitást az ügyfélszolgálati tevékenység során	x	x
Betartja az online ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályokat		x
Felismeri a konfliktus kiváltó okait, ismeri és alkalmazza a konfliktuskezelés eszközeit, módszereit	x	x
Betartja a reklamáció és panaszkezelés szabályait, törekszik a problémamegoldásra	x	x
Ismeri és alkalmazza a hatékony problémamegoldási technikákat	x	x
Elfogadja és alkalmazza az ügyfélszolgálati kultúrát	x	x
Betartja az üzleti etikai kódex előírásait	x	x
Elfogadja és alkalmazza az általános és munkakörében elvárt magatartási normákat	x	x
Betartja az öltözködési szabályokat, valamint a megjelenésre, ápoltságra vonatkozó munkahelyi elvárásokat	x	x
Alkalmazza a szóbeli kapcsolatfelvétel szabályait különös tekintettel a köszönésre, a megszólításra		x
Ismeri és alkalmazza a kézfogásra, bemutatkozásra, kapcsolattartásra, társalgásra vonatkozó szabályokat	x	x

Ismeri az ügyfélkapcsolatok kezelésének módjait	x	x
Ismeri az önfejlesztés technikáit (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök)	x	x
Fejleszti és értékeli önmagát	x	x
Felismeri egyéni problémáit, és törekszik megoldásukra	x	
Felismeri a stressz jeleit önmagán és másokon, és az ismert módszerekkel kezeli azokat	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
Az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái	x	
Ügyféltípusok fajtái és jellemzői	x	x
Az ügyfél-szegmentáció szabályai		x
Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben	x	x
Online ügyfélszolgálat szabályai		x
Konfliktushelyzet és kezelésének eszközei, módszerei	x	x
Reklamáció és panaszkezelés szabályai	x	x
Problémamegoldási technikák	x	x
Ügyfélszolgálati kultúra jellemzői	x	x
Etikai kódex fogalma, előírásai	x	x
Általános magatartási normák	x	x
Az öltözködésre, megjelenésre vonatkozó szabályok	x	x
Szóbeli kapcsolatfelvétel szabályai, köszönés, megszólítás, kézfogás, bemutatkozás, kapcsolattartás, társalgás		x
Magatartásformák az ügyfélkapcsolatban	x	x
Ügyfélkapcsolatok kezelése	x	x
Önfejlesztés technikái (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök)	x	x
Önfejlesztés, önértékelés módszerei	x	x
Egyéni probléma- és stresszkezelés eszközrendszere	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Ügyfélközpontúság	x	x
Proaktivitás	x	x
Problémaérzékeny ügyfélkezelés	x	x
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x	x
SEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Flexibilis gondolkodás	x	x

Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése	x	x
Stressztűrő képesség	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kapcsolatteremtő készség	x	x
Meggyőzőkészség	x	x
Asszertív kommunikáció	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Rendszerező és értékelő gondolkodás	x	x
Új helyzetekhez való alkalmazkodás képessége	x	x
A minőség iránti elkötelezettség	x	x

8. Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy

36 óra/... óra*

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

8.1. 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.

8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

8.3. Témakörök

8.3.1. *Ügyfélközpontú szolgáltatás*

8 óra/... 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

8.3.2. *Ügyféltipológia*

7 óra/... óra

A 7 órás ügyféltipológia témakör elsajátítása után a tanuló szerezzon 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 személyiség típusok kapcsolata, összefüggései

Ügyféltípusok és azok jellemzői

A különböző típusú ügyfelek kezelése – lehetséges megoldások keresése

„Nehéz” ügyféltípusok kezelése

8.3.3. Üzleti Etikett

7 óra/... 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

8.3.4. Ügyfélkapcsolatok kezelése

7 óra/... 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

8.3.5. **Önfejlesztés**

7 óra/... óra

A 7 óra önfejlesztés témakör célja elsősorban az önismeret. Az önismeret után az önfejlesztési „stratégiára” koncentrálnak 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 empatikus 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

8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tréningterem

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.	Frontális ismeretátadás			x	

2.	Kiscsoportos feladatok		x		
3.	Egyéni feladatmegoldások	x			
4.	Szituációs feladatok		x		
5.	Páros feladatok		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	csoportbontás	osztálykeret	
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			
2.3.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			

8.6. A tantárgy értékelésének módja

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

9. Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy

67 óra/... óra*

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

9.1. A tantárgy tanításának célja

10. 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.

10.1. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

10.2. Témakörök

10.2.1. Ügyfélszegmentálás

12 óra/... 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

10.2.2. Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban

8 óra/... 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 kezelései

Ügyfélnyilvántartó rendszerek

Problémamegoldás

Konfliktusok kezelése

10.2.3. Üzleti etikett a gyakorlatban

8 óra/... 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

10.2.4. Panasz és reklamációkezelés

8 óra/... 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

10.2.5. Stresszkezelés

8 óra/... 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

10.2.6. Önértékelés a gyakorlatban

7 óra/... 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

10.2.7. Önjejlésztés a gyakorlatban

16 óra/... 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 önfejlesztés szerepe a piaci környezetben
 Belső motiváció
 Önmenedzselés

10.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tréningterem

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

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

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

10.4.2. 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 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.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		

10.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11809-16 azonosító számú

**Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11809-16 azonosító számú Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban	Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban	Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat
FELADATOK			
Biztosítja az ügyélfogadáshoz szükséges zavartalan körülményeket		x	
Betartja az ügyfélszolgálat – adott szervezetnél – kialakított rendjét		x	
Alkalmazza a munkavégzést támogató kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközöket	x	x	x
Munkakörébe tartozó iratokat, leveleket készít szövegszerkesztő programmal - utasítások	x		x
Kezeli és szakszerűen tárolja a munkatevékenysége során keletkező iratokat, dokumentumokat		x	
Betartja az adat- és információ-felhasználás szabályait	x	x	x
SZAKMAI ISMERETEK			
Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség kialakítása, a biztonságos és egészséges munkafeltételek megteremtése különös tekintettel a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírásokra		x	
Az ügyféltér rendjének kialakítása, a rend biztosítása		x	
Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei		x	
Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása		x	
Kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközök működésének alapelvei, használatuk		x	
A dokumentumok típusai, fajtái	x		
A dokumentumszerkesztés követelményei, készítésének gyakorlata	x		x
A iratok készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményei	x		x
Az ügyfélszolgálat jellemző iratai, készítésének gyakorlata	x		x
Sablonok, űrlapok, nyomtatványok az ügyfélszolgálati tevékenységben	x		x
Az iratkezelés szabályozása		x	

Az irat- és dokumentumkezelés folyamata, szervezeti formái, alaki és tartalmi követelményei		x	
Az irat- és dokumentumkezelés teendői, dokumentumai.		x	
Az irattárolás követelményei, teendői		x	
Az adat- és információkezelés folyamata az ügyfélszolgálati munkában: információforrás, szerzés, -rögzítés, -feldolgozás, -továbbítás.		x	
Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben		x	
SZAKMAI KÉSZSÉGEK			
Rend és rendszer kialakításának, megtartásának készsége		x	
Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések)	x	x	
Irat- és dokumentumkészítés készsége	x		x
Szabályértelmezés és -alkalmazás készsége	x	x	
Szakmai szoftverek és IKT-eszközök használata	x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK			
Megbízhatóság	x	x	x
Precizitás	x		x
Felelősségtudat		x	
TÁRSAS KOMPETENCIÁK			
Irányíthatóság	x	x	x
Visszacsatolási készség	x		x
Határozottság		x	
MÓDSZERKOMPETENCIÁK			
Logikus (rendszerben történő) gondolkodás		x	
Kontroll (ellenőrzőképesség)	x	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x	x

11. Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy

31 óra/... óra*

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

11.1. 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.

11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

11.3. Témakörök

11.3.1. *Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek*

3 óra/- 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

11.3.2. *Ügyiratok az ügyfélszolgálatban*

14 óra/- 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

11.3.3. *Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban*

14 óra/- óra

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező levelek készítése:

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

11.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépterem

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.	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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	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 feladattal vezetett feldolgozása	x	x		
1.4.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.5.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.3.	Tesztfeladat megoldása		x		
2.4.	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 ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x	x		

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

11.6. A tantárgy értékelésének módja

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

12. Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban tantárgy 36 óra/... óra*

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

12.1. 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.

12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

12.3. Témakörök

12.3.1. *Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése* 20 óra/- 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

12.3.2. *Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban* 8 óra/- 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

12.3.3. IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban**8 óra/- óra**

Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség típusai, fajtái, kialakításának ergonómiai 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 gyakorlata

12.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

taniroda, számítógépterem

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.	szemléltetés		x		
4.	vita		x		
5.	önálló tanulói munka	x			
6.	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.	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 mondat szintű 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 szövegfeldolgozás		x		
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			

12.6. A tantárgy értékelésének módja

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

13. Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy

31 óra/... óra*

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

13.1. 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.

13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

13.3. Témakörök

13.3.1. *Ügyfélszolgálati dokumentumok készítésének komplex gyakorlata 11 óra/- 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.

13.3.2. *Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata*

10 óra/- 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.

13.3.3. Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata 10 óra/... 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.

13.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépterem

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz	osztályhoz	
1.	feladatutasítással irányított közös munka		x		internet-elérési lehetőség
2.	feladatutasítással irányított egyéni munka	x			internet-elérési lehetőség
3.	házi feladat	x			

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz	osztályhoz	
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.	Kis csoportos 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			

13.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

10496-12 azonosító számú

**Közlekedés-szállítási alapok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10496-12 azonosító számú Közlekedés-szállítási alapok. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Közlekedési alapismeretek	Közlekedési alapismeretek a gyakorlatban	Közlekedési földrajz	közlekedésbiztonság és -védelem	közlekedés üzemvitel	Közlekedés üzemvitel gyakorlat	Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek	Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek gyakorlat
FELADATOK								
Alkalmazza a menetdíjtáblázatokra, menetjegyekre és utazási igazolványokra vonatkozó szabályokat					X	X		
Betartja az utasokra vonatkozó szabályokat a személyszállítás területén				X	X	X	X	X
Elvégzi, irányítja az okmányok elkészítését, kitöltését					X	X		
Ellátja és ellenőrzi a munka-, tűz- és környezetvédelmi és feladatokat	X	X	X	X	X	X		
Ellenőrzi a veszélyes áruk és a különleges küldemények szállítási szabályainak betartását					X	X		
Részt vesz a reklamációs ügyek intézésében					X	X	X	X
Betartja az utazási kedvezményre való jogosultságokat és az utazási igazolványok visszaváltásával kapcsolatos szabályokat					X	X	X	X
Utazással kapcsolatos információt ad	X	X	X	X	X	X		
Ajánlatokat készít, reklámokat tervez					X	X		
Alkalmazza a kommunikációs módszereket és a PR-szabályokat		X				X		
Alkalmazza a szakmai idegen nyelvet és a szakmai kifejezéseket	X	X	X	X	X	X		
Előkészíti a fuvarozási, illetve szállítmányozási feladatot					X	X		
Az előkészítés során figyelembe veszi a hazai és nemzetközi jogi szabályozást							X	X
Elemzéseket, ajánlatokat készít					X	X		
Kiválasztja a fuvarparitást és a fizetési módot					X	X		
Alkalmazza a logisztikai ismereteket					X	X		
Kiválasztja az áru továbbításához a legalkalmasabb fuvarozási eszközt, szükség szerint megtervezi az útvonalat		X			X	X		
Az előírások szerint dokumentálja a rendkívüli eseményeket					X	X		
Közreműködik a gazdaságossági elemzések, értékelések készítésében			X		X	X		
Nyilvántartja és kezeli a fuvarozási okmányokat					X	X		
Betartja a rakodási tevékenységre vonatkozó szabályokat					X	X	X	X
SAKMAI ISMERETEK								
Közlekedési alapismeretek	X	X						
A közlekedés technikai elemei			X			X		

A közlekedés forgalmi folyamatai az áru fuvarozásban és a személyszállításban				x		x	x	x
A fuvarozási szerződések					x	x	x	x
A fuvarozási folyamat					x	x		
A fuvarozás eszközei					x	x		
Közlekedési informatika és alkalmazott számítástechnika					x	x		
Szakmai idegen nyelv alkalmazása	x	x	x	x	x	x		
Általános és ágazati díjszámítási ismeretek					x	x		
Közlekedésföldrajzi alapismeretek			x					
SZAKMAI KÉSZSÉGEK								
Információforrások kezelése	x	x	x	x	x	x	x	x
Szakmai kifejezések használata szóban és írásban	x	x	x	x	x	x	x	x
Idegen nyelvű szöveg megértése szóban és írásban	x	x	x	x	x	x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK								
Külső megjelenés		x				x		x
Felelősségtudat	x	x	x	x	x	x		x
Szervezőkészség		x				x		x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK								
Udvariasság		x				x		x
Kapcsolatteremtő készség		x				x		x
Határozottság	x	x	x	x	x	x		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK								
Információgyűjtés	x	x	x	x	x	x	x	x
Figyelem-összpontosítás	x	x	x	x	x	x	x	x
Nyitott hozzáállás	x	x	x	x	x	x	x	x

14. Közlekedési alapismeretek tantárgy

247 óra/252 óra*

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

14.1. A tantárgy tanításának célja

A közlekedési ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók a közlekedésnek a társadalom fejlődésében, életében betöltött szerepével, jelentőségével megismertesse és a közlekedéssel összefüggő alapvető ismeretek elsajátításának lehetőségét biztosítsa.

További célja, hogy:

A tanulók átfogó, rendszerezett ismereteket szerezzenek a közlekedési ágazat tagozódásáról, az egyes alágazatok szerepéről, kialakulásáról.

Ismerjék meg a fogalmát, feladatait, a belföldi és nemzetközi személy és áru-forgalomnak, valamint a jellemzőit.

A közlekedési igények és szükségletek keletkezését.

A közlekedési alágazatok technikai eszközeit és berendezéseit, azok felhasználását.

Megismertesse a tanulókkal az alágazatok szervezetével és a közlekedésen belül betöltött szerepével, a szállítási feladatok megoldásában az egyes ágazatokra háruló kötelezettségekkel.

Világítson rá a piackutatás fontosságára, mint a kereskedelmi tevékenység legfontosabb elemére.

Fejlessze ki a tanulóban a szállítmányozás, valamint a kombinált fuvarozás alkalmazásának előnyeit, azok szervezését, a feladatok hatékony megoldásának fontosságát.

14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Történelem tantárgy: közlekedés történeti, földrajzi felfedezések ismeretei.

Fizika tantárgy: mechanika-kinematikai ismeretei.

14.3. Témakörök

14.3.1. Közlekedés történet

36 óra/36 óra

A közúti közlekedés kialakulása és fejlődése.

A kezdetek.

Közúti közlekedés a középkorban.

Motorizáció a közúti közlekedésben.

Közúti közlekedés az 1890-es évektől napjainkig.

A városi közlekedés fejlődése a kezdetektől napjainkig.

Városi közlekedés a XVIII. század végén, a XIX. század elején.

Magyarországi városi közlekedés kezdetei.

A vízi közlekedés kialakulása és fejlődése

A kezdetek, a hajózás története az ókorban, a középkorban.

Földrajzi felfedezések.

Gőzhajózás tengeren és belvízen.

Hazánk hajózása a török hódoltságtól a XIX. század végéig.

A magyar hajózás a XX. században.

A MAHART története.

A vasúti közlekedés kialakulása, fejlődése.

A vasúti közlekedés kezdetei.

A lóvasúttól a gőzösökig.

Magyarország vasúti közlekedése 1830-tól az 1900-as évek elejéig.

Magyarország vasúti közlekedésének fejlődése az 1900-as évek elejétől napjainkig.

A légi közlekedés története, a repülés kezdetei, a léghajók.

Légi közlekedés Magyarországon.

A MALEV története.

A csővezetékes szállítás kialakulása és elterjedése.

A hírközlés és távközlés fejlődése.

14.3.2. Közlekedési alafogalmak, közlekedés biztonság 36 óra/36 óra

A közlekedés fogalma, feladata, értelmezése.

A közlekedés pályája, a pálya vonalvezetése.

A raktárak, mint a közlekedés fontos kiszolgáló létesítményei.

A jármű. A közlekedés kiszolgáló létesítményei.

Az ember szerepe a közlekedésben.

A közlekedés felosztása.

Közlekedési alafogalmak.

A közlekedési alágazatok átfogó jellemzése.

A vasúti, közúti, vízi, légi közlekedés és a csővezetékes szállítás.

A közlekedési munkamegosztás.

A közlekedés- biztonságáról általánosságban.

A közlekedésbiztonságot befolyásoló tényezők.

Aktív és passzív biztonság.

A tehergépkocsik és az autóbuszok biztonságáról röviden.

A közlekedésbiztonság helyzete hazánkban.

14.3.3. A vasúti közlekedés technikája és üzem vitele 36 óra/36 óra

A vasúti közlekedés felosztása.

A vasúti pálya.

Az alépítmény részei, kialakítása, feladata.

A felépítmény és részei, az egyes részek jellemzői.

A felépítmény alafogalmi.

Vágánykapcsolások.

Különleges felépítmények.

Vasúti vontató járművek fajtái, jellemzői.

A vasúti vontatott járművek szerkezete és típusai.

A vasúti járművek káros mozgásai.

Vasúti kiszolgáló létesítmények.

Vasúti jelző és biztosítóberendezések.

A vasúttal szemben támasztott követelmények.

A vasúti személyszállítási folyamat.

A vasúti áru fuvarozási folyamat és részei.

Az áruk csomagolása.

A fuvarozás megrendelése és kiállítása.

A rakodás, a küldemény átvétele.

A küldemény továbbítása, a fuvarozás végrehajtása.

A fuvarozás befejezése, kiszolgáltatás.

A vasúti forgalom szervezése és a személy és áru forgalom lebonyolítása.

A vasúti menetrend.

14.3.4. A közúti és városi közlekedés technikája 36 óra/36 óra

A közúti pálya.
 A közutak osztályozása.
 A közúti pályával kapcsolatos alapfogalmak.
 A közúti járművek csoportosítása.
 A közúti járművek szerkezete és felépítése.
 A négyütemű és kétütemű Otto-motor, a dízelmotor felépítése és működése
 Motorok üzem és kenőanyagai.
 A tehergépjárművek.
 A közúti járművek fontosabb paraméterei.
 A közúti közlekedés kiszolgáló létesítményei.
 Városok, települések infrastruktúrája.
 Városok, települések csoportosítása, részei.
 A települések úthálózata.
 A városi közlekedés járművei, az autóbusz, trolibusz, villamos. metró és HÉV.
 A városi közlekedés járműveivel szemben támasztott követelmények.
 A városi közlekedés kiszolgáló létesítményei.
 Autóbusz megállóhelyek.
 Az autóbusz állomások csoportosítása, feladatai, részei.

14.3.5. A közúti és városi közlekedés üzemvitele 24 óra/25 óra

A közúti áruszállítás üzemvitele.
 Árufuvarozási folyamatok.
 Járattípusok.
 A közúti személyszállítás üzemvitele.
 A városi közlekedés üzemvitele.
 Városi tömegközlekedési rendszerek.
 Utazási igazolványok.

14.3.6. A vízi közlekedés technikája és üzemvitele 48 óra/48 óra

A vízi közlekedés csoportosítása.
 A Vízi közlekedés pályája, belvízi és tengeri hajóútvonalak.
 A vízi közlekedés járművei.
 A hajók csoportosítása felépítése, főbb szerkezeti részei.
 Egyéb feladatokat ellátó úszó létesítmények.
 A vízi közlekedés kiszolgáló létesítményei és tevékenységei.
 Kikötők, dokkok, hajógyárak
 Az áruszállító hajózási módok csoportosítása.
 Belvízi áruszállítási módok Vontató-, toló-, önjáró hajózás.
 Folyami-tengeri hajózás.
 A tengerhajózás üzemvitele.
 Szabadhajózás, vonalhajózás, speciális hajózás.
 Vízi személyszállítás: tengeri-, belvízi-, átkelőhajózás.

14.3.7. A légi közlekedés technikája és üzemvitele 14 óra/15 óra

A légi közlekedés felosztása.
 A légi közlekedés pályája.
 A légi közlekedés járművei.
 A repülőgépek osztályozása, szerkezete.
 A légi közlekedés kiszolgáló létesítményei.

A repülőterek fajtái és létesítményei.
 A légi közlekedés forgalmi folyamatai.
 A légi forgalom irányítása.

14.3.8. A csővezetékes szállítás technikája és üzem vitele **7 óra/8 óra**

A csővezetékes szállítás értelmezése, fogalma.
 A csővezetékes szállítás csoportosítása.
 A kis távolságú csővezetékes szállítási módok.
 A nagy távolságú csővezetékes szállítás.
 A csővezetékes szállítás előnyei, hátrányai.
 A csővezetékes szállítás technikai berendezései.

14.3.9. A hírközlés, a posta, a távközlés és egységakomány képzés az áruszállításban **5 óra/6 óra**

A hírközlés fő módozatai és folyamatai.
 A postai tevékenység és a távközlés.
 Az információs társadalom.
 A rakodólapok, mint az egységakomány-képzés eszközei.
 Konténerek az egységakomány-képzésben.
 Konténerek csoportosítása.
 Nagykonténerek rakodása.

14.3.10. A kombinált áruszállítás. A közlekedés, a gazdaság és a társadalom kapcsolata **5 óra/6 óra**

A kombinált áruszállítás előnyei.
 Konténeres áruszállítás.
 Közút- vasút huckepack szállítás.
 Közút-vízi huckepack szállítás.
 Folyam- tengeri kombinált áruszállítás.
 A kombinált áruszállítás termináljai.
 A közlekedés, mint nemzetgazdasági ág.
 Az ember szerepe a közlekedés lebonyolításában.
 A közlekedés és a gazdaság kapcsolata.

14.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Közlekedési alapismeretek szaktanterem

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

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

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

5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	házi feladat	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	csoporth- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
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		

14.6. A tantárgy értékelésének módja

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

15. Közlekedési alapismeretek gyakorlat tantárgy

72 óra/72 óra*

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

15.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók természetes üzemi körülmények között ismerkedjenek meg az egyes közlekedési ágazatok járműveivel, kiszolgáló létesítményeivel és a két alapvető szolgáltatáshoz a személyszállítás és áru fuvarozáshoz kapcsolódó üzemviteli feladatokkal. Úgy, mint menetjegyeladás, áru felvétel, csomagolás és különböző okmányok kitöltése

15.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Közlekedési alapismeretek: közlekedési alapfogalmak, közlekedés biztonsági, vasúti, közúti, vízi, légi és városi közlekedés technológiai és üzemviteli, csővezetékes szállítási ismeretek

15.3. Témakörök

15.3.1. Járműismeretek

12 óra/12 óra

A vasúti vontatott járművek fajtáinak megtekintése
 Villamos mozdonyok, Diesel mozdonyok, Motorkocsik
 A vasúti vontató járművek fajtáinak megtekintése
 Személyszállító kocsik. Teherkocsik
 Közúti járművek megtekintése
 Személyszállító járművek: Autóbuszok, villamosok, trolibusz, metró, HÉV
 Közúti áruszállító járművek
 Vízi járművek
 Légi járművek

15.3.2. Kiszolgáló létesítmények

12 óra/12 óra

Vasúti kiszolgáló létesítmények.
 Állomások, pályaudvarok, megállóhelyek, rakodóhelyek, rendező pu.-ok
 Forgalmi iroda, személypénztár, vontatási telepek, raktárak, várótermek
 Közúti közlekedés kiszolgáló létesítményei
 Autóbusz állomások, szerviz, telephelyek utas várók stb.
 Vízi közlekedés kiszolgáló létesítményei
 Légi közlekedés kiszolgáló létesítményei

15.3.3. Üzemviteli ismeretek

12 óra/12 óra

A vasúti és közúti személyszállítás folyamata
 A vasúti és közúti áru fuvarozás folyamata
 Az áruk csomagolása, fuvarszköz megrendelése és kiállítása

Rakodás, a küldemény átvétele, a küldemény továbbítása, kiszolgáltatása
A vízi és légi közlekedés személy és áru fuvarozási

15.3.4. Szakmai számítások 36 óra/36 óra

A járművek menetellenállásai. Általánosságokban a menetellenállásokról
A járműre ható menetellenállások csoportosítása, értelmezése
A gördülési ellenállás
A légellenállás
Az emelkedési ellenállás
A gyorsítási ellenállás
A különböző ellenállások legyőzéséhez szükséges teljesítmény
A hajtómű-(belső) ellenállás és teljesítménye
Feladatok megoldása az ellenállások és teljesítmények kiszámítására
A járművek menetdinamikája
A járművek haladása ívmenetben-kicsúszási és kiborulási határsebesség
Feladatok megoldása a kicsúszási és kiborulási határsebesség számítására
Lökettérfogat, sűrítési arány
A dugattyúsebesség, dugattyúra ható erő
A motor munkája, teljesítményei, hatásfoka, nyomatéka
A motorok tüzelőanyag fogyasztása
A fékezéssel kapcsolatos alapfogalmak
Fékezéssel kapcsolatos szakszámítások
Engedélyezett terhelés és hossz megállapítások

15.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tantermi foglalkozás, üzemlátogatások

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	x	x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés	x	x	x	
4.	szemléltetés		x	x	
5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	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	csoportbontás	osztálykeret	

1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x		x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x		x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x	x	x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	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		
5.	Gyakorlati munkavégzés körében				
5.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
5.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	
6.	Üzemeltetési tevékenységek körében				
6.1.	Feladattal vezetett szerkezetelemzés	x			

6.2.	Adatgyűjtés géprendszer üzemeléséről	x	x	x	
7.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
7.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x		x	
7.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x	x	x	
7.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x	x	x	
7.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x	x	x	

15.6. A tantárgy értékelésének módja

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

16. Közlekedési földrajz tantárgy

134 óra/180 óra*

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

16.1. A tantárgy tanításának célja

A Közlekedési földrajz tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék Magyarország és Európa közlekedési útvonal hálózatait, azok szerepét, jelentőségét a kereskedelemben. Ismerjék a fontosabb európai összeköttetéseket, határátkelőket. Képesek legyenek megtervezni az áru továbbításához legmegfelelőbb útvonalakat.

16.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tananyag kapcsolódik a Földrajz tantárgy „A földi tér ábrázolása”, ezen belül különösen a térképolvasás, „Magyarország – helyünk a Kárpát-medencében és Európában”, valamint „A társadalmi-gazdasági fejlődés regionális különbségei Európában” című témaköreikhez.

Megalapozza a személyszállítási, áru fuvarozási és forgalmi jellegű szaktantárgyak tanítását, az ismeretek hatékonyabb elsajátítását.

16.3. Témakörök

16.3.1. Általános földrajzi ismeretek

36 óra/48 óra

A földrajz fogalma, kialakulása és tagozódása

A térkép. Fajtái, jelrendszer, méretarány, mérések

A közlekedés kialakulását, fejlődését befolyásoló természet- és társadalom-földrajzi tényezők

A közlekedés álgazatai

Földrajzi munkamegosztás

Közlekedés-földrajzi fogalmak

Magyarország közlekedésének forrásai

16.3.2. A vasúti közlekedés

36 óra/48 óra

A vasúti közlekedés története

A magyar vasúthálózat kialakulásának története

A vasútépítés fejlődése

A vasúti közlekedés feladata, jellemzői

A vasútvonalak osztályozása

Magyarország vasúthálózata, fővonalak, elágazások, átlós vonalak

Jelentősebb keskeny nyomtávolságú vonalak
 Budapesti körvasút
 Budapest, mint a nemzetközi vasúti közlekedés jelentős középpontja
 Nemzetközi vasúti összeköttetések, határátkelőhelyek, tranzitútvonalak
 Nagysebességű vasútvonalak

16.3.3. Közúti közlekedés 31 óra/42 óra

A közúti közlekedés története
 A közúti járművek fejlődése
 Magyarország közúthálózatának története
 A közútépítés fejlődése
 A közúti közlekedés feladata és jellemzői
 A közutak csoportosítása és műszaki jellemzői
 Hálózatsűrűség, útellátottság, a közutak terhelése
 Hazánk és Európa közúthálózata, számozási rendszer, első- és másodrendű főútvonalak, körgyűrűk
 Határátkelőhelyek, E utak
 Páneurópai közlekedési folyosók

16.3.4. Vízi, légi közlekedés, csővezetékes szállítás 31 óra/42 óra

A vízi közlekedés története, a vízi közlekedési eszközök műszaki fejlődése
 A vízi közlekedés jellemzői, fő feladatai, szerepe a közlekedésben
 A vízi közlekedés fajtái és eszközei
 Európa belvízi közlekedése, hajózható csatornái, tengeri hajózása
 Az európai hajózás szerepe és jelentősége az országok közötti kereskedelemben
 Magyarország vízi közlekedése, hajózható vízi útvjai
 A légi közlekedés története
 A magyarországi légi közlekedés rövid története
 A légi közlekedés szerepe, jelentősége a nemzetgazdaságban
 Hazai repülőtereink
 A légi közlekedést lebonyolító magyar vállalatok
 A légi közlekedés várható fejlődése
 A csővezetékes szállítás általános jellemzése
 Hazánk csővezeték rendszerének kialakulása és fejlődése
 Hazánk és az európai térség jelenlegi vezetékhálózatának kialakulása

16.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem

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	x	x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés	x	x	x	
4.	szemléltetés		x	x	
5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	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	csoportbontás	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x		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.	Képi információk körében				
3.1.	rajz értelmezése	x			
3.2.	rajz készítése leírásból	x			
3.3.	rajz készítés tárgyról	x			
3.4.	rajz kiegészítés	x			
3.5.	rajz elemzés, hibakeresés	x			
3.6.	rendszerrajz kiegészítés	x			
3.7.	rajz elemzés, hibakeresés	x			
4.	Komplex információk körében				
4.1.	Esetleírás készítése	x			
4.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x			

4.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
4.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x			
4.5.	Utólagos szóbeli beszámoló	x			
5.	Csoportos munkaformák körében				
5.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
5.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
5.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
5.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
5.5.	Csoportos versenyjáték		x		

16.6. A tantárgy értékelésének módja

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

17. Közlekedésbiztonság és -védelem tantárgy

108 óra/108 óra*

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

17.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók megismerjék az elsősegélynyújtással, tűz- és a környezetvédelemmel kapcsolatos alapvető ismereteket.

Ismerjék meg a hatályos jogszabályokat, rendelkezéseket a témával kapcsolatban.

A tanulók ismerjék és alkalmazni tudják a biztonságtechnika követelményeit, az egyéni egészségvédelem és az elsősegélynyújtás alapjait.

A műszaki szakterület szakmai követelményei mellett legyenek képesek felismerni a környezetre gyakorolt hatásokat.

A termelési folyamatok mellett tudatosítsanak kiemelt figyelmet a környezetvédelmi alapfogalmak megvalósítására.

Tisztában legyenek az információ- és titokvédelmi, vagyonvédelmi és az üzembiztonsági előírásokkal, szabályokkal.

17.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Földrajz tantárgy: térképkezelési, topográfiai ismeretei

Biológia tantárgy: emberi szervezet felépítése, működése ismeretei

17.3. Témakörök

17.3.1. Tűzvédelem

18 óra/18 óra

Általános tűzvédelmi ismeretek

Tűzvédelmi szabályzat

Létesítésre és használatra vonatkozó tűzvédelmi szabályok

Tűzoltás módja és anyagai

Tűzoltó eszközök és készülékek

Tűzvédelmi hatósági feladatok – Katasztrófavédelem (tűzoltóság)

17.3.2. Elsősegélynyújtás

18 óra/18 óra

Alapvető szabályok az elsősegélynyújtásban

Beteg állapotának felmérése, betegvizsgálat
 Eszméletlenség, újraélesztés, kötések
 Sérülésekről általában, idegen test, mérgezések
 Elektromos áram okozta balesetek
 Hőmérséklet okozta balesetek, növények, rovarok okozta balesetek
 Hirtelen megbetegedések

17.3.3. Környezetvédelem 18 óra/18 óra

Ökológiai alapok
 Környezeti ártalmak: levegőszennyezés, talaj- és vízszennyezés, zajártalom, zaj- és rezgésvédelem, hulladékkezelés és - gazdálkodás
 A természeti értékek megóvása (közlekedésben is)
 A környezetvédelem eszközei

17.3.4. Információ- és titokvédelem 18 óra/18 óra

Minősített adatkezelés alapjai, fogalmak meghatározása
 Nyilvánosság – Titokvédelem
 Az adatvédelem szabályai
 Titokvédelmi törvény. Titokvédelmi Szabályzat
 A minősítés alanyai, tárgya, folyamata
 Szolgálati titok, üzleti titok
 Minősített adat
 Eljárás állam- és szolgálati titoksértés esetén
 Iratminták és ügyviteli segédletek

17.3.5. Vagyonvédelem, üzembiztonság 36 óra/36 óra

A témakör részletes kifejtése
 A vagyonvédelem törvényi szabályozásai
 Fogalmak meghatározása
 Létesítmények biztonságára vonatkozó rendelkezések
 Technikai védelmi berendezések
 Vagyonvédelmi ellenőrzések szempontjai (közlekedési járművek biztonsági ellenőrzése)
 Üzembiztonsági fogalmak, rendkívüli események fogalma
 Közlekedési balesetek csoportosítása
 Üzembiztonsági ellenőrzések módszerei
 Az ellenőrzésben résztvevők jogai és kötelezettségei

17.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem

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	csoport	osztály	
1.	magyarázat	x	x	x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés	x	x	x	
4.	szemléltetés		x	x	
5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	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	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		

17.6. A tantárgy értékelésének módja

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

18. Közlekedés üzemvitel tantárgy

175 óra/180 óra*

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

18.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek az egyes közlekedési ágazatok járműveivel, kiszolgáló létesítményeivel és a két alapvető szolgáltatás a személyszállítás és áru fuvarozás alapjaival, valamint a kapcsolódó üzemviteli feladatokkal. Úgy, mint menetjegyeladás, árufelvétel, csomagolás, rendkívüli események kezelése, reklamációs ügyek intézése, menetdíjak és kedvezmények meghatározása. Cél továbbá a személyszállítási és az áru fuvarozási folyamat részeinek megismerése és különböző okmányok kitöltése. A Díjszabáselmélet témakörben pedig alapozó ismeretekre tesznek szert, amelyek segíti az egyes közlekedési ágak sajátos díjszabási rendszerének elsajátítását.

18.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Közlekedési alapismeretek: közlekedési alapfogalmak, közlekedés biztonsági, vasúti, közúti, vízi, légi és városi közlekedés technológiai és üzemviteli, csővezetékes szállítási ismeretek

18.3. Témakörök

18.3.1. Közlekedési alapfogalmak, díjszabáselmélet

22 óra/22 óra

A közlekedés
A fuvarozás
A szállítás
A szállítmányozás
A díjszabás fogalma és feladata
Díjszabások osztályozási szempontjai
Közlekedési ágak szerinti osztályozás
A szolgáltatás tárgya
Érvényességi terület
A díjtételek felépítése
Rugalmasság
Tarifapolitikai célkitűzések
Díjszabások terjedelme
Fuvarreláció, fuvarozási viszonylat
A díjszabásokkal szembeni követelmények

Fuvarjogi elvárások
Fuvarjog és díjszabás egysége
A díjszabással szemben támasztott alaki követelmények
A díjszabások felépítése
A díjszabások elemei
Kerekítés
Legcsekélyebb fuvardíj
Legcsekélyebb tömeg (távolság, idő)
Díjszabási rendszerek
Értékrendszer
Raktömeg vagy kocsiúrrendszer
Az övezeti rendszer
Penny-porto rendszer
Órakilométerdíjas rendszer
A vegyes díjszabási rendszer
A fuvarozási értékrendszer
A közlekedési díjképzés alapjai
Díjszámítási egységek
A költségtérítés elemei
Költségmutató és önköltség
A díjegység
A díjtétel
Kezelési díj
Díjtételképzési változatok
A fuvardíj

18.3.2. A közúti és a vasúti személyszállítás

32 óra/32 óra

A közúti személyszállítás sajátosságai
Autóbusz pályaudvarok
Forgalmi feladatok és létesítmények
A közúti személyszállítás eszközei
Motorkerékpárok fajtái, jellemzői
Személygépkocsik fajtái, jellemzői
Autóbuszok fajtái, jellemzői
Utazási feltételek
A közúti személyszállítási szerződés
Személydíjszabások rendszere
Kedvezmények rendszere
Menetrend szerkesztés szabályai
Autóbusz menetlevél kitöltésének szabályai
A témakör részletes kifejtése
A vasúti személyszállítás sajátosságai
Vasúti pályaudvarok, állomások
Forgalmi feladatok és létesítmények
A vasúti személyszállítás eszközei
A vasúti személyszállítási szerződés
Utazási feltételek
Menetrend szerkesztés szabályai
Személydíjszabások
Menetdíjak

Kedvezmények rendszere

18.3.3. *A vízi és légi személyszállítás* **18 óra/18 óra**

A vízi személyszállítás sajátosságai
Kikötők
Forgalmi feladatok és létesítmények
A vízi személyszállítás eszközei
Utazási feltételek
A vízi személyszállítási szerződés
Menetrend szerkesztés szabályai
Személydíjszabások rendszere
A légi közlekedés sajátosságai
Repülőterek és kiszolgáló létesítményeik
A légi személyszállítás eszközei
Utazási feltételek
Menetrend szerkesztés szabályai
Menetdíjak
Menetjegyek
Kedvezmények
Menetjegyek visszaváltása
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk

18.3.4. *A városi közösségi közlekedés* **6 óra/8 óra**

A városi személyszállítás eszközei
A városi személyszállítás sajátosságai
Városi közlekedési hálózatok
Utazási feltételek
Menetrend szerkesztés szabályai
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk
Rendkívüli események

18.3.5. *A közúti és vasúti áru fuvarozás* **30 óra/30 óra**

A közúti áru fuvarozás sajátosságai
A közúti áru fuvarozás eszközei
Tehergépkocsik fajtái, jellemzői
A feladatnak megfelelő gépkocsi kiválasztása
Telephelyek
Forgalmi feladatok és létesítmények
Műszaki feladatok és létesítmények
Fuvarozási szerződés
A fuvarozó értesítési kötelezettsége, a címzett értesítése
A fuvaroztató rendelkezési joga
A fuvarozás határideje
Késedelem
Felelősség a hibás teljesítés miatt
Veszélyes áruk közúti szállításának alapjai
A vasúti áru fuvarozás sajátosságai, jellemzői
A vasúti áru fuvarozás eszközei
Az elfuvarozandó árunak megfelelő vasúti kocsi kiválasztása
Vasúton fuvarozható áruk

Az árukezelési helyek fajtái csoportosításuk, jellemzőik.
Az áru csomagolása, csomagolási fajták és jellemzőik
A fuvarozási szerződés fajtái
A küldemény tömegének, darabszámának megállapítására használt eszközök csoportosítása
A fuvarozási határidő számításának alapszabályai belföldi és nemzetközi forgalomban
A fuvarlevél jelentősége a küldemény kiváltási folyamatában a küldemény kiszolgáltatásának jelentősége a közösségi áruk és az Európai unió kívülről érkező küldemények esetében
A kocsik kirakási kötelezettsége, a vasúti kocsik tisztításának alapszabályai és szükségessége, a küldemény elvitelének jelentősége
Veszélyes áruk vasúti szállításának alapjai

18.3.6. A vízi és légi áru fuvarozás

24 óra/24 óra

A vízi áru fuvarozás sajátosságai
A vízi áru fuvarozás eszközei
Hajótípusok, hajózási módok
A toló, vontató és az önjáró hajózás
Belvízi hajózás nemzetközi szabályozási rendszere
Vízépítési műtárgyak
A hajózás biztonsági kérdései
A hajózás és környezetvédelem
A légi áru fuvarozás sajátosságai
A légi áru fuvarozás eszközei
Légi teheráru fogalma
Továbbítási módok
Egység rakomány képzési szempontok
Különleges kezelést igénylő áruk
Túlsúlyos, túlméretes küldemények
Veszélyes áruk
Kizárólag cargo-repülőgépben fuvarozható áruk
Járat rakományjegyzéke
Előkészítés a küldemény feladására
Helyfoglalás a légitársaságnál
Áruk rangsorolása, összeférhetetlensége
Veszélyes áru nyilatkozat
Biztonsági átvizsgálás, átvilágítás, szemrevételezés, kézi átvizsgálás
Robbanószerkereső kutya
Sérülési jegyzőkönyv kiállítása
Rendellenességek kezelése (talált/hiányzó áru/okmány)
Montreal-i egyezmény
A Chichagó-i egyezmény
A Tranzit és légi fuvarozási Egyezmény
Varsó-i egyezmény
IATA, a Nemzetközi Légi Fuvarozási Szövetség által egységesített nyomtatványok, díjszabások
SITA, a Nemzetközi Légiforgalmi Kommunikációs Társaság
A légi szállítványozási szerződés
A légi fuvarlevél - AWB

18.3.7. *Logisztikai alapismeretek* *12 óra/12 óra*

Vállalati logisztika
Logisztikai rendszerek belső tagozódása
Információs és irányítási részrendszerek
Jellegzetes logisztikai stratégiák
Gyártani vagy vásárolni elv
Percre kész beszállítás, gyártás és elosztás elve
A raktározás (tárolás) fogalma
A raktárak, raktározási rendszerek feladata
A raktárak osztályozása szerkezeti hovatartozás szerint
Üzemi raktáraknak a folyamatban betöltött szerepük szerinti osztályozása

18.3.8. *A közlekedés teljesítményei, jellegzetes üzemtani mutatószámai* *11 óra/12 óra*

Szállítási és üzemi teljesítmények különválasztása
Üzemi teljesítmények és mutatószámok a vasúti közlekedésben
Üzemi teljesítmények és mutatószámok vízi közlekedésben
Üzemi teljesítmények és mutatószámok légi közlekedésben
Üzemi teljesítmények és mutatószámok a közúti közlekedésben
Járműállománnyal kapcsolatos mutatószámok, teljesítmények
Időteljesítmények
Futásteljesítmények
Szállítási teljesítmények
Egyéb teljesítmények, rakodógép kapacitása
Gépnapok és tényezők a közúti közlekedés üzemtanában

18.3.9. *A közlekedés kapacitása, teljesítőképesége* *10 óra/12 óra*

A járművek kapacitása
A pálya kapacitása
A közlekedés kiszolgáló létesítményeinek kapacitása
A kapacitáskihasználás elmélete
A kapacitás és annak kihasználása az egyes közlekedési ágak esetében
A kapacitáskihasználás fontosabb mutatószámai a közúti közlekedés területén
Kapacitás a vasúti közlekedés területén

18.3.10. *Üzemi számvitel* *10 óra/10 óra*

Költség
Önköltség
Kiadás, költség és ráfordítás
Költségek csoportosítása
Munkatermelékenység
Költség, önköltség, munkatermelékenység a közlekedésben
Költségek a közlekedésben
Költségek és költségmutatók a közlekedés területén
Önköltségszámítás a közlekedés területén
Munkatermelékenység a közlekedésben

18.4. *A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)*

Szaktanterem

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	x	x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés	x	x	x	
4.	szemléltetés		x	x	
5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	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.	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		

18.6. A tantárgy értékelésének módja

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

19. Közlekedés üzemvitel gyakorlat tantárgy

144 óra/144 óra*

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

19.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók természetes üzemi körülmények között ismerkedjenek meg az egyes közlekedési ágazatok járműveivel, kiszolgáló létesítményeivel és a két alapvető szolgáltatáshoz a személyszállítás és áru fuvarozáshoz kapcsolódó üzemviteli feladatokkal. Úgy, mint menetjegyeladás, árufelvétel, csomagolás, rendkívüli események kezelése, reklamációs ügyek intézése, menetdíjak és kedvezmények meghatározása, az áru fuvarozási folyamat részeinek megismerése és különböző okmányok kitöltése.

19.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy kapcsolódik a Közlekedési ismeretek és a Közlekedés üzemvitel elmélet tantárgy azon ismeretanyagához, amely az egyes közlekedési ágak sajátosságait mutatja be.

Továbbá kapcsolódik a Közlekedés üzemvitel elmélet tantárgy Díjszabás-elméleti fejezetéhez. A Közlekedés-gazdaság és jogi ismeretek tantárgy jogi része a bevezető első két fejezeten kívül kapcsolódik a tananyaghoz.

19.3. Témakörök

19.3.1. A közúti személyszállítás

20 óra/20 óra

- Menetrendek
- Menetdíjak
- Menetjegyek
- Kedvezmények
- Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
- Reklamációs ügyek intézése
- Autóbusz menetlevél

Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk
Rendkívüli események

19.3.2. A vasúti személyszállítás **20 óra/20 óra**

Menetrendek
Személydíjszabások
Menetdíjak
Menetjegyek
Utazási igazolványok
Kedvezmények
Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk
Reklamációs ügyek intézése
Rendkívüli események

19.3.3. A vízi személyszállítás **10 óra/10 óra**

Menetrendek
Személydíjszabások
Menetdíjak
Menetjegyek
Kedvezmények
Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
Utazási igazolványok
Utazással kapcsolatos információk

19.3.4. A légi személyszállítás **10 óra/10 óra**

Menetrendek
Menetdíjak
Menetjegyek
Kedvezmények
Menetjegyek visszaváltása
Utastájékoztató
Utazással kapcsolatos információk

19.3.5. A városi közösségi közlekedés **12 óra/12 óra**

Menetrendek
Személydíjszabások
Menetdíjak
Menetjegyek
Utazási igazolványok
Kedvezmények
Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk
Reklamációs ügyek intézése
Rendkívüli események

19.3.6. A közúti áru fuvarozás **22 óra/22 óra**

Fuvarozásból kizárt és feltételesen fuvarozható áruk
Csomagolás
Árukíséret

Fuvar eszköz kiállítása
Rakodás
A küldemény átvétele
A küldemény tömegének megállapítása
A küldemény kíséréte
A küldemény továbbítása
A fuvarozás útvonala
A fuvarozó értesítési kötelezettsége, a címzett értesítése
A küldemény átadása-átvétele
A teljesítés igazolása
A fuvardíj

19.3.7. A vasúti árufuvarozás 30 óra/30 óra

A vasúti kocsik megrendelése a vasútvállalattól
Az árudarabok jelölése, a vasúti kocsik, konténerek bárcázása üres, rakott állapotban
A kocsirakományú küldemény lezárására használt kocsizárak csoportjai
A fuvarozási határidő számításának alapszabályai belföldi és nemzetközi forgalomban
Az üres és rakott kocsik, ügyfél részére történő átadása feladó vagy átvevő értesítése, általános és elfogadott értesítési formák
A fuvar költségek meghatározása, fuvardíj, mellékdíj, szolgáltatások díja, felmerülésének helye

19.3.8. A vízi árufuvarozás 10 óra/10 óra

Belvízi hajóút ismeret, kitűzési jelek, nautikai szabályok.
Kikötők, kikötői rakodó berendezések.

19.3.9. A légi árufuvarozás 10 óra/10 óra

Okmányok kiállítása (áru begyűjtése, csomagolás, címkézés)
Küldemény (áru+okmányok) átadása a fuvarozónak vagy a fuvarozó képviselőjének
Küldemény átvétele
Helyfoglalási lista
Veszélyesáru nyilatkozat
Egy járat küldeményeinek összekészítése
Járat küldeményeinek előtérre juttatása
Átadás a rampaszolgáltatnak, berakodás a légi járműbe
Kirakodás a célállomáson, import raktári bevételezés
Címzett kiértesítése
Áru átadása (költségek megfizetése)

19.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem

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	csoporth	osztály	
1.	magyarázat	x	x	x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés	x	x	x	
4.	szemléltetés		x	x	
5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	házi feladat	x			

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
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		
5.	Gyakorlati munkavégzés körében				
5.1.	Áruterelő szakmai munkatevékenység	x			
5.2.	Műveletek gyakorlása	x	x		
5.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x		
6.	Üzemeltetési tevékenységek körében				
6.1.	Feladattal vezetett szerkeztelemzés		x		
6.2.	Üzemelési hibák szimulálása és megfigyelése	x	x		
6.3.	Adatgyűjtés géprendszer üzemeléséről		x		
7.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
7.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x	x		
7.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x	x		
7.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
7.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

19.6. A tantárgy értékelésének módja

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

20. Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek tantárgy

103 óra/108 óra*

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

20.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a statisztika alapjaival. Ismerjék a piac, a pénz és a pénzforgalom jellemzőit. Ismerjék a gazdasági vállalkozások jellemzőit, az eszközgazdálkodás alapjait valamint a piacbefolyásolás eszközeit. Az általános jogi tájékozottság megszerzése mellett olyan jogi alapokat szerezzenek, amelyek elősegítik a fuvarjogi ismereteik pontos alkalmazását.

20.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy kapcsolódik a Közlekedés üzemvitel elméleti és gyakorlati tantárgy azon részeihez, amelyeknél közlekedés üzemviteli szakszámítások szükségesek. Továbbá alapozó, előkészítő jelleggel kapcsolódik valamennyi tantárgy közlekedésgazdasági és fuvarjogi ismeretanyagához.

20.3. Témakörök

- 20.3.1. Közlekedés-statisztika** **11 óra/11 óra**
- Statisztikai alapfogalmak
 - Statisztikai adatfelvétel
 - Statisztikai sorok, statisztikai táblák
 - Statisztikai adatok ábrázolása
 - A statisztikai adatok összehasonlítása
 - Viszonyszámok
 - Középértékek
 - A szóródás és mutatószámok
 - Eloszlások vizsgálata középértékek és szóródás segítségével
- 20.3.2. A közgazdaságtan megközelítési módjai, felosztása, a pénz** **8 óra/10 óra**
- Gazdasági alapfogalmak
 - A közgazdaságtan területei
 - Az ágazati gazdaságtanok
 - Fontosabb gazdasági alapfogalmak
 - A piac, piaci alapfogalmak
 - A keresleti és a kínálati görbe
 - A piac felosztása, a piac működése
 - A pénz kialakulása
 - A pénz, mint fizetőeszköz
- 20.3.3. A közlekedés társadalmi-gazdasági szerepe. Vállalkozások, gazdasági társaságok. Az eszközgazdálkodás alapjai** **10 óra/10 óra**
- A közlekedés és a gazdaság kapcsolata, ágazati kapcsolatai
 - Az ember szerepe a közlekedésben
 - Közlekedési szükségletek
 - A gazdasági fejlődés és a közlekedési igény kapcsolata
 - A vállalkozás indítása
 - Az egyéni vállalkozás
 - Gazdasági társaságok
 - A vállalkozások partnerei
 - Gazdasági társaságok megszűnése
 - Az eszközök csoportosítása
 - A közlekedés tárgyi és befektetett eszközei
 - Az infrastruktúra, a közlekedés infrastruktúrája
 - Tárgyi eszközök értékcsökkenése, az amortizáció
- 20.3.4. Marketing és public relations** **7 óra/7 óra**
- A marketing meghatározása
 - Marketing fejlődési szakaszai
 - Fogyasztók döntéseit befolyásoló tényezők
 - Reklám
 - Termékpolitika
 - Árpolitika
 - Kommunikációs politika
 - Piackutatás
 - A közlekedési piac jellemzői
 - Utasszámlálás a közlekedésben
 - A PR fogalma kialakulásának története

A PR alapjai
A PR-szemléletmód, magatartásforma
A PR tevékenység legfontosabb területei
A szervezet kommunikációs rendszere, belső és külső PR
A PR-tevékenységek módszerei és eszközei

20.3.5. Az állam és a jog kialakulása. Magyarország Alaptörvénye 11 óra/12 óra

Az állam kialakulása
A jog kialakulása
Nemzeti hitvallás
Alapvetés
Szabadság és felelősség
Az állam
Az Országgyűlés
Országos népszavazás
A köztársasági elnök
A Kormány
Önálló szabályozó szervek
Az Alkotmánybíróság
A bíróság
Az ügyészség
Az alapvető jogok biztosa
A helyi önkormányzatok
A közpénzek
A Magyar Honvédség
A rendőrség és a nemzetbiztonsági szolgálatok
Döntés katonai műveletekben való részvételről
A különleges jogrend

20.3.6. A polgári jog alapjai és a kártérítési felelősség

15 óra/16 óra

A PTK szerkezete
A polgári jogviszony fogalma, fajtái
Tulajdonjogviszony
Kötelem
Az általános vétkességen alapuló felelősség
Jogellenes magatartás
Kár
Vétkesség
Kártérítési felelősség
Bizonyítási teher
A kár megtérítése

20.3.7. Szerződések és nevesített szerződések

19 óra/20 óra

A szerződés fogalma
Cselekvőképesség
Szerződéskötés
Érvénytelen szerződések
Szerződés módosítása
Szerződés megszűnése
Szerződés teljesítése

Szerződés megszegése
 Szerződés megerősítése
 Biztosítékadás
 Az adásvétel
 A bérlet
 A letét
 A megbízás
 A vállalkozás
 A biztosítás
 A lízing
 Nemzetközi szerződések, INCOTERMS

20.3.8. A polgári eljárás szabályai **7 óra/7 óra**

A polgári peres eljárás
 Fizetési meghagyásos eljárás
 Végrehajtási eljárás

20.3.9. Az államigazgatási eljárás **9 óra/9 óra**

Hatáskör, illetékesség
 Az alapeljárás
 Jogorvoslatok az államigazgatási eljárásban
 Végrehajtási eljárás

20.3.10. Szabálysértés és bűncselekmény **6 óra/6 óra**

A szabálysértés
 A bűncselekmény

20.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem

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	csoporthoz	osztály	
1.	magyarázat	x	x	x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés	x	x	x	
4.	szemléltetés		x	x	
5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	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	csoporthatás	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	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		

20.6. A tantárgy értékelésének módja

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

21. Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek gyakorlat tantárgy

62 óra/72 óra*

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

21.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja az, hogy a tanulók a Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek elméleti tantárgynál megismert statisztikai alapfogalmakat gyakorlati példákon keresztül begyakorolhassák. Képesek legyenek egyszerű, a szakmájukhoz kapcsolódó statisztikai elemzések elvégzésére.

21.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy kapcsolódik a Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek elméleti tantárgy Statisztikai alapfogalmak fejezetéhez.

21.3. Témakörök

21.3.1. *Statisztikai alapfogalmak*

8 óra/10 óra

Statisztikai adatfelvétel
A statisztikai megfigyelés
A statisztikai sokaság
Statisztikai ismérvek
A statisztikai sokaság
Statisztikai ismérvek

21.3.2. *A statisztikai adat*

8 óra/10 óra

Statisztikai sorok, statisztikai táblák
Statisztikai adatok ábrázolása
A statisztikai adatok összehasonlítása
Statisztikai sorok, statisztikai táblák
Statisztikai adatok ábrázolása
A statisztikai adatok összehasonlítása

21.3.3. *Viszonyszámok*

12 óra/12 óra

Megoszlási viszonyszámok
Dinamikus viszonyszámok
Bázisviszonyszám
Láncviszonyszám
Megoszlási viszonyszámok
Dinamikus viszonyszámok
Bázisviszonyszám
Láncviszonyszám

21.3.4. *Középértékek*

12 óra/14 óra

Átlagok
Számítási (aritmetikai)
Harmonikus
Mértani (geometriai)
Négyzetes (kvadratikus)
Helyzeti középértékek
Medián
Módusz
Átlagok

Számtani (aritmetikai)
 Harmonikus
 Mértani (geometriai)
 Négyzetes (kvadratikus)
 Helyzeti középértékek
 Medián
 Módusz

21.3.5. A szóródás és mutatószámai

10 óra/12 óra

A szóródás terjedelme
 Átlagos abszolút eltérés
 Szórásnégyzet, szórás, relatív szórás (Átlagos különbség)
 Koncentráció
 A szóródás terjedelme
 Átlagos abszolút eltérés
 Szórásnégyzet, szórás, relatív szórás (Átlagos különbség)
 Koncentráció

21.3.6. Eloszlások vizsgálata középértékek és szóródás segítségével 12 óra/14 óra

Két mennyiség kapcsolatának vizsgálata
 Két változó közötti kapcsolat
 A korrelációs számítás
 A korreláció fontosabb típusai
 A kapcsolat szorosságának mérőszámai
 Két változó közötti kapcsolat
 A korrelációs számítás
 A korreláció fontosabb típusai
 A kapcsolat szorosságának mérőszámai

21.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem

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	x	x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés	x	x	x	
4.	szemléltetés		x	x	
5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	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	csoporthatás	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	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.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x		x	
3.2.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x	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.	Üzemeltetési tevékenységek körében				

6.1.	Adatgyűjtés géprendszer üzemeléséről	x	x	x	
7.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
7.1.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
7.2.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

21.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

10498-16 azonosító számú

**Légiszállítási feladatok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10498-16 azonosító számú Légiszállítási feladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Légiközlekedési és forgalmi ismeretek	Légifuvarozási ismeretek	Jegy eladási ismeretek	Repülőjegy és ruvar elszámolási ismeretek	Utaskiszolgálási ismeretek	Légiközlekedési gyakorlat
FELADATOK						
Figyeli a code share (közös üzemeltetésű) - járatok alkalmazásából fakadó gazdasági előnyöket	x		x	x		
Részt vesz a légi fuvarszközök előkészítésében		x				
Részt vesz a légi fuvarszközök hatósági szemlén		x				
Kapcsolatot tart a légi közlekedési és légügyi hatóságokkal, szervezetekkel	x	x				
Fedélzeti légi ellátmányról gondoskodik (catering)					x	
Gondoskodik a légi fuvarszköz közlekedési információkkal való ellátásáról		x				
Részt vesz a légi fuvarszköz üzemeltetéséhez szükséges megfelelő személyzet biztosításában		x				
Részt vesz az utaskezelésben, jegyértékesítésben			x	x		
Közreműködik az árufelvételben, a fuvarozási szerződés megkötésében		x		x		
Kiállítja a légi fuvarlevelet és a kapcsolódó egyéb dokumentumokat		x		x		
Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövető működése érdekében a fogyasztóvédelmi előírásokat	x					
SZAKMAI ISMERETEK						
Államigazgatási és légügyi jog, légügyi előírások	x					
Repülőtéri vészhelyzetek	x					
Repülőgépek földi kiszolgálásának technológiája	x					
Repülőgépek forgalmi kiszolgálása és okmányolása	x					
A poggyászokra vonatkozó ismeretek	x			x		
Utaskezelés, speciális utaskategóriák					x	
Az áruátvétel feltételei		x				
Légifuvarozási szerződés		x				
Légifuvarlevél-kiállítása		x		x		
Tarifálási feladatok		x	x	x		
Helyfoglalás és prioritás			x	x		
Raktározás, járattervezés és előkészítés	x	x		x		
Áruérkeztetés és kiszolgáltatás		x				

Veszélyes és különleges áruk kezelése		x				
Egységirakományok kezelése		x				
Számítógépes és különleges rendszerek, airimp		x		x		
Légitársaságok közötti elszámolás szabályai		x		x		
Eladási jelentések ellenőrzése, visszatérítések, feldolgozás ellenőrzése				x		
Amadeus		x	x	x		
Airfare		x	x	x		
Ticketing			x			
Nemzetközi és magyar légi jog	x					
Légifuvarozási ismeretek gyakorlata						x
Forgalmi ismeretek gyakorlata						x
Jegyeladási ismeretek gyakorlata						x
Utaskiszolgálási ismeretek gyakorlata						x
A képzéshez illeszkedő hazai és európai uniós fogyasztóvédelmi előírások	x					
SZAKMAI KÉSZSÉGEK						
Információforrások kezelése	x	x	x	x	x	x
Szakmai kifejezések használata szóban és írásban	x	x	x	x	x	x
Idegen nyelvű szöveg megértése szóban és írásban	x	x	x	x	x	x
Idegen nyelvű szakmai kifejezések használata szóban és írásban	x	x	x	x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK						
Külső megjelenés			x		x	x
Szervezőképesség		x	x	x	x	x
Felelősségtudat	x	x	x	x	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK						
Udvariasság			x		x	x
Kapcsolatteremtő készség		x	x	x	x	x
Irányítókészség	x	x	x	x	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK						
Információgyűjtés	x	x	x	x	x	x
Figyelem-összpontosítás	x	x	x	x	x	x
Nyitott hozzáállás	x	x	x	x	x	x

22. Légi közlekedési és forgalmi alapismeretek tantárgy

... óra/155 óra*

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

22.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló sajátítsa el a polgári légiközlekedést szabályozó nemzetközi és hazai jogrendszert és legyen tisztában a légiközlekedést és légi szállítást szabályozó jogág alapelveivel. Sajátítsa el a légügyi törvényt és annak előírásai szerint azokat az elméleti ismereteket és tudnivalókat, amelyek a repülés üzemi tiszt feladatkörébe tartoznak.

A tanulók ismerjék meg azokat az általános, minden utaskiszolgálási és légi jármű kiszolgálási területen szükséges tudnivalókat, amelyek a biztonságos, gyors, pontos és udvarias munkavégzéshez szükségesek.

A szakmai ismeretek megalapozásához a tanulók megismertetése a polgári repülés általános kérdéseivel.

A polgári repülés nemzetközi szervezeteiről, azok felépítéséről és szerepéről szóló ismeretek, valamint a légiközlekedés általános szabályainak, a repülésre vonatkozó utasításoknak, eljárásoknak az elsajátítása.

A hazai és külföldi szervezetekkel való kapcsolatrendszer megismerése, ezen szervezetekkel való együttműködési elvek ismertetése.

A hatósági kapcsolatok és a kapcsolattartásban valamennyi részfeladat gyakorlati alkalmazásának ismerete.

Végezetül saját szakmai munkájuk maradéktalan elméleti és gyakorlati megismerése, alkalmazása.

Felkészít a hatósági vizsgára a légi jármű kiszolgálási szakszolgálati engedély megszerzéséhez.

22.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

10496-16 Közlekedés szállítási alapok modul megfelelő tantárgy.

Légi fuvarozási ismeretek tantárgy.

Jegyeladási ismeretek tantárgy.

Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek tantárgy.

Utaskiszolgálási ismeretek tantárgy.

Légiközlekedési gyakorlat c. tantárgy forgalmi alapismeretek gyakorlataival.

22.3. Témakörök

22.3.1. Nemzetközi és magyar légi jog

... óra/24 óra

A jog fogalma és jogágak

A nemzetközi jog alapelvei

A légi jog alapfogalmai

A légi jog forrásai

Az állam szerepe a nemzetközi légiközlekedésben

A Szerződő Államok kötelezettségei

Államigazgatási jogi ismeretek

A Magyar Köztársaság polgári repülési fórumrendszere (NFM, NKH Légügyi Hivatala, HM)

A légügyi hatóság rendszere és feladatai

Az európai légi jog rendszere és jogforrásai

Nemzetközi szervezetek a légiközlekedés területén

ENSZ-el és ICAO-val kapcsolatos alapvető tudnivalók

Kétoldalú légügyi egyezmények

Légtérelméletek
 Hatályos polgári repülésügyi rendeletek (légügyi törvény, törvényerejű rendeletek)
 Repülési események kivizsgálásával kapcsolatos rendeletek, jogszabályok
 Hatályos légügyi előírások
 Légtér szerkezete
 Repülőterek
 Légiforgalmi szolgálatok
 Légi útvonalak és légterek igénybevételének feltételei
 Repülések végrehajtása
 A repülések végrehajtásakor szükséges meteorológiai és légiforgalmi tájékoztatások
 Levegő-föld összeköttetésre vonatkozó előírások
 Kutatás, mentés
 A légiforgalmi irányító szolgálatok ismertetése
 Együttműködés, koordináció az irányítást ellátó egységek között elkülönítési minimumok

22.3.2. Repülési alapismeretek, légi jármű típusok **... óra/10 óra**

Repüléselmélet
 Szerkezettan
 Sárkány, sárkányszerkezet
 Hajtómű típusok
 Légi járművek egyéb rendszerei
 Légi járművek osztályozása, légi jármű típusok
 Légitársaságok által üzemeltetett jellemző gázturbinás légi járművek
 Légitársaságok által üzemeltetett jellemző légcsaváros gázturbinás légi járművek
 Légitársaságok által üzemeltetett egyéb jellemző légi járművek

22.3.3. Légitársasági alapismeretek **... óra/8 óra**

Légitársaság általános szervezeti felépítése
 Légitársaság nemzetközi kereskedelmi kapcsolatrendszere, kereskedelempolitikája
 Két- és többoldalú kereskedelmi szerződések
 Képviselési tevékenység, ügynöki szerződések, megbízások
 Útvonalhálózat, menetrend tervezés
 Menetrendszerű üzemeltetés feltételei
 Légitársaság kiszolgálási szerződése
 Nem menetrendszerű forgalom

22.3.4. Számítógépes és nemzetközi távközlési rendszerek **... óra/12 óra**

Számítástechnikai alapismeretek
 Alkalmazott számítógépek és rendszerek ismertetése
 Számítógépek felépítése, csatlakoztatott berendezések ismertetése
 AMADEUS rendszer általános ismertetése
 AMADEUS rendszer alapvető funkciója
 Menetrend előhívás, értelmezés
 Járatok terhelésének előhívása, értelmezése
 Általános információk előhívása
 Carmen automatizált áru-helyfoglalási és kezelési rendszer
 A rendszer származása, történeti áttekintése
 A rendszer logikai felépítése
 A rendszer funkciói

DCS rendszer általános ismertetése
A rendszer származása, történeti áttekintése
A rendszer logikai felépítése
A rendszer funkciói
UtASFelvéTel az utASFelvéTeli rendszerben
Forgalmi okmánykészítés
Távközlés feladata, kapcsolata a repüléssel
Nemzetközi szervezetek feladata, egymással való kapcsolata
Szolgálatok, állomások
Naplózás fajtái, jelentősége
Távbeszélő áramkörök, felépítésük, kapcsolatok létesítése, automata központok, faxok
Táviratok, telexek, távgépírók ismertetése, postai távíró központok
Légiforgalmi állandó helyű távközlési hálózat (AFTN)
SITA távközlési hálózat
Rádiós, műholdas összeköttetések felépítése, azok alkalmazási területei

22.3.5. Hatósági előírások, baleset-, tűzvédelem, repülőtéri közlekedés ... óra/15 óra

Repülőtér rendje
Repülőtér rendjével kapcsolatos fogalmak
Személyek repülőtéri belépésének szabályai
Gépjárművek repülőtérre történő belépésének szabályai
Légijárművek mozgásának és földi kiszolgálásának rendje
Repülőtéri általános közlekedési szabályok
RE-KRESZ
Ramp safety szabályok
Tűzvédelmi előírások
Repülőtéri tűzvédelmi területek
Tűzesetek megelőzése
Oltás, mentés
Balesetvédelmi előírások, feladatok, munkavédelmi szabályzat
Egészségügyi előírások
Biztonsági területre vonatkozó előírások
Vámhatósági előírások
Határőrségi és határőrizeti előírások
Védett területre vonatkozó előírások
Légiközlekedés védelmi előírások
Vészhelyzetek osztályozása
Erőszakos cselekmények
Bombariadó
Feltételezett gépeltérítés
Repülőtér elleni terrorakció
Repülőgép elleni terrorakció
Légijármű balesetek, események
Mentés
A légijármű balesetek, események kivizsgálása

22.3.6. Repülésmeteorológiai alapismeretek

... óra/8 óra

A repülés és a meteorológia kapcsolata
A meteorológiai szolgálatok rendszere

Levegő összetétele, a légkör felépítése
Főbb meteorológiai elemek
Légtömegek
Időjárás frontok főbb típusai
Jet-Stream (futóáramlás)
Repülésre veszélyes időjárás jelenségek
Meteorológiai információk útja a nemzetközi repülőtereken
Repülésmeteorológiai kódok rövid ismertetése (Metár, taff, stb.)
Repülésmeteorológiai térképek

22.3.7. Navigációs és repülésüzemi ismeretek ... óra/8 óra

Általános légiforgalmi ismeretek
Navigáció alapelvei
Légijármű navigációs berendezései
Légiforgalmi tájékoztató kiadványok
Útvonaltervezés
Repülési terv
Légiforgalmi szolgálatok és feladataik

22.3.8. Repülőgép földi kiszolgálási ismeretek ... óra/20 óra

Kiszolgálásban részt vevő szervezetek, szolgálatok
Repülőgép földi kiszolgálásának folyamatai
Kiszolgálásban részt vevő kiszolgáló eszközök
Repülőgép vontató járművek, vontatás előírásai, állóhelyre vontatás, push-back eljárás
Repülőgép rakodó berendezések: FMC/High-loader, villásemelő, rakodó szalag
Toalett service és vízfeltöltő gépjárművek
Utas szállítás, személyzet szállítás
Utaslépcsők
Utashíd kezelés
Légijármű ajtók működtetése
Catering kiszolgálás Catering gépjárművek
Repülőgép belső takarítása, felkészítése
Légijármű jégtelenítés, jégtelenítő gépjármű, jégtelenítő folyadékok
Áramforrások és csatlakozási helyeik a repülőgépen
Repülőgép külső kondicionálása
Üzemanyag feltöltés, leszívás
Üzemanyag feltöltés szabályai utas ki- és beszállítás alatt, utasokkal a fedélzeten.
Vész-és mentőberendezések
Kiszolgálás szélsőséges időjárás körülmények között
Légijárművek műszaki kiszolgálása
Légijárművek műszaki karbantartása, formái
Légijárművek forgalmi karbantartási formái
Eljárás rendellenesség esetén: veszélyes áru, repülőgép, eszköz, vagy jármű sérülés esetén

22.3.9. Repülőgépek forgalmi kiszolgálása és okmányolása ... óra/48 óra

Forgalmi kiszolgálás fogalma
Kiszolgálási koordinátor munkakör és feladatainak ismertetése
A társszolgálatokkal való együttműködés, a szolgálatok munkáinak összehangolása

Az utasszállító járatok és az áruszállító járatok földi és forgalmi kiszolgálása, a folyamatok ismertetése.

Légijármű gyári- és üzemeltetési súlyok

Kereskedelmi terhelések

Rakodási ismeretek és szabályok

Rakodás tervezés, rakodási utasítás a különböző járat típusokon

Okmányolási ismeretek

Terhelési-, súlypontszámítási, valamint üzemanyag számítási alapismeretek

Terhelési lap (Load sheet) ismertetése, elkészítése

Egyensúlyszámítás alapjai

Egyensúly meghatározás

Alkalmazott dokumentumok

Kereskedelmi telex, levelezés

Szervizposta

Földi kiszolgálási szerződések

22.3.10. Fogyasztó védelem

... óra/2 óra

A képzéshez illeszkedő hazai és európai uniós fogyasztóvédelmi előírások

22.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Multimédiás tanterem

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	Számítógép Projektor
2.	elbeszélés			X	
3.	kiselőadás		X		Számítógép Projektor
4.	megbeszélés		X		
5.	szemléltetés			X	Számítógép Projektor
6.	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	csopord- 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		

22.6. A tantárgy értékelésének módja

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

23. Légi fuvarozási ismeretek tantárgy

... óra/124 óra*

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

23.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók sajátítsák el a szakképesítés gyakorlásához nélkülözhetetlen - a szakképesítés szakmai és vizsgáztatási követelményeiben meghatározott - tananyagban részletezett ismeretanyagot.

A megszerzett ismeret járuljon hozzá a betölthető munkakörökben nemzetközileg elfogadott elméleti ismeretek gyakorlati alkalmazásához.

Biztosítsa a szakmai angol nyelv gyakorlását.

Felkészítsen a nemzetközi elvárások szerinti munkavégzésre.

Biztosítsa a szakmai dokumentációk (TACT, DGR, LAR, CARGO IMP.) megfelelő szintű kezelését és alkalmazását

Felkészítsen a nemzetközi légitársasági kommunikációban szereplő eszközök használatára

Biztosítsa a nemzetközi és hazai szabályozás (EU, JAA, Légi Fuvarozási Feltételek, Légügy és Vámtörvény) kellő mélységű alkalmazását.

Fejlessze a közreműködő partnerek együttműködését.

23.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

10496-16 Közlekedés szállítási alapok modul megfelelő tantárgyi ismereteivel.

Légiközlekedési és forgalmi alapismeretek tantárgy.

Jegyeladási ismeretek tantárgy.

Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek tantárgy.

Utaskiszolgálási ismeretek tantárgy.

Légi közlekedési gyakorlat c. tantárgy forgalmi alapismeretek gyakorlataival.

23.3. Témakörök

23.3.1. Áruátvétel feltételei és légi fuvarozási szerződés

... óra/26 óra

Bevezetés, a témakör megismerésének célja, feladatai

Szabályozó dokumentumok, kézikönyvek használata

Földrajzi ismeretek

Fuvarozási előírások

Okmányos feltételek:

kiviteli engedélyek

kereskedelmi számla

egészségügyi bizonyítványok

származási igazolások

Fizikai áruátvétel:

árudarabok mérete

árudarabok súlya

árudarabok összes tömege

Csomagolási követelmények:

általános előírások

különleges csomagolási követelmények

Légi fuvarozási szerződés:

a szerződés formája

a szerződés tartalma

a szerződés hatálya

23.3.2. Légi fuvarlevél és helyfoglalás

... óra/30 óra

A légi fuvarlevél adatállománya:

- feladó, címzett, szállítványozó szerepe
- naturális adatok
- útvonalválasztás szempontjai
- értékbevallás és szállítványbiztosítás
- a fuvarozó felelőssége
- járulékos szolgáltatások és költség nemek

A tarifarendszer és tarifálás:

- a tarifarendszer elemei, földrajzi határai
- terjedelemsúly számítása
- általános díjszabás
- osztálydíjszabás
- egyedi díjszabás
- tarifa kombinálás és konstruálás

Helyfoglalás követelményei:

- helyfoglalás lebonyolítása
- mikor lehet és mikor kötelező a foglalás
- a fuvarozó felelőssége

Prioritási lista:

- fuvarozás prioritási sorrend alapján
- prioritás és helyfoglalás kapcsolata
- fuvarozás a szabad kapacitás függvényében

23.3.3. Raktározás, járat tervezés, áruérkeztetés, kiszolgáltatás

... óra/26 óra

Fuvarlevélszám szerinti rendszerezés

Desztináció szerint raktározás

Raktározás az első szabad hely függvényében

Premanifest:

- adatállománya
- szerepe a járat előkészítésben

A Manifest:

- szerepe a járat előkészítésben
- manifest, mint vámokmány
- manifest, mint postaokmány
- jelölések a manifesten

Betárolási ismeretek:

- áru és okmány nyilvántartásba vétele
- vámbejelentés

Kiértésítési műveletek

Kiszolgáltatás címzettnek

Kiszolgáltatás szállítványozónak

Kiszolgáltatási akadály

Kapcsolódó szolgáltatások

23.3.4. Veszélyes és különleges áruk, egység rakomány kezelése

... óra/26 óra

Bevezetés, általános filozófia

IATA Veszélyes Áru Szabályzat (IATA DGR)

Veszélyes áruk fogalma

Korlátozások, be nem jelentett veszélyes áruk felismerése

Veszélyes áruk osztályba sorolása
 Veszélyes áruk listája, beazonosításuk
 Általános csomagolási követelmények és utasítások
 Veszélyes áruk címkézése és jelölése
 Veszélyes áru okmányai, az elfogadás folyamata
 Radioaktív anyagok szállításának technológiája
 Veszélyes áruk tárolása, rakodása
 Engedélyezett veszélyes áruk köre az utaskiszolgálásban
 Különleges kezelést igénylő áruk kezelése
 Élőállatok fuvarozása
 Értékküldemények szállítása
 Emberi maradványok fuvarozása
 Fegyverek és kábítószerek fuvarozása
 Túlméretes áruk szállítása
 Erős illatot árasztó anyagok fuvarozása
 Veszélyes árukkal kapcsolatos rendellenességek kezelése, vészhelyzeti eljárások
 Egység rakományok típusai
 Palettaképzés
 ULD-s tarifálás
 Rakodás és fuvarozás
 Kombinált fuvarozás
 Repülőgép és kamion kapcsolata
 RFS szolgáltatás

23.3.5. Számítógépes és kommunikációs rendszerek ... óra/16 óra

Követelmények az alkalmazott számítástechnikai rendszerekkel szemben:

- menetrendi funkciók
- helyfoglalási funkciók
- fuvarlevél kiállítás, tarifálás
- raktári műveletek
- listázások
- számlázási és elszámolási műveletek

Kommunikációs rendszerek:

SITA, SITATEX

Számítógép-manuális adatcsere

Számítógép-számítógép adatcsere

CARGO IMP és szolgáltatásai

23.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Multimédiás 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	csoporth	osztály	
1.	magyarázat			X	Számítógép Projektor
2.					
3.	elbeszélés			X	
4.	kiselőadás		X		Számítógép Projektor
5.					
6.	megbeszélés		X		
7.	szemléltetés			X	Számítógép Projektor
8.					
9.	házi feladat	X			

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

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

23.6. A tantárgy értékelésének módja

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

24. Jegyeladási ismeretek tantárgy

... óra/77,5 óra*

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

24.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók sajátítsák el a szakma gyakorlásához nélkülözhetetlen - a szakképesítés szakmai és vizsgáztatási követelményében meghatározott - a tananyagban részletezett ismeretanyagot.

Biztosítsa a szakmai dokumentációk (tarifakönyvek, kézikönyvek, körlevelek, számítógépes rendszerek) megfelelő szintű kezelését, alkalmazását.

Önálló munkavégzésre ösztönözzön.

Kifejlessze a gyors problémamegoldó képességet.

24.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

10496-16 Közlekedés szállítási alapok modul megfelelő tantárgyi ismereteivel.

Utaskiszolgálási ismeretek tantárgy.

Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek tantárgy.

Légiközlekedési és forgalmi alapismeretek tantárgy

Légi fuvarozási ismeretek tantárgy.

Légi közlekedési gyakorlat c. tantárgy forgalmi alapismeretek gyakorlataival.

24.3. Témakörök

24.3.1. AIRIMP és AMADEUS

... óra/8 óra

AIRIMP:

available status code

lehetséges helyek kódjai

action codes

helyfoglalásnál használatos kódok

advice codes

válaszadásnál használatos kódok

segment status codes - lekérés, illetve válasz után a helyfoglalási szakasz kódja

SSR codes

speciális kérések 4 betűs kódjai

OSI

egyéb információk a helyfoglaláshoz
AMADEUS helyfoglalási rendszer:
bevezetés
rendszer és paraméterek
felhasználói csoportok, dolgozói szintek
felhasználói adatkarbantartás
a rendszer működését segítő automatikus funkciók
a képernyő és a billentyűzet ismertetése

24.3.2. Tarifa és jegykiállítás

... óra/34 óra

IATA Area-k
IATA által meghatározott területi bontások
IATA övezetek, Sub-Area-k
APT ismertetése
Tarifa szerkesztéseknél használatos leggyakoribb meghatározások (definíciók)
Rövidítések, kódok
Mileage system (mérőföldezés)
Mérőföld számítás
Egy adott útvonal kiszámítása a repült mérőföldek alapján
Az alkalmazott ár, ha a repült mérőföldek összege nem haladja meg a megengedett maximum mérőföldet
Az alkalmazott ár, ha a repült mérőföldek összege meghaladja a megengedett maximum mérőföldet
Mérőföldemelés
Az adott díjtétel százalékos emelése
Mérőföldkedvezmény
Két pont közötti utazás során egy harmadik pontot érintve adható mérőföldkedvezmény
Mérőföldkedvezmény alkalmazása az adott táblázat segítségével
Nem légi úton megtett szakasz / surface transportation/
Útmegszakítás
Általános szabály a megszakított utazásokra
Megszakított utazások normál díjtételekre
Stopover
A stopover fogalma, meghatározása
HIP
A közbeeső magasabb díjtétel meghatározása
Side trip
Egy átfogó díjtételen belüli ponthoz csatlakozó mellékutazás
Nemzetközi eladási módozatok:
 ha az eladás és a jegykiállítás ugyanabban az országban történik, mint ahonnan az utazás kezdődik (SITI)
 ha az eladás máshol, a jegykiállítás ugyanabban az országban történik, mint ahonnan az utazás kezdődik (SOTI)
 ha az eladás és a jegykiállítás másik országban történik, mint ahonnan az utazás kezdődik (SOTO)
 ha az eladás ugyanabban az országban, a jegykiállítás máshol történik, mint ahonnan az utazás kezdődik (SITO)
Retúr és körutazások
A retúr meghatározása

A körutazás meghatározása
 Díjtétel szerkesztés retúr utazásra
 Díjtétel szerkesztés körutazásra
 Körutazás minimum ára
 Körutazás kiszámítása, ha az eladási módozat SITI/SOTI
 Körutazás kiszámítása, ha az eladási módozat SOTO/SITO
 Egyirányú utazások (OW)
 Egyszakaszos OW utazás
 Többszakaszos OW utazás
 OW backhaul
 Az átfogó díjtétel elsőbbsége
 Korlátozások indirect utazás esetén
 Általános szabály az indirect utazások korlátozására:
 ha az utazás Európában kezdődik, de nem Európán belül marad
 ha Európában fizetik
 ha az utazás Area 1- ben kezdődik
 A szakaszok legalacsonyabb kombinálása:
 ha nincs meghirdetett átfogó díjtétel
 ha a HIP vagy DMC ellenőrzésére nincs publikált díjtétel
 ha a CTM ellenőrzésére nincs meghirdetett díjtétel
 Open Jaw utazások
 Normál Open Jaw meghatározása
 Open Jaw szerkesztés, ha az eladási módozat SITI
 Open Jaw szerkesztés, ha az eladási módozat SOTI/SOTO/SITO
 Tax-ok
 A repülőjegy
 A repülőjegy mint szerződés
 A repülőjegy kötelezően kitöltendő rovatai
 A repülőjegy rovatai amiket nem minden esetben kötelező kitölteni
 A repülőjegy elszámolása
 Kedvezményes díjtételek /Special fares/
 Excursion
 PEX
 APEX
 Super-APEX
 YIPZZ
 IT/GIT
 Csökkentett díjtételek /Discounted Fares/
 Gyerekkedvezmény
 Csecsemők kedvezmény
 Ifjúsági kedvezmény
 Diákkedvezmény
 Családkedvezmény
 Nyugdíjas kedvezmény
 Csoportos kedvezmény
 Átengedményezés (Endorsement)
 Csereutalvány (MCO) meghatározott szolgáltatásra és nem meghatározott szolgáltatásra
 Poggyász
 A feladható poggyász

A túlsúly számítása

24.3.3. AIRFARE és TICKETING

... óra/21,5 óra

Az Airfare rendszer bemutatása
Általános célú tranzakciók (lapozás, printelés, stb.)
Adatbázis inputok ismertetése
 alap input
Az outputok értelmezése
Áraztatás PNR - on kívül
 alap input és alinput
Árazáshoz szükséges PNR módosító inputok
 alap és alinputok
Áraztatás PNR - ból
 alap és alinput
Prorátázás
Hibajelentések procedúrája
Rendszerleállások
A ticketing rendszer bemutatása
Négy típusú jegykiállítás
FQT
TKT
FSI
FSIXX
Funkcionális element-ek (AXB, AXT,)
A TPN mask
Jegykiállítás
Jegykiállítás új jegy kiadása esetén
Jegykiállítás jegycsere esetén
AMADEUS és Ticketing interface (FQ, TKTD,...)
Kiegészítő ticketing tranzakciók (DGL, DMB, ...)
Ticket log-ok és Sales reportok (DGQ,...)

24.3.4. PTA telepített jegyek, különleges és törzs utas

... óra/14 óra

A telepítés fogalma
A kalkulációk elemzése
PTA maszk elemeinek ismertetése
MCO kitöltése
Visszatérítés, módosítás PTA esetében
Kíséret nélküli gyermek szállításának feltételei
Extra hosstess
Hordágyas utas
Élőállat szállítása
Hangszer és egyéb nagy méretű csomag szállítása
Extra ülés hely
A törzsutas program szerepe, célja:
 utasszerzés
 eladás ösztönzése
 a hűség jutalmazása
A törzs utas klub működési elve
 jelentkezés

pontgyűjtés
 saját járatos menetrendszerinti utazások, gyerekjegy
 FF kód rögzítése a PNR - ba: FQTV fizető jegy
 FQTR szabadjegy
 Regisztrálás /törzsutas felvétel/input
 Adatrögzítés
 Bónuszjegy felhasználás
 Foglалás V vagy Z osztályra
 Jegykiállítás /spec. jelölések/
 Regisztrált utak ellenőrzése

24.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Multimédiás tanterem

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 felszerelések
		egyéni	csoporth	osztály	
1.	magyarázat			X	Számítógép Projektor
2.					
3.	elbeszélés			X	
4.	kiselőadás		X		Számítógép Projektor
5.					
6.	megbeszélés		X		
7.	szemléltetés			X	Számítógép Projektor
8.					
9.	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	csoporth-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	

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		

24.6. A tantárgy értékelésének módja

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

25. Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek tantárgy

... óra/93 óra*

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

25.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló sajátítsa el a menetrend szerinti repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó ismereteket.

A fuvarlevél kiállításához kapcsolódó elszámolási ismereteket elsajátítása.

A repülőjegy kiállítási, ellenőrzési ismeretek megszerzése és gyakorlati alkalmazása.

Felkészítsen a pontos munkavégzésre.

Lehetőséget biztosítson szakmai angol nyelv gyakorlásához.

25.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

10496-16 Közlekedés szállítási alapok modul megfelelő tantárgyi ismereteivel.

Utaskiszolgálási ismeretek tantárgy.

Légiközlekedési és forgalmi alapismeretek tantárgy.

Jegyeladási ismeretek tantárgy.

Légi fuvarozási ismeretek tantárgy.

Légi közlekedési gyakorlat c. tantárgy forgalmi alapismeretek gyakorlataival.

25.3. Témakörök

25.3.1. Bevezetés

... óra/10 óra

számviteli alapismeretek (összefoglaló): mérleg és részei, eredmény-kimutatás, elhatárolások,

pénzügyi alapismeretek - valutanemek, árfolyamok, árfolyammozgások

jegyérték, fuvarlevél fizetési formái, a fizetett érték nyilvántartása - eladás és felhasználás különválása,

jegy- és fuvarlevél elszámolás és a főkönyvi nyilvántartás kapcsolata,

bevétel-elszámolási rendszerek típusai - leutazás, eladás, 'first coupon' alapú rendszer

25.3.2. Prorátázás

... óra/21 óra

Légitársasági szerződéses rendszerek (multilaterális és bilaterális) és döntéshozatali fórumok

IATA Prorata Értekezlet - Multilateral Proration Agreement (MPA).

Prorate Agency

Prorate Manual - részei

Prorate factor és proviso base amount

MPA - a szerződés hatálya

A prorátázandó összeg megállapítása

Érvényességi dátum

Alkalmazandó fare

A prorátázás lépései

Valuta konverzió

Round trip, circle trip árak

Minimum árak

Surcharge-ok és differenciák

Stopover charge

Straight rate proration

Prorátázási részletek

Az utas jegy prorátázáshoz figyelembe veendő részei

Surface szektor

Szállító légitársaság változása

Hiányzó prorátázási részletek feltételezése

Voluntary rerouting

Involuntary rerouting

Infant árak

Túlsúly jegyek

Proviso-kra és requirement-ekre vonatkozó szabályok

Általános szabályok - betérjesztés, alkalmazhatóság

Proviso-k értelmezése

Prorátázás proviso-kkal

25.3.3. Légitársaságok közötti elszámolás szabályai

... óra/23 óra

IATA Clearing House és a bevétel elszámolási szabályok
Revenue Accounting Manual (RAM)
Valuta konverzió a repülőjegy számlázásokra
Az eredeti számlázás valutája
Módosító terhelések valutája
Valuta konvertálási eljárások
Kerekítések
Valutáris korlátozások a dokumentumokon
Valutakódok
Alapvető számlázási szabályok
= utas flight couponok számlázása
= hiányosan kitöltött utas és túlsúly flight couponok számlázása
Elveszett és ellopott dokumentumok terhelése
Hamisított jegyek és MCO-k terhelése
PTA-k és specifikus MCO-k számlázása
Nem specifikus MCO-k terhelése
Refund értéket nem hordozó couponok számlázása
Túlsúly jegyek terhelése
Government Excess Baggage Order (GEBA) terhelése
Taxok számlázása
BSP téves elszámolások légitársaságok közötti rendezése
Egyéb számlázási szabályok
Útvonal módosítással kapcsolatos elszámolások
Inadmissible utasokkal kapcsolatos felelősségek és terhelések
Flight Interruption Manifest számlázása
ID/AD kedvezménnyel kiállított jegyek terhelése
Dokumentum nélküli terhelések
Visszatérítésekkel kapcsolatos számlázási szabályok
UATP szerződéses jutalék számlázása
Eladási ügynöki jutalék és interline service charge
Visszaterhelések és határidők
A visszaterhelés módja, csatolandó dokumentumok, eljárások
Visszaterhelés minimális értéke
Visszaterhelés formátuma és listázása
Terhelési határidők és levelezési követelmények
Határidőn túli visszaterhelések
Visszaterhelés valutáneme

25.3.4. Eladási jelentések és visszatérítések ellenőrzése

... óra/25 óra

Jegykészlet és ellenőrzés
Jegykészlet rendelés és szállítás
Nyilvántartás, jegyleltár
Kiállított jegyek nyilvántartásból kivezetése
Dokumentum típusok és főbb jellemzőik
Repülőjegy - 2, 4 szelvényes; kézi, gépi, ATB
MCO, PTA
Túlsúlyjegy
Fuvarlevél

Standard BSP dokumentumok (refund notice, agency debit memo stb.)
 Flight Interruption Manifest (FIM)
 Eladóhelyek típusai
 Légitársasági saját irodák
 Megbízott utazási irodák (BSP - ARC)
 Vezérügynökök
 Eladási jelentések (sales report)
 Sales report célja, gyakorisága, formátuma, tartalma
 Sales reporthoz csatolandó dokumentumok
 Jutalék-elszámolás
 Különböző adók és egyéb díjak elszámolása
 BSP téves elszámolások rendezése
 Fizetési formák: készpénz, csekk, hitelkártya, vegyes fizetés (készpénz és hitelkártya)
 Jegycsere:
 árváltozás nélkül
 visszatérítési értékkel
 árváltozással, és pluszbeszédéssel
 Visszatérítési eljárások
 Állami és valutáris korlátozások
 Időbeni korlátok (Time limit)
 Eladó légitársaság általános szállítási feltételei
 Visszatérítés (visszatérítés címzettje)
 Involuntary/voluntary refund
 Elveszett jegy visszatérítése
 Eljárási szabályok (ügynökön keresztül vagy légitársasági közvetlen)
 Más légitársaságot is érintő visszatérítési ügyek bonyolítása
 Jutalék-elszámolás visszatérítés esetén
 Ellenőrzések és korrekciók
 Ár-, tax és jutalék differenciák terhelése, ADM és ACM kiállítása
 Elszámolatlan jegyek, jogosulatlan visszatérítések értékének behajtása
 Fizetések
 Ügynöki elszámolások
 Hitelkártya cégek terhelése
 Külföldi átutalások

25.3.5. *Jegy illetve fuvarlevél elszámoláshoz kapcsolódó szabályok ... óra/14 óra*

Adók fogalma, típusai
 Díjak fogalma és típusai.
 Utast terhelő adók, utasra át nem hárítható díjak,
 Eladási adók, interlineable taxok,
 Adók beszedése utastól, elszámolása és fizetése a hatóságok felé
 Adók beszedése más légitársaságoktól, elszámolása és fizetése a hatóságok felé

25.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Multimédiás tanterem

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	Számítógép Projektor
2.					
3.	elbeszélés			X	
4.	kiselőadás		X		Számítógép Projektor
5.					
6.	megbeszélés		X		
7.	szemléltetés			X	Számítógép Projektor
8.					
9.	házi feladat	X			

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	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		

25.6. A tantárgy értékelésének módja

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

26. Utaskiszolgálási ismeretek tantárgy

... óra/93 óra*

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

26.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók sajátítsák el - a szakképesítés szakmai és vizsgáztatási követelményében meghatározott - a tananyagban részletezett ismeretanyagot.

Biztosítsa a szakmai elméleti ismeretek elsajátítását és azok gyakorlati alkalmazását.

Készítsen fel a teljes körű földi utaskiszolgálási feladatok magas színvonalú ellátására.

Alakítson ki a tanulóknak jó kapcsolatteremtő és kommunikációs készséget.

Ismertesse meg a földi utaskiszolgálás dokumentációs anyagát és azok alkalmazását.

A tanulók rendelkezzenek a minőségi utaskiszolgálás követelményeinek ismeretével.

Lehetőséget biztosítson a szakmai angol nyelv gyakorlására.

Csapatmunkára ösztönözzön.

26.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

10496-16 Közlekedés szállítási alapok modul megfelelő tantárgyi ismereteivel.

Légiközlekedési és forgalmi alapismeretek tantárgy.

Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek tantárgy.

Jegyeladási ismeretek tantárgy.

Légi fuvarozási ismeretek elméleti tantárgy.

Légi közlekedési gyakorlat c. tantárgy forgalmi alapismeretek gyakorlataival.

26.3. Témakörök

26.3.1. Bevezetés és a repülőjegy

... óra/11 óra

Repülőtér felépítése és az itt dolgozó szervezetek

A földi utaskiszolgálás területei, ezek főbb jellemzői

Az utasforgalomban használt IATA kiadványok ismertetése

Kapcsolattartás a társszolgáltatókkal az utaskiszolgálási folyamat során

A repülőjegy utaskiszolgálási szempontból fontos részeinek ismertetése
A repülőjegy elfogadásának szabályai az utasfelvétel során
Az elektronikus jegy ismertetése

26.3.2. Speciális utaskategóriák

... óra/24 óra

Kíséretnélküli gyermek:

- fuvarozási feltételek
- utaskezelési eljárások érkezéskor, induláskor, tranzit állomáson
- egyedi szabályok légitársaságonként

Különleges kiszolgálást igénylő utasok:

Mozgássérült utasok

- helyfoglalási ismeretek
- utaskezelési szabályok
- fuvarozási feltételek

Hordágyas illetve orvosi kíséretet igénylő utasok:

- helyfoglalási ismeretek
- utaskezelési szabályok
- fuvarozási feltételek

Terhes anyák, vak és süketnéma utasok:

- helyfoglalási ismeretek
- utaskezelési szabályok
- fuvarozási feltételek

Infanttal, gyermekkel utazó utasok:

- helyfoglalási ismeretek
- utaskezelési szabályok
- fuvarozási feltételek

Be nem fogadott, kiutasított utasok:

- általános szabályok
- fuvarozási feltételek

VIP utasok:

- érkező és induló VIP utasok kiszolgálása

Kormányváró utasainak kiszolgálása

Törzsutas program

Szállítási feltételek, fuvarozásból való kizárás joga

26.3.3. Utaskezelési ismeretek

... óra/24 óra

Járat ismeretek utaskiszolgálási szempontból:

- járat típusok
- közös üzemeltetésű járatok
- speciális utaskezelési eljárások
- fedélzeti ellátmány
- helyfoglalási ismeretek

Utaskezelési eljárások:

- egységes / common check-in/ utasfelvétel
- állomásonkénti /dedikált check-in/ utasfelvétel
- telefon check-in
- express check-in

Utaskezelés során használt dokumentumok:

- fajtai
- használatukra vonatkozó szabályok

- utastelexek
- utaslisták, poggyáslisták
- Üléstervek:
 - általános ismeretek
 - ültetési szabályok
- Jártelőkészítés:
 - általános szabályok
 - speciális légitársasági szabályok
- Utasfelvétel folyamata:
 - manuális
 - számítógépes
- Utasfelvétel a gyakorlatban:
 - SDCS - utasfelvételi számítógépes rendszer
 - Altea Amadeus – utasfelvételi számítógépes rendszer
 - A rendszerek ismertetése, használata
- A beszállítás menete, fajtái
- Járatzárás
- Speciális utaskezelési eljárást igénylő utasok:
 - érkező, átszálló utasok kezelése
 - várólistás utasok
 - szabadjeggyel rendelkező utasok

26.3.4. Minőségi követelmények, eljárás rendellenesség esetén ... óra/15 óra

- Utasforgalomban előírt viselkedési normák
- Formaruha viselési szabályzat
- Utasok tájékoztatása, kommunikáció
- Utas hibájából bekövetkezett rendellenesség fajtái, azok ügyintézése
- Járat rendellenességek fajtái
- Légitársaság által nyújtott szolgáltatások
- Kompenzáció
- Útvonal módosítás, FIM alkalmazása

26.3.5. Poggyászokra vonatkozó ismeretek ... óra/19 óra

- Poggyázkategóriák csoportosítása
- Fuvarozási szabályok
- Poggyászkezelés során használt címkék fajtái és alkalmazási szabályok
- Poggyászfelvétel menete, szabályai
- Különleges poggyászfelvételi eljárást igénylő poggyászok
- Túlsúly szabályok
- Speciális poggyázkategóriák fajtái, fuvarozásra való elfogadás szabálya
- Poggyász rendellenességek fajtái, alkalmazott eljárás, kártérítés

26.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Multimédiás tanterem

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth	osztály	
1.	magyarázat			X	Számítógép Projektor
2.					
3.	elbeszélés			X	
4.	kiselőadás		X		Számítógép Projektor
5.					
6.	megbeszélés		X		
7.	szemléltetés			X	Számítógép Projektor
8.					
9.	házi feladat	X			

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

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

26.6. A tantárgy értékelésének módja

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

27. Légiközlekedési gyakorlat tantárgy

... óra/341 óra*

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

27.1. A tantárgy tanításának célja

Az elméleti órákon tanult ismereteket és a hozzájuk kapcsolódó utaskiszolgálással, jegyeladással, légi fuvarozási tevékenységgel, a repülőgépek forgalmi kiszolgálásával, a repülőjegyek és fuvarlevelek elszámolásával kapcsolatos folyamatokat, valamint technológiai eljárásokat bemutassa, illetve gyakoroltassa a tanulókkal és ezzel teljessé tegye szakmai felkészültségüket.

Biztosítsa - az elméleti órákon tanultakkal kiegészülve - a különféle számítógépes jegykezelési és díjszámítási feladatok ellátását.

Biztosítsa a szakmai dokumentációk / tarifakönyvek, kézikönyvek, körlevelek, számítógépes rendszerek/ megfelelő szintű kezelését, alkalmazását

Biztosítsa a repülőgépekkel kapcsolatos forgalmi okmányok önálló kezelésének gyakorlatát.

Biztosítsa a különféle kombinált utazási módozatok díjszámításának megfelelő szintű gyakorlatát.

Erősítse a szakmában használatos angol szakkifejezések és nyelv használatának biztonságát.

A gazdasági, szervezési, díjszámítási (árképzési) gyakorlatok során cél az önálló feladat megoldási képesség kialakítása, az áru- és személyszállítási feladatok szakszerű lebonyolítására képes szakemberek képzése.

Összegezve: a szakmai gyakorlat tanításának célja a betölthető munkakörök önálló ellátására való felkészítés

27.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A 10496-16 Közlekedés-szállítási alapok és a 10498-16 Légiszállítási feladatok modulok elméleti tantárgyainak megfelelő elméleti és gyakorlatra vonatkozó ismeretei.

27.3. Témakörök

27.3.1. Légi fuvarozási ismeretek a gyakorlatban

... óra/68 óra

Okmányos feltételek
Fizikai áruátvétel
Csomagolási követelmények
Légi fuvarozási szerződés
A légi fuvarlevél adatállománya
A tarifarendszer és tarifálás
Helyfoglalás követelményei
Prioritási lista
Raktározás
Betárolási ismeretek
Kértesítési műveletek
Veszélyes áruk
Különleges kezelést igénylő áruk
Egységakomány
Kombinált fuvarozás
Számítástechnikai rendszerek használata
Kommunikációs rendszerek megismerése a gyakorlatban

27.3.2. Légiközlekedési és forgalmi ismeretek a gyakorlatban

... óra/68 óra

Repülésmélettan
Sárkány, sárkányrendszerek, hajtómű
Repülőgép típusok
Légitársaságok által üzemeltetett jellemző gázturbinás repülőgépek
Légitársaságok által üzemeltetett jellemző légszűrős gázturbinás repülőgépek
Egyéb légitársaságok által üzemeltetett jellemző repülőgépek
Légitársaság szervezeti felépítés
Légitársaság nemzetközi kereskedelmi kapcsolatrendszere, kereskedelempolitikája
Két- és többoldalú kereskedelmi szerződések
Képviseleti tevékenység, ügynöki szerződések, megbízások
Útvonalhálózat, menetrend tervezés
Menetrendszerű üzemeltetés feltételei
Légitársaság kiszolgálási szerződései
Nem menetrendszerű forgalom
Számítástechnikai alapismeretek
AMADEUS. rendszer általános ismertetése
Carmen automatizált áru-helyfoglalási és kezelési rendszer
DCS rendszer általános ismertetése
Távközlés feladata, kapcsolata a repüléssel
Nemzetközi szervezetek feladata, egymással való kapcsolata
Szolgálatok, állomások
Naplózás fajtái, jelentősége
Távbeszélő áramkörök, felépítésük, kapcsolatok létesítése, automata központok, faxok
Távíratok, telexek, távgépírók ismertetése, postai távíróközpontok
Légiforgalmi állandó helyű távközlési hálózat (AFTN)
SITA távközlési hálózat
Rádiós, műholdas összeköttetések felépítése, azok alkalmazási területei
Repülőtérrend

Tűzvédelmi előírások
Balesetvédelmi feladatok, munkavédelmi szabályzata
Biztonsági területre vonatkozó előírások
Vészhelyzetek osztályozása
Repülőgép balesetek
Erőszakos cselekmények
Meteorológiai információk útja a nemzetközi repülőtereken
Repülésmeteorológiai kódok rövid ismertetése (metár, taff, stb.)
Repülésmeteorológiai térképek
Elecma rendszer
Navigáció alapelvei
Légiforgalmi tájékoztató kiadványok
Útvonaltervezés
Légiforgalmi szolgálatok és feladataik
Műszaki karbantartási formák
Forgalmi karbantartási formák
Repülőgép műszaki kiszolgálása, kiszolgáló eszközök és szolgálatok
Kiszolgálási ismeretek / JAR-OPS követelmények
Terhelési, tüzelőanyag számítási, egyensúlyszámítási ismeretek

27.3.3. Jegyeladási ismeretek a gyakorlatban

... óra/68 óra

AIRIMP
AMADEUS helyfoglalási rendszer
Tarifa és jegykiállítás
IATA Area-k
Az APT ismertetése a gyakorlatban
Mileage system (Mérföldezés)
Nem légi úton megtett szakasz / surface transportation/
Útmegszakítás
Stopover
HIP
Side trip.
Nemzetközi eladási módozatok
Retúr és körutazások
Egyirányú utazások (OW)
Az átfogó díjtétel elsőbbsége
Korlátozások indirect utazás esetén
A szakaszárak legalacsonyabb kombinálása
Open Jaw utazások
Tax – ok
A repülőjegy
Kedvezményes díjtételek /Special fares/
Csökkentett díjtételek /Discounted Fares/
Átengedményezés (Endorsement)
Csereutalvány (MCO)
Poggyász
AIRFARE és TICKETING
PTA telepített jegyek
Különleges utas
Törzs utas

27.3.4. Utaskiszolgálási ismeretek a gyakorlatban

... óra/68 óra

A földi utaskiszolgálás területei, ezek főbb jellemzői
Az utasforgalomban használt IATA kiadványok ismertetése
Kapcsolattartás a társzolgáltatókkal az utaskiszolgálási folyamat során
Földi Utaskiszolgálási Szerződés utaskiszolgálási részéinek ismertetése
A repülőjegy utaskiszolgálási szempontból fontos részeinek ismertetése
A repülőjegy elfogadásának szabályai utasfelvétel esetén
Poggyászokra vonatkozó ismeretek a gyakorlatban
Poggyászkategóriák csoportosítása
Poggyászkezelés során használt címkék fajtái
Poggyászfelvétel
Speciális poggyászkategóriák
Poggyász rendellenességek
Speciális utaskategóriák a gyakorlatban
Kíséretnélküli gyermek
Különleges kiszolgálást igénylő utasok
Be nem fogadott, kiutasított utasok
VIP utasok
Szállítási feltételek
Utaskezelési ismeretek a gyakorlatban
Járat ismeretek utaskiszolgálási szempontból
Utaskezelési eljárások
Utaskezelés során használt dokumentumok
Üléstervek
Jártelőkészítés
Utasfelvétel folyamata
A beszállítás menete, fajtái
A tranzit információ tevékenységi köre
Utasforgalomban előírt viselkedési normák gyakorlása
Földi kiszolgálási program ismertetése
Utas hibájából bekövetkezett rendellenesség kezelése a gyakorlatban
Járatrendellenesség

27.3.5. Repülőjegy és fuvarlevél elszámolási ismeretek a gyakorlatban ... óra/69 óra

Számviteli alapismeretek gyakorlása
Pénzügyi alapismeretek gyakorlása
Jegyérték, fuvarlevél fizetési formák a gyakorlatban
Kapcsolat a főkönyvi nyilvántartással
Bevétel elszámolási rendszerek a gyakorlatban
Prorátázás
Légitársasági szerződéses rendszerek (multilaterális és bilaterális) és döntéshozatali fórumok
IATA Prorata Értekezlet - Multilateral Proration Agreement (MPA).
Prorate Agency
prorátázási részletek
Prorate Manual - részei
prorate factor és proviso base amount,
MPA - a szerződés hatálya,
a prorátázandó összeg megállapítása

proviso-kra és requirement-ekre vonatkozó szabályok
 Légitársaságok közötti elszámolás szabályai gyakorlatban
 a IATA Clearing House és a bevétel-elszámolási szabályok
 a Revenue Accounting Manual (RAM)
 valuta konverzió a repülőjegy számlázásokra
 alapvető számlázási szabályok
 egyéb számlázási szabályok
 visszatérhelések és határidők
 Eladási jelentések és visszatérítések ellenőrzése a gyakorlatban
 Jegykészlet és ellenőrzés
 Dokumentum típusok és főbb jellemzőik
 Eladóhelyek típusai
 Eladási jelentések (sales report)
 Fizetési formák
 Visszatérítési eljárások
 Ellenőrzések és korrekciók
 Fizetések
 Jegy illetve fuvarlevél elszámoláshoz kapcsolódó szabályok gyakorlati alkalmazása
 adók és díjak fogalma, típusai
 utast terhelő adók, utasra át nem hárítható díjak,
 eladási adók, interlineable taxok,
 adók beszedése (utastól, más légitársaságtól), elszámolása és fizetése a hatóságok felé

27.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Repülőtéri környezet.
 Számítógépes terem.

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz	osztály	
1.	magyarázat			x	Tarifakönyvek, jogszabálygyűjtemény, fuvarozási szabályzatok, okmány minták, térképek
2.	kiselőadás		x		
3.	megbeszélés		x		
4.	szemléltetés			x	Tarifakönyvek, jogszabálygyűjtemény, fuvarozási szabályzatok, okmány minták, térképek
5.	házi feladat	x			

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthatóság	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	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 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.	Áruterelő szakmai munkatevékenység	x	x		
5.2.	Műveletek gyakorlása	x	x		

5.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x		
6.	Üzemeltetési tevékenységek körében				
6.1.	Üzemelési hibák szimulálása és megfigyelése	x		x	
7.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
7.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x	x	x	
7.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x	x	x	
7.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x	x	x	
7.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x	x	x	

27.6. 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:

- 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
- Járműismeretek
 - Villamos mozdonyok, Diesel mozdonyok, Motorkocsik
 - Személyszállító kocsik. Teherkocsik
 - Személyszállító járművek: Autóbuszok, villamosok, trolibusz, metró, HÉV
- Kiszolgáló létesítmények
 - Állomások, pályaudvarok, megállóhelyek, rakodóhelyek, rendező pu.-ok
 - Forgalmi iroda, személypénztár, vontatási telepek, raktárak, várótermek
 - Autóbusz állomások, szerviz, telephelyek utas várók, stb.
- A közúti személyszállítás
 - Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
 - Reklamációs ügyek intézése
 - Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk
 - Rendkívüli események
- A vasúti személyszállítás
 - Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
 - Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk
 - Reklamációs ügyek intézése
 - Rendkívüli események
- A vízi személyszállítás
 - Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
 - Utazási igazolványok
 - Utazással kapcsolatos információk
- A légi személyszállítás
 - Menetjegyek visszaváltása
 - Utastájékoztatás
 - Utazással kapcsolatos információk
- A városi közösségi közlekedés
 - Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
 - Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk

Reklamációs ügyek intézése
Rendkívüli események
Üzemviteli ismeretek
Az áruk csomagolása, fuvarszköz megrendelése és kiállítása
Rakodás, a küldemény átvétele, a küldemény továbbítása, kiszolgáltatása

A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Ügyféltypusok 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 szervezetenél használt levelezési formák, azok tartalmi és formai követelményei
Irat- és dokumentumkezelés gyakorlati folyamata
Ügyfélszolgálati helyiség és az ügyfélért kialakítása
Kiszolgáló létesítmények
Állomások, pályaudvarok, megállóhelyek, rakodóhelyek, rendező pu.-ok
Forgalmi iroda, személypénztár, vontatási telepek, raktárak, várótermek
Autóbusz állomások, szerviz, telephelyek utas várók stb.
Üzemviteli ismeretek
Az áruk csomagolása, fuvarszköz megrendelése és kiállítása
Rakodás, a küldemény átvétele, továbbítása, kiszolgáltatása
A közúti áru fuvarozás
Fuvarszköz kiállítása
Rakodás
A küldemény átvétele
A küldemény tömegének megállapítása
A küldemény átadása-átvétele
A vasúti áru fuvarozás
Az árudarabok jelölése, a vasúti kocsik, konténerek bárcázása üres, rakott állapotban
A kocsirakományú küldemény lezárására használt kocsizárak csoportjai
Az üres és rakott kocsik, ügyfél részére történő átadása feladó vagy átvevő értesítése, általános és elfogadott értesítési formák
A vízi áru fuvarozás
Kikötők, kikötői rakodó berendezések
A légi áru fuvarozás
Küldemény átvétele
Egy járat küldeményeinek összekészítése
Járat küldeményeinek előtérre juttatása
Átadás a rampaszolgálatnak, berakodás a légi járműbe
Kirakodás a célállomáson, import raktári bevételezés

II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Járműismeretek

Villamos mozdonyok, Diesel mozdonyok, Motorkocsik
Személyszállító kocsik. Teherkocsik
Személyszállító járművek: Autóbuszok, villamosok, trolibusz, metró, HÉV
Kiszolgáló létesítmények
Állomások, pályaudvarok, megállóhelyek, rakodóhelyek, rendező pu.-ok
Forgalmi iroda, személypénztár, vontatási telepek, raktárak, várótermek
Autóbusz állomások, szerviz, telephelyek utas várók, stb.

Üzemviteli ismeretek

Az áruk csomagolása, fuvarszköz megrendelése és kiállítása
Rakodás, a küldemény átvétele, továbbítása, kiszolgáltatása

A közúti személyszállítás

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
Reklamációs ügyek intézése
Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk
Rendkívüli események

A vasúti személyszállítás

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk
Reklamációs ügyek intézése
Rendkívüli események

A vízi személyszállítás

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
Utazási igazolványok
Utazással kapcsolatos információk

A légi személyszállítás

Menetjegyek visszaváltása
Utastájékoztatás
Utazással kapcsolatos információk

A városi közösségi közlekedés

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk
Reklamációs ügyek intézése
Rendkívüli események

A közúti árufuvarozás

Fuvarszköz kiállítása
Rakodás
A küldemény átvétele
A küldemény tömegének megállapítása
A küldemény átadása-átvétele

A vasúti árufuvarozás

Az árudarabok jelölése, a vasúti kocsik, konténerek bárcázása üres, rakott állapotban
A kocsirakományú küldemény lezárására használt kocsizárak csoportjai
Az üres és rakott kocsik, ügyfél részére történő átadása feladó vagy átvevő értesítése, általános és elfogadott értesítési formák

A vízi árufuvarozás

Kikötők, kikötői rakodó berendezések.

A légi árufuvarozás

Küldemény átvétele

Egy járat küldeményeinek összekészítése
Járat küldeményeinek előtérre juttatása
Átadás a rampaszolgálatnak, berakodás a légi járműbe
Kirakodás a célállomáson, import raktári bevételezés