**6.28.**

**SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV**

**a**

**31 346 02**

**SZÁMÍTÓGÉPES ADATRÖGZÍTŐ**

**részszakképesítés**

**Szakképzési Hídprogramban történő oktatásához**

az 54 346 03 Irodai titkár szakképesítés kerettanterve alapján

**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.) Korm. rendelet,
* az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet, és

– a 31 346 02 számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

**II. A részszakképesítés alapadatai**

A részszakképesítés azonosító száma: 31 346 02

A részszakképesítés megnevezése: Számítógépes adatrögzítő

A szakmacsoport száma és megnevezése: 16. Ügyvitel

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXV. Ügyvitel

Elméleti képzési idő aránya: 40%

Gyakorlati képzési idő aránya: 60%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: 105 óra

**III. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: hat általános iskolai évfolyam elvégzése

Betöltött 15. életév

Bemeneti kompetenciák: nincs

Szakmai előképzettség: nincs

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

**IV. A szakképzés szervezésének feltételei**

**Személyi feltételek**

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

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

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

**Tárgyi feltételek**

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a részszakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: Az Üzleti kommunikáció és protokoll modul oktatásához javasolt helyiség: taniroda.

Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre: A gyakorlati órák tartásához minden tanuló számára – internetkapcsolattal rendelkező - számítógépre van szükség.

1. **A részszakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra**

A képzés heti és éves szakmai óraszámai rövidebb képzési idejű részszakképesítés oktatásához:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SZH/1  évfolyam  heti óraszám | SZH/1  évfolyam  éves óraszám  (36 héttel) | SZH/2 évfolyam  heti óraszám | SZH/2 évfolyam  éves óraszám  (35 héttel) |
| Közismeret | 24 | 864 | 17 | 595 |
| **Szakmai elmélet és gyakorlat együtt** | **7,5** | **270+105** | **14,5** | **507,5** |
| Összesen | 31,5 | 1134 | 31,5 | 1102,5 |
| 8-10% szabad sáv  (közismereti rész) | 3 | 108 | 2 | 70 |
| 8-10% szabad sáv  (szakmai rész) | 0,5 | 18 | 1,5 | 52,5 |
| Mindösszesen  (teljes képzés ideje) | 35 | 1260+105 | 35 | 1225 |

A részszakképesítés oktatására fordítható idő **953** óra (270+105+507,5+18+52,5) nyári összefüggő gyakorlattal és szakmai szabadsávval együtt.

1. számú táblázat

**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszáma**

**évfolyamonként, szabadsáv nélkül**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szakmai követelmény-modulok** | **Tantárgyak** | **Heti óraszám** | | | | |
| **SZH/1 évfolyam** | | | **SZH/2 évfolyam** | |
| **elméleti** | **gyakorlati** | **ögy** | **elméleti** | **gyakorlati** |
| 12082-16  Gépírás és irodai alkalmazások | Gépírás és levelezési gyakorlat |  | 2,5 | 105 |  | 5,5 |
| Irodai alkalmazások gyakorlata |  | 2 |  | 3 |
| 12084-16  Üzleti kommunikáció és protokoll | Kommunikáció a titkári munkában | 3 |  | 6 |  |
| Összes heti elméleti/gyakorlati óraszám | | 3 | 4,5 | 6 | 8,5 |
| Összes heti/ögy óraszám | | 7,5 | | 105 | 14,5 | |

A kerettanterv szakmai tartalma - a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8. § (5) bekezdésének megfelelően - a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező összes óraszám szakmai elméleti és gyakorlati képzésre rendelkezésre álló részének legalább 90%-át lefedi. Az időkeret fennmaradó részének (szabadsáv) szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

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

2. számú táblázat

**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszáma évfolyamonként**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szakmai követelménymodul** | **Tantárgyak/**témakörök | **Óraszám** | | | | | **Összesen** |
| **SZH/1 évfolyam** | | | **SZH/2 évfolyam** | |
| **elméleti** | **gyakorlati** | **ögy** | **elméleti** | **gyakorlati** |
| 12082-16  Gépírás és  irodai alkalmazások | **Gépírás és levelezési gyakorlat** | **0** | **90** | **105** | **0** | **192,5** | **282,5** |
| A tízujjas vakírás alapgyakorlatai |  | 10 |  |  | **10** |
| Billentyűkezelés |  | 56 |  |  | **56** |
| Az írástechnika megerősítése |  | 12 |  |  | **12** |
| Sebességfokozás |  | 12 |  | 32 | **44** |
| Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok |  |  |  | 30 | **30** |
| Irodai gépírás gyakorlata |  |  |  | 25,5 | **25,5** |
| Levelezési alapismeretek a titkári munkában |  |  |  | 6 | **6** |
| Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában |  |  |  | 28 | **28** |
| Levelezés a hivatali és üzleti életben |  |  |  | 41 | **41** |
| Komplex levélgyakorlatok |  |  |  | 30 | **30** |
| **Irodai alkalmazások gyakorlata** | 0 | 72 | 0 | 105 | **177** |
| A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai |  | 18 |  |  | **18** |
| Dokumentumszerkesztés a titkári munkában |  | 18 |  | *10* | **28** |
| Táblázatok készítése a titkári munkában |  | 18 |  | *25* | **43** |
| Adatbázisok készítése a titkári munkában |  | 18 |  | *25* | **43** |
| A prezentáció mint kommunikációs technika |  |  |  | *25* | **25** |
| A weblapkészítés alapjai |  |  |  | *20* | **20** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 12084-16  Üzleti kommunikáció és protokoll | **Kommunikáció a titkári munkában** | 108 | 0 |  | 210 | 0 | **318** |
| Üzleti nyelvi kultúra | 40 |  |  |  | **40** |
| Üzleti kommunikáció | 15 |  | 30 |  | **45** |
| Protokoll az irodában | 15 |  | 20 |  | **35** |
| Digitális kommunikáció a titkári munkában | 15 |  | 20 |  | **35** |
| Nemzetközi protokoll |  |  | 30 |  | **30** |
| Munkahelyi, irodai kapcsolatok | 23 |  | 15 |  | **38** |
| Munkahelyi konfliktuskezelés |  |  | 30 |  | **30** |
| Tárgyalástechnika |  |  | 30 |  | **30** |
| Marketingkommunikáció |  |  | 35 |  | **35** |
| Összes éves elméleti/gyakorlati óraszám: | | **108** | **162** | **210** | **297,5** | **777,5** |
| Összes éves/ögy óraszám: | | **270** | | **105** | **507,5** | | **882,5** |
| Elméleti óraszámok/aránya | | 318 / 40,90% | | | | | |
| Gyakorlati óraszámok/aránya | | 459,5 / 59,09% | | | | | |

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 összes óraszám szakmai elméleti és gyakorlati képzésre rendelkezésre álló részének legalább 90%-a felosztásra került.

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

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

**A**

**12082-16 azonosító számú**

**Gépírás és irodai alkalmazások**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

**A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 12082-16  Gépírás és irodai alkalmazások | Gépírás és levelezési gyakorlat | Irodai alkalmazások gyakorlata |
| FELADATOK | | |
| Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket. | x | x |
| Munkafeladataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról. | x | x |
| Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával. | x | x |
| Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír. | x |  |
| Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol. | x |  |
| Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven. | x |  |
| Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal. | x | x |
| Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően. | x |  |
| Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját. | x |  |
| Táblázatkezelő programot alkalmaz: kalkulációt, kimutatást, diagramot készít, számításokat végez. |  | x |
| Adatbázis-kezelő programot alkalmaz: adatbázist hoz létre, adatot tölt fel, egyszerű szűrést végez. |  | x |
| Prezentációt készít saját munkája és a szervezeti tevékenység bemutatásához. |  | x |
| Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan. | x |  |
| Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez. | x | x |
| Betartja a biztonságos internethasználat szabályait. | x | x |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| A biztonságos irodai munkavégzés követelményei | x | x |
| A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai | x | x |
| A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája | x |  |
| A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai | x |  |
| A dokumentumok típusai, fajtái | x |  |
| A dokumentumszerkesztés követelményei |  | x |
| A táblázatkészítés műveletei |  | x |
| Az adatbázis készítésének műveletei |  | x |
| Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei | x |  |
| Egyszerű ügyiratok | x |  |
| Szervezetek belső iratai | x |  |
| A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai | x |  |
| Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei | x |  |
| A munkavállalással kapcsolatos iratok | x |  |
| A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai | x | x |
| A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai | x | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| A tízujjas vakírás (170 leütés/perc) | x |  |
| Számítógépes irodai programok alkalmazása | x | x |
| Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x | x |
| Írásbeli dokumentumok készítése, formázása | x |  |
| Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat) | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Mozgáskoordináció | x |  |
| Precizitás | x | x |
| Monotóniatűrés | x |  |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Irányíthatóság | x | x |
| Visszacsatolási készség | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Figyelemösszpontosítás | x |  |
| Kontroll (ellenőrzőképesség) | x | x |
| Eredményorientáltság | x | x |

1. **Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy 282,5 óra**
   1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Gépírás és levelezési gyakorlat** tantárgy alapvető célja, hogy a tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép használatához kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknek az elvégzésében – bármilyen adathordozóról –, amelyek a titkári munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő) munkafeladataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy megerősödjenek az elektronikus írástechnika elsajátítása során kialakított szokások (munkakörülmények kialakítása, munkaeszköz előkészítése, helyes kéz- és testtartás, fogás- és billentéstechnika, pihentető, lazító periódusok, ujj-, kéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek alapot jelentenek az egészséges és biztonságos munkavégzésnek hosszú távon is. Cél továbbá, hogy a tanulók ismerjék meg a különböző típusú, fajtájú iratok, levelek készítésének nyelvi, tartalmi és formai elvárásait, és ennek megfelelően képesek legyenek a hivatali, üzleti élet dokumentumainak elkészítésére. Legyenek képesek munkavállalással kapcsolatos iratokat, munkahelyi kapcsolattartó dokumentumokat is önállóan fogalmazni, készíteni. Legyenek tisztában a hagyományos és elektronikus levelezés illemszabályaival, a biztonságos internethasználat előírásaival.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelvtan

* 1. **Témakörök**
     1. **A tízujjas vakírás alapgyakorlatai 10 óra**

Az írógépek és a gépírás története

Írásversenyek története; versenyeredmények

A szabályos gépírás bemutatása

A számítógéppel végzett írástevékenység jellemzői; a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági feltételei

A gépírás-tevékenységhez szükséges tárgyi feltételek

Elvárások a gépírás elsajátítása során

A számítógépes munkakörnyezet kialakítása, írástevékenység előkészítése

Az írástevékenységhez szükséges képernyős munkafelület kialakítása vagy az oktató program felépítése, működése

Munkaanyag mentésére, tárolására szolgáló mappák, fájlok kialakítása, elnevezése

A tízujjas vakírás elsajátításának célja, alkalmazásának előnyei

A klaviatúra felépítése, magyar nyelvű billentyűzet

Ujjrend fogalma, kialakítása

Az alaptartás fogalma, funkciója

A helyes kéz- és testtartás; egészségmegőrző, ujjakat erősítő gyakorlatok

Helyes fogás- és leütéstechnika kialakítása: alaptartás betűi, szóközbillentyű (space), sorváltás (enterhasználat) gyakorlása

Folyamatos másolás sortartással

Fogalmak: tízujjas vakírás, alaptartás, ujjrend, ütemes írás, betűzés, közös hangos betűzés, fogástechnika, leütés- vagy billentéstechnika, folyamatos írás, sortartás stb.

* + 1. **Billentyűkezelés 56 óra**

A klaviatúra billentyűinek fogás- és leütéstechnikája egy optimálisan kialakított (vagy a használt tankönyv által kínált) sorrendben

Nagybetűk írása; váltóhasználat

Váltórögzítő alkalmazása, funkciója

Számok, írásjelek, speciális karakterek írásgyakorlatai

Számok, írásjelek használatának írásszabályai

A folyamatos és biztonságos (hibátlan) írás gyakorlatai az egyes betűk elsődleges rögzítéséhez kapcsolódóan: betűkapcsolatok, szó- és szókapcsolatok, mondatgyakorlatok

Írásmunka ellenőrzése: leütés- és hibaszámlálás, hibajelölés technikája

Teljesítményértékelés ***javaslata***: az elért leütésszámhoz viszonyítva

jeles = 0,00-01%; jó = 0,11-0,2%; közepes = 0,21-0,3%; elégséges = 0,31% -0,4; elégtelen 0,41%-tól)

* + 1. **Az írástechnika megerősítése 12 óra**

A betűk helyes fogás- és leütéstechnikájának megerősítése különböző gyakorlatokban:

* ujjtechnikai gyakorlatok
* gyakori betűkapcsolatok
* gyakori szavak, nyelvi elemek (toldalékok, névutók, igekötők stb.)
* betűkettőzések,
* idegen szavak,
* váltógyakorlatok
* figyelemösszpontosító gyakorlatok

Helyesírási gyakorlatok

Íráskorrekció (javítóbillentyű használata)

Íráshibák keresése, önellenőrzés, egyéni munkák javítása

Szöveggyakorlatok – folyamatos másolás alapozása

Diktálás utáni írás alapozása: szakaszok, diktátum

* + 1. **Sebességfokozás 44 óra**

A nyelvi elemek gyakorisági mutatóihoz kapcsolódó gyakorlatok írása

Nehéz fogások; külső-belső fogásgyakorlatok, nagy ugrások

Koncentrálást erősítő gyakorlatok

Rövid és hosszú szavak, szókapcsolatok gyakorlatai

Írástechnikai nehézséget jelentő szavak, mondatok gyakorlatai

Állóképesség növelését szolgáló gyakorlatok

Idegen nyelvű szavak, mondatok írása

Az időtényező szerepe a gépírásban

Írás időre: az időtartam fokozatos emelésével

Írás folyamatos diktálás után

Típushibák jellemzői; hibajavító gyakorlatok

Helyesírás és nyelvhelyesség ellenőrzése

* + 1. **Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok 30 óra**

A szövegbevitel technikájának, a folyamatos írás (másolás) készségének fejlesztő gyakorlatai szövegfeldolgozásokon keresztül:

* Különböző nehézségű szövegek
* Különböző tartalmú – ismeretbővítést szolgáló - szövegek
* Időre írás tartamának növelése: állóképesség fejlesztése (10-20 perc)
* Írásbiztonság erősítése
* Mozdulat- és szógyakorlatok

Szöveghosszúság növelése

Diktálás utáni írás: folyamatos szövegdiktátumok

Enter nélküli – folyamatos írás; automatikus elválasztás alkalmazása

* + 1. **Irodai gépírás gyakorlata 25,5 óra**

Különböző tartalmú szövegek feldolgozása – tartalmi tagolással, lényegkiemeléssel, címadással, kulcsszavak keresésével, szövegrészek kiegészítésével, helyesírás ellenőrzésével, központozással stb.

Szövegértő, memóriafejlesztő gyakorlatok

Szókincsfejlesztés, szóalkotás, szópár, ellentétpár keresése stb.

Időre írás tartamának növelése: állóképesség fejlesztése (20-30 perc)

Diktálás utáni írás: „kéz alá diktálás” gyakorlása

Kézírásos, javított, felülírt, módosított szöveg írása

Korrektúrázás gyakorlata

Szövegmásolás szerkesztési műveletekkel

Idegen nyelvű szövegek írása; szerkesztése

* + 1. **Levelezési alapismeretek a titkári munkában 6 óra**

Az írásbeli kapcsolattartás funkciója, változása

Iratok, levelek tartalmi, nyelvi, formai követelményei; tárgyi feltételei

Az iratkészítés technikája számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával)

A hivatali stílus alkalmazása

Az iratok helyesírási, nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjai

Iratok, hivatali, üzleti levelek stilisztikai elemzése

A levelezés hagyományos és elektronikus jellemzői, udvariassági szabályai

Egyes iratok (pl. megrendelés, szerződések, határozat, fellebbezés stb.) tartalmának jogszabályi követelményei

* + 1. **Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában 28 óra**

Nyomtatott dokumentumok (papírfajták, boríték, postai utasítások)

Postai nyomtatványok kitöltése (tértivevény, feladóvevény, meghatalmazás stb.)

A mindennapi élet egyszerű iratai, pl. nyugta, elismervény, igazolás, nyilatkozat, kötelezvény, meghatalmazás nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

A nyugta és számla jellemzői, különbségei a jogszabályok értelmében

Azonosító adatok helyesírása (személyi adatok, azonosító számok, címek, elérhetőségek stb. írásmódja)

Hírközlő iratok, pl. hirdetés, tájékoztatás, értesítés, felszólítás, felhívás, meghívó nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Belső, szervezeti iratok, pl. emlékeztető, feljegyzés, jelentés, beszámoló, körlevél stb. nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Iratok készítésének gyakorlatai

Gyakori iratok nyomtatványainak kitöltése kézzel, számítógéppel; sablonok

* + 1. **Levelezés a hivatali és üzleti életben 41 óra**

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzői

Beadványok, pl. panasz, javaslat, bejelentés, bevallás, feljelentés, kérvény, kérelem

Iratok a hatáskör és illetékesség területéről: idézés, értesítés, igazolási kérelem

Határozat, végzés, fellebbezés iratai a hatósági eljárásban

Iratok a munkaügy köréből, pl. álláspályázat, motivációs levél, referencialevél, szakmai önéletrajz; munkaszerződés; egyéb, a munkaviszony tartalmához (munkavégzés, munkáltatói kötelezettség, munkabér, munkahely, juttatások, pihenőidő stb.) kapcsolódó iratok tartalmi, nyelvi és formai jellemzői

A gazdasági, kereskedelmi, üzleti tevékenységgel összefüggő levelek, pl. hírlevél, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, szerződések (adásvételi, szállítási), a teljesítés iratai nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Az üzleti levelek ajánlott sémája, formai, szerkesztési szabályai

Nyomtatványok a közigazgatás, a munkaügy és az üzleti élet levelezésének köréből

* + 1. **Komplex levélgyakorlatok 30 óra**

Komplex iratok, levelek készítése az elsajátított témakörökben: egyszerű, hírközlő és belső, szervezeti iratok; levelek a hatósági, munkaügyi és üzleti élet köréből – alkalmazva a szövegszerkesztés adta lehetőségeket és kiegészítve a táblázatkezelés, adatbázis-kezelés dokumentumainak felhasználásával.

A levélfeladatok készülhetnek:

* minta után,
* tömbszövegből,
* adat és iratszöveg elkülönített megadásával,
* diktálás után,
* megadott adatokból és tartalmi szempontok szerint önálló fogalmazással,
* feladatutasítások alapján,
* más fájlformátumban mentett dokumentumok készítésével és egyes elemeinek felhasználásával (l. táblázat, diagram, adatbázis).

Iratsablon készítése

Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése

Körlevélkészítés

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

kizárólag számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     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 |  | fali billentyűzettáblázat (séma), iratformák (pl. egyszerű irat, levélforma, jegyzőkönyvi forma stb.) |
| 3. | tanári irányítás |  | x |  |  |
| 4. | közös hangos betűzés |  | x |  |  |
| 5. | írás diktálás után | x | x |  |  |
| 6. | feladattal irányított önálló tanuló munka | x |  |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (email) |
| 8. | információkeresés önállóan (pl. jogszabályban, interneten) | x |  |  | internetes elérhetőség |

* + 1. **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. | Információk önálló rendszerezése | | x | |  | | |  | |  |
| 1.4. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | | x | | x | | |  | |  |
| 2. | | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | | | | | |
| 2.1. | | Leírás készítése | | x | |  |  | |  | |
| 2.2. | | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | | x | |  |  | |  | |
| 2.3. | | Tesztfeladat megoldása | | x | |  |  | |  | |
| 2.4. | | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | |  | | 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 |  | |  | |
| 4. | | Csoportos munkaformák körében | | | | | | | | |
| 4.1. | | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | |  | | x |  | |  | |
| 4.2. | | Csoportos helyzetgyakorlat | |  | | x |  | |  | |
| 4.3. | | Csoportos versenyjáték | |  | | x |  | |  | |
| 5. | | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | | | | | |
| 5.1. | | Műveletek gyakorlása | | x | | x |  | |  | |
| 5.2. | | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján | | x | | x |  | |  | |
| 6. | | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | | | | | |
| 6.1. | | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | | x | |  |  | |  | |
| 6.2. | | Szolgáltatási napló vezetése | | x | |  |  | |  | |
| 6.3. | | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | | x | | x |  | |  | |
| 6.4. | | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | | x | | x |  | |  | |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy 177 óra**
   1. **A tantárgy tanításának célja**

Az **Irodai alkalmazások gyakorlata** megnevezésű tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók felkészüljenek a tanult irodai alkalmazások önálló használatára, az irodai, titkári, ügyviteli munka támogatására. Cél, hogy a tanulók készségszinten – önállóan és kreatívan – tudják alkalmazni a tanult szövegszerkesztő, prezentációkészítő, táblázatkezelő és adatbázis-kezelő program által nyújtott lehetőségeket újszerű körülmények között is. A tanulókat fel kell készíteni a szoftverhasználattal együtt járó dokumentumkezelési, tárolási teendőkre és veszélyeire is.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Informatika

* 1. **Témakörök**
     1. **A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai 18 óra**

A dokumentumok tárolására szolgáló mappaszerkezet kialakítása a titkári munkatevékenység feladatainak megfelelően

Mappák létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, bezárása, áthelyezése, másolása stb.

Fájlkezelési feladatok: fájlok létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, mentése, mentése másként, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása (különböző beállításokkal) stb.

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan

Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan) a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan

Az irodai, titkári munka tartalmához 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, szerkesztése,
* nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás stb.
  + 1. **Dokumentumszerkesztés a titkári munkában 28 óra**

A dokumentumszerkesztés alapjainak alkalmazása a titkári munkakörben előforduló dokumentumok készítésére, pl. tájékoztatók, bemutatkozások, leírások, termékjellemzők, szolgáltatások, szerződések, szabályzatok, programleírások stb.

A dokumentumok készülhetnek:

* minta után,
* részletes feladattal irányított utasítások szerint,
* megadott tartalmi szempontok szerint,
* keresett információval történő kiegészítéssel stb.
  + 1. **Táblázatok készítése a titkári munkában 43 óra**

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan egy táblázatkezelő 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, KEREKÍTÉS),
* egyszerű rendezés, szűrés,
* a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése,
* kép, alakzat, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése.

A titkári munkában jellemző dokumentumok (táblázatok, diagramok): listák, nyilvántartások, jelenléti ívek, eredmény-kimutatás stb. készítése.

A dokumentumok készülhetnek:

* minta után,
* részletes feladattal irányított utasítások szerint,
* megadott tartalmi szempontok, adatok szerint,
* információval történő kiegészítéssel stb.
  + 1. **Adatbázisok készítése a titkári munkában 43 óra**

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan egy adatbázis-kezelő 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.
  + 1. **A prezentáció mint kommunikációs technika 25 óra**

A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában

A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítás)

Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.)

Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai

Prezentációk készítése egy konkrét bemutató készítő programban

* + 1. **A weblapkészítés alapjai 20 óra**

Honlap-készítési alapfogalmak

A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése, HTML kódok

Bekezdések, felsorolások

Táblázatok

Képek használata

Hivatkozások

Weblapkészítés gyakorlata

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

számítógépterem

* 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     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. | bemutatás |  | x |  |  |
| 4. | tanár által irányított közös feladatmegoldás |  | x |  |  |
| 5. | utasítással irányított feladatmegoldás | x |  |  |  |
| 6. | önálló munka | x |  |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (email) |

* + 1. **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 | 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 | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.2. | Tesztfeladat megoldása | x |  |  |  |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel |  | x |  |  |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 3.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 3.3. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 4. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 4.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 4.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett |  | x |  |  |
| 4.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**12084-16 azonosító számú**

**Üzleti kommunikáció és protokoll**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

**A 12084-16 azonosító számú Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |
| --- | --- |
| 12084-16  Üzleti kommunikáció és protokoll | Kommunikáció a titkári munkában |
| FELADATOK | |
| Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására. | x |
| Alkalmazza az üzleti nyelvi kultúra szabályait. | x |
| Tisztában van a beszédet kísérő közlésformák jelentőségével. | x |
| Ismeri a testbeszéd különböző szituációkban betöltött szerepét. | x |
| Kezelni tudja az interkulturális kommunikációból adódó különbségeket. | x |
| Ismeri az internetes kultúra és kommunikáció lényegét, jelentőségét. | x |
| Megismeri az ügyfél-elégedettségi mérési technikákat. | x |
| Ismeri a hivatali, üzleti protokoll alapvető előírásait, a hétköznapi viselkedéstől eltérő követelményeit. | x |
| Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait. | x |
| Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali, üzleti életben. | x |
| Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető és beosztott közötti munkamegosztásból eredő alá-fölérendeltségi viszonyokat és a kapcsolatukat meghatározó magatartási szabályokat. | x |
| Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében. | x |
| Részt vesz a szervezet tárgyalási rendezvényein. | x |
| Felhasználói szinten használja az internetes keresőprogramokat, navigációs programokat. | x |
| Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat. | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Az üzleti kommunikáció fogalma, fajtái, célja | x |
| A kapcsolattartás formái (közvetlen, közvetett, online) | x |

|  |  |
| --- | --- |
| Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei | x |
| Kommunikációs szűrők és működésük | x |
| Marketingkommunikáció | x |
| Az üzleti tárgyalás alapszabályai | x |
| Tárgyalási technikák | x |
| Közéleti megnyilvánulási formák | x |
| Társalgási stílus | x |
| Kérdezés- és érvelési technikák a hivatali, üzleti életben | x |
| Interkulturális kommunikáció; eltérő kultúrákból adódó különbségek | x |
| Üzleti nyelvi kultúra | x |
| Digitális kultúra elemeinek használata, netes navigáció használata, információs szupersztráda | x |
| A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei | x |
| Hivatali, üzleti találkozók protokollja | x |
| A munkahelyi viselkedés alapelemei (szerep, szerepelvárások, szerepfelfogás, megfelelés, társas befolyásolás, azonosulás) | x |
| A titkári munkakör etikai szabályai (etikai kódex) | x |
| A hivatali, üzleti magatartás és protokoll előírásai | x |
| A munkahelyi kapcsolattartás szabályai (vezető, munkatársak, ügyfelek, vendégek stb.) | x |
| Munkahelyi csoportok és jellemzőik; csoportkommunikáció | x |
| Stressz- és konfliktuskezelés az irodában | x |
| A nemzetközi protokoll sajátosságai | x |
| Rangsorolás, ültetési szabályok | x |
| Az öltözködés és megjelenés illemszabályai az üzleti, hivatali életben | x |
| A vendéglátás protokollszabályai | x |
| A hivatali, üzleti ajándékozás alkalmai, illemszabályai | x |
| Ügyfél-elégedettségi mérés technikái | x |
| A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai | x |
| A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázata | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése | x |
| Köznyelvi és szakmai verbalitás | x |
| Elvárásoknak való megfelelés | x |

|  |  |
| --- | --- |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés | x |
| Önállóság | x |
| Döntésképesség | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Kommunikációs rugalmasság | x |
| Nyelvhelyesség | x |
| Adekvát metakommunikációs készség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Nyitott hozzáállás | x |
| Lényegfelismerés (lényeglátás | x |
| Áttekintő képesség | x |

1. **Kommunikáció a titkári munkában tantárgy 318 óra**
   1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Kommunikáció a titkári munkában** tantárgy oktatásának célja, hogy a tanuló elsajátítsa és az irodai, titkári munkatevékenységében alkalmazni tudja a kapcsolattartás különböző technikáit, felismerve a kapcsolat jellegét, tartalmát. Kapcsolataiban a tudatosság vezérelje, képes legyen irányítani a kommunikációs folyamatot, legyen igényes az üzleti kultúra nyelvi elemeinek használatában; a szituációnak megfelelően legyen képes alkalmazkodni a hivatali és üzleti élet elvárásaihoz, protokoll- és egyéb viselkedési szabályokhoz. Cél továbbá, hogy alkalmazkodjon a munkahelyi környezethez, aktívan vegyen részt a csoportmunkában, megfelelően kezelje a környezetében kialakuló konfliktusokat, munkahelyi stresszt.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

­Magyar nyelvtan, Informatika

* 1. **Témakörök**
     1. **Üzleti nyelvi kultúra 40 óra**

A kultúra fogalma, tartalmi elemei, változékonysága

A kultúra és a nyelv összefüggései

Nyelvi norma, nyelvszokás, a társadalmi érintkezés nyelvhasználata

Nyelvhelyesség, nyelvi változások, nyelvfejlődés, nyelvromlás

Nyelvi kultúra fogalma és elemei – különös tekintettel az üzleti élet írásbeli nyelvhasználatára

* Helytelen szóhasználat: képzavar, terjeszkedő kifejezések; hasonló hangzású szavak tévesztése, felesleges töltelékszavak, jelzők használata, helytelen visszautalás, elcsépelt szavak, névelő használata stb.; szóhasználati vétségek (sorszám-tőszám, igekötők, idegen szavak, divatszavak)
* Toldalékhasználat (ikes igék, -nál, -nél, -suk, -sük, -zik, -lik stb.); túlzott fokozás, toldalék és/vagy névutóhasználat
* Egyeztetési hibák; mondatszerkesztési hibák
* Szókapcsolatok, kifejezések; szólások, közmondások használata
* Helyes beszéd technikája, beszédkultúra; beszédhibák (hangképzés, kiejtés, hadarás, dadogás, afázia stb.); kulturálatlan beszéd: trágárság, beszéd evés közben, rágózás beszéd közben; lámpaláz leküzdése
* Helyesírás: rövid-hosszú magán- és mássalhangzók írása - különírás, egybeírás - kis- és nagybetűk írásszabálya - tulajdonnevek írásmódja - elválasztás szabályai - írásjelhasználat - rövidítések, mozaikszók írásszabályai - számok, keltezés, címzés
* Az e-helyesírás; digitális nyelvhelyesség- és helyesírás-javítási módszerek; szótárak, helyesírás-ellenőrző használata

Az üzleti, hivatali élet közlésformái

Nonverbális üzenetek hatása az üzleti életben: státusz, dominancia, tárgyilagosság, figyelemfelhívás, befolyásolás, megtévesztés, bizalmasság, bizalom, tisztelet, magabiztosság-bizonytalanság, távolságtartás kifejezése stb.

Az üzleti élet szóbeli közlésformái: társalgás, előadás, beszámoló, hozzászólás, felszólalás, vita, tárgyalás, alkalmi beszéd

A társalgási és a hivatalos stílus

Kommunikációs taktikák a nyelvhasználatban: hozzáértés látszata, mellébeszélés, félreérthető közlemények, áthárítás stb.

Nyelvhasználati hibák a kommunikációban: szakzsargon, idegen szavak, mesterkélt kifejezések, nyelvi szleng, körmondatok alkalmazása, hibás kérdésfelvetés, beszédképzés, előadás-technika, hangnem, stílus, nyelvi igénytelenség stb.

E-kommunikációs üzleti nyelvhasználat: közösségi portálok, blogok, fórumok, internet, e-mail, webes megjelenés, sms-mms alkalmazása

A hivatali, üzleti élet nyelvi szövegeinek elemzése, értelmezése

* + 1. **Üzleti kommunikáció 45 óra**

Az üzleti kommunikáció fogalma, formái

* tömegkommunikáció (pl. reklám)
* csoportkommunikáció (pl. kiállítás, vevőtalálkozó, termékbemutató)
* személyes kommunikáció (pl. tárgyalás, egyeztetés, vevőtájékoztatás)

A kommunikáció elemei és folyamata az üzleti környezetben

Az üzleti kommunikáció mikrotényezői: munkavállalók, szállítók, közvetítők, vevők, versenytársak, hatóságok, egyéb szervezetek stb. – és hatásuk a kommunikációra

Az üzleti kommunikáció makrotényezői: demográfiai, gazdasági, pénzügyi, jogi, politikai, természeti, technikai-technológiai, társadalmi-kulturális – és hatásuk a kommunikációra

A sikeres üzleti kommunikáció alaptényező

Az üzleti kommunikáció csatornái

A tudatos és hatékony kommunikáció feltételei

A kommunikációs szűrők működése, befolyásolása

Információ az üzleti életben; az információ fogalma, jellemzői

Az információszerzés, -feldolgozás, -továbbítás (küldés) folyamata

Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei

Szervezetek közötti kommunikáció

Kapcsolatfelvétel módjai; a kapcsolat kezelése az üzleti életben

Etikai kódex fogalma, tartalmi elemei az üzleti életben

* + 1. **Protokoll az irodában 35 óra**

A viselkedéskultúra alapfogalmai: illem, etikett, protokoll

A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei

Az üzleti élet viselkedéskultúrájának alapjai: köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás, társalgás

Névjegykártya szerepe a kapcsolattartásban, formái, használatának módja

Öltözködés, megjelenés a titkári munkakörben

Hivatali, üzleti találkozók protokollja: meghívás, vendégfogadás, vendéglátás, rangsorolás, ültetési szabályok, ajándékozás, reprezentáció

Titkári kapcsolatok protokollja

* + 1. **Digitális kommunikáció az irodában 35 óra**

A digitális kommunikáció fogalma, feltételei

Az internet; netes fogalmak és kifejezések

Az internethasználat biztonsági elemei

Az internet veszélyei; biztonsági elemei; a biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

Nyelvi változások a digitális kommunikációban – és kezelésük

Netes navigáció használata; információs szupersztráda

A digitális kommunikáció eszközei az információtartalom formája szerint: szöveges, képi, hangalapú

A kommunikáció és az információszerzés okostelefonok alkalmazásával

A webkeresők használata

Webes tartalom mentése, nyomtatása, felhasználása

Webes megjelenés; webszövegek elemzése, írása

Social web (közösségi oldalak) szerepe a cégmegjelenésben, céges kapcsolatokban

E-ügyintézés fogalma, feltételei

E-közigazgatás szintjei:

* információközlés (pl. online információközlés)
* egyirányú kommunikáció (pl. űrlap elektronikus úton való elküldése)
* kétirányú interaktivitás (pl. ügyfélkapu)
* interakció (pl. elektronikus számlázás)

Online reklámok: banner (reklámcsík, szalaghirdetés), szöveges linkek, beférkőző reklámok; egyéb online reklámfajták

* + 1. **Nemzetközi protokoll 30 óra**

Nemzetközi üzleti színterek, események

Nemzetközi kulturális különbségek

Kulturális szokások

Interkulturális érzékenység

Nyelvi különbségek; ezek áthidalása

Nemzetközi delegáció fogadása

Látogatás, tárgyalás külföldi partnereknél

Üzleti protokoll nemzetközi eseményeken

Protokoll a diplomáciában

Nemzetközi üzleti etika

Etikett és protokoll sajátosságai az egyes kultúrákban

* + 1. **Munkahelyi, irodai kapcsolatok 38 óra**

A munkahelyi szervezet fogalma, jellemzői

Szervezeti formák

Munkahelyi elvárások: vezetés, beosztottak részéről

Munkahelyi kommunikáció csatornái, eszközei

A munkahelyi kommunikáció síkjai

Viselkedés munkahelyi környezetben: társas befolyásolás, azonosulás, behódolás, internalizáció, munkahelyi szerepek (szerepelvárás, szerepfelfogás, szerepmegfelelés)

Munkahelyi kapcsolatok: vezető(k)-titkár, munkatársak, beosztottak ügyfelek, partnerek, hatóság stb.

Kapcsolattartási szabályok, előírások; értelmezésük, betartásuk, be nem tartásuk következményei

Munkahelyi csoportok; csoportjellemzők; csoportalkotási szabályok

Beilleszkedés, befogadás a munkahelyi csoportba

A csapatmunka, team-munka fogalma, jellemzői, előnyei-hátrányai; elvárások, megfelelések, tudásmegosztás, felelősség stb. a team-munka során

* + 1. **Munkahelyi konfliktuskezelés 30 óra**

A konfliktus fogalma, tartalma (pénz, anyagiak megszerzése, hatalom, befolyás, tulajdon, birtoklás, presztízs, érvényesülés, büszkeség stb.)

A konfliktusok szintjei (belső, személyes; személyközi; csoportok, szervezetek közötti)

A konfliktusszintek jellemzői

Konfliktustípusok (valódi, ál, áttételes, téves, hamis, lappangó)

A konfliktusok kialakulásához vezető okok (tárgyi-környezeti okok, személyi okok, viszonykonfliktusok)

A jó és rossz konfliktus jellemzői; funkciójuk

A vita jellemzői, fajtái, szakaszai

Munkahelyi konfliktus kezelése:

* konfliktus kerülése, érzékelése, figyelmen kívül hagyása
* konfliktus feloldásának módjai: kompromisszum, konszenzus

A mediátor szerepe a konfliktus kezelésében

Munkahelyi stressz fogalma, kialakulásának okai, szintjei, következményei

A munkahelyi stressz feloldásának egyéni és szervezeti szintű lehetőségei

* + 1. **Tárgyalástechnika 30 óra**

A tárgyalás fogalma; a tárgyalások hibái

A tárgyalások típusai

A tárgyalás előfeltételei

A tárgyalás személyi feltételei

A csoportos (delegációs) tárgyalás jellemzői

A tárgyalás folyamata; előkészületei

A tárgyalás interaktív szakasza; a tárgyalási stílus

A tárgyalást segítő kérdezéstechnika

A kommunikáció hatékonyságának feltételei a tárgyalás folyamán

A kommunikációt zavaró egyéb tényezők a tárgyalás folyamán

Tárgyalási eszközök és technikák: az alku és a kockázatvállalás, az őszinteség (leleplezés) és megtévesztés, hazugság, jóhiszeműség és bizalom, a fenyegetés, ígéret

A meggyőzés folyamata és eszközei; érvek

A tárgyalás lezárása, utógondozása

Tárgyalások kulturális (nemzetközi) jellemzői

Tárgyalási protokoll

* + 1. **Marketingkommunikáció 35 óra**

A marketingkommunikáció fogalma, területei

A marketingkommunikáció hatékony eszközei (ATL-, BTL-eszközök)

A promóció fogalma, céljai, eszközei

Direkt marketing fogalma, jellemzői, alkalmazási területei

Vásárok, kiállítások, megjelenések szerepe az üzleti kommunikációban

Reklám fogalma, csoportosítása, jellemzői; alkalmazási területek

Hatásos reklámeszközök, reklámhordozók

A vásárló könyve kommunikációs hatása

PR fogalma, céljai, területei (a szervezet külső, belső PR-ja), szerepe a marketingkommunikációban

Ügyfélkapcsolat a titkári munkában; ügyfél-elégedettség mérése, funkciója, technikái

Az arculattervezés fogalma, eszközei (cégmegjelenés: személyi képviselet; tárgyi eszközök: logó, névjegykártya, levélpapír, weblap, digitális megjelenés, applikációk stb.)

A sajtó, média szerepe a marketingkommunikációban

A minőségbiztosítás, minőségirányítás elemei, hatékonyságmérés a titkári munkában

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

taniroda

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Alkalmazott oktatási módszer neve** | **A tanulói tevékenység szervezeti kerete** | | | **Alkalmazandó eszközök és felszerelések** |
| **egyéni** | **csoport** | **osztály** |
| 1. | magyarázat |  | x | x |  |
| 2. | megbeszélés |  | x | x |  |
| 3. | szemléltetés |  | x | x | projektor, kivetítő |
| 4. | vita |  | x |  |  |
| 5. | kiselőadás |  | x |  |  |
| 6. | helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 7. | szerepjáték |  | x |  |  |
| 8. | prezentáció | x | x |  | számítógép, projektor, kivetítő |
| 9. | beszámoló | x | x |  |  |
| 10. | projektmunka |  | x |  |  |

* + 1. **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 | | x | | |  | |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | x | | |  | |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | | x | | |  | |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | | x | | |  | |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | |  | | |  | |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | |  | | | x | |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | |  | | |  | |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | |  | | |  | |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | |  | | |  | |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x | | x | | |  | |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | |  | | |  | |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | | x | | |  | |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | | x | | |  | |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | | x | |  |  | |  | |
| 3.2. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | | x | | x |  | |  | |
| 3.3. | Utólagos szóbeli beszámoló | | x | |  |  | |  | |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | |  | | x |  | |  | |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | |  | | x |  | |  | |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással | |  | | x |  | |  | |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat | |  | | x |  | |  | |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték | |  | | x |  | |  | |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | | x | |  |  | |  | |
| 5.2. | Szolgáltatási napló vezetése | | x | |  |  | |  | |
| 5.3. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | | x | | x |  | |  | |
| 5.4. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | | x | | x |  | |  | |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**Összefüggő szakmai gyakorlat**

SZH/1 évfolyamot követően 105 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 SZH/1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

|  |  |
| --- | --- |
| **Szakmai követelménymodulok** | **Tantárgyak**/Témakörök |
| **12082-16**  **Gépírás és irodai alkalmazások** | **Gépírás és levelezési gyakorlat** |
| A tízujjas vakírás alapgyakorlatai |
| Billentyűkezelés |
| Az írástechnika megerősítése |
| Sebességfokozás |
| **Irodai alkalmazások gyakorlata** |
| A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai |
| Dokumentumszerkesztés a titkári munkában |
| Táblázatok készítése a titkári munkában |
| Adatbázisok készítése a titkári munkában |
| **12084-16**  **Üzleti kommunikáció és protokoll** | **Kommunikáció a titkári munkában** |
| Üzleti nyelvi kultúra |
| Üzleti kommunikáció |
| Protokoll az irodában |
| Digitális kommunikáció a titkári munkában |
| Munkahelyi, irodai kapcsolatok |

A szakmai tartalom részletes kifejtése

**12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások modul**

***Gépírás és levelezés gyakorlata tantárgy keretében***

A tanulók – adatbeviteli tevékenység végzésekor – hatékonyan alkalmazzák a tízujjas vakírás technikáját.

Gépírási tevékenységükhöz önállóan készítsék elő a szükséges tárgyi eszközöket, a szakmai vezető jóváhagyásával alakítsák ki a képernyős munkavégzéshez szükséges optimális körülményeket.

Szorosan kapcsolódva az informatikai ismeretekhez, alkalmazzák gépírástudásukat a titkári munkatevékenységhez kapcsolódó dokumentumok készítésekor.

Végezzenek adatbeviteli és szövegszerkesztési feladatokat, ügyeljenek a hibátlan, esztétikus munkavégzésre.

***Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében***

Kezeljék biztosan az irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, tartsák be a biztonsági előírásokat.

Törekedjenek arra, hogy a szakmai vezető által delegált szövegszerkesztési feladatokat hibátlanul, esztétikusan, a vezető utasításainak és a munkahelyi elvárások szerint készítsék el.

Közreműködésükkel segítsék elő a munkahelyen adódó írásbeli feladatok végzését, egyszerűbb nyomtatványok kitöltését.

A tanulók a számítógépes adatbeviteli munkatevékenységek között önállóan és kreatívan tudják alkalmazni a tanult szövegszerkesztő, táblázat- és adatbázis-kezelő program által nyújtott lehetőségeket.

Legyenek figyelemmel a szoftverhasználattal együtt járó dokumentumkezelési, tárolási teendőkre és biztonsági elemeire is.

**Fejlesztendő készségek**

A tízujjas vakírás (100 leütés/perc) *– az 1. évfolyam végén*

Számítógépes irodai programok alkalmazása

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése

Írásbeli dokumentumok készítése, formázása

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat)

**12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll**

***Kommunikáció a titkári munkában tantárgy keretében***

Munkahelyi kapcsolataikban, telefonos kommunikációjukban kamatoztassák a verbális kommunikáció nyelvi, nyelvhelyességi ismereteit.

Írásbeli és szóbeli kommunikációjuk során fokozottan ügyeljenek a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására.

Elemezzék és értelmezzék helyesen, a szakmai szövegkörnyezet figyelembe vételével a hivatali, üzleti élet nyelvi szövegeit.

Munkájuk során alkalmazkodjanak a kialakult munkahelyi szokásokhoz és tartsák be az előírásokat a munka- és időszervezésre, a dokumentumok kezelésére, információfeldolgozásra vonatkozóan, valamint az ügyfelekkel, munkatársakkal és vezetőkkel való kapcsolattartásban.

**Fejlesztendő készségek:**

Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése

Köznyelvi és szakmai verbalitás

Elvárásoknak való megfelelés