

SZAKKÉPZÉSI TANTERVI AJÁNLÁS

az

54 346 02 ÜGYVITELI TITKÁR SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

valamint a
**XXV. ÜGYVITEL ÁGAZATHOZ
ÁGAZATHOZ**

A szakképzési tantervi ajánlás kizárólag a 2012/2013. tanévben az érettségit követő szakképzési évfolyamon induló szakképzésekre vonatkozóan, a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 92. § (27) bekezdése alapján készült.

Készítette: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara
Oktatási Nonprofit Kft.
Ügyviteli kerettantervi ajánlásokat fejlesztő munkacsoport

2012.

SZAKKÉPZÉSI TANTERVI AJÁNLÁS
az
54 346 02 ÜGYVITELI TITKÁR SZAKKÉPESÍTÉSHEZ,
valamint a
XXV. ÜGYVITEL ÁGAZATHOZ

A szakképzési tantervi ajánlás kizárólag a 2012/2013. tanévben az érettségit követő szakképzési évfolyamon induló szakképzésekre vonatkozóan, a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 92. § (27) bekezdése alapján készült.

A szakképzési tantervi ajánlás óraterve a kizárólag 13. és 14. évfolyamon megszervezett szakképzésre vonatkozik, de a szakközépiskola 9-12., és ezt követő 13. évfolyamán megszervezett szakképzésre vonatkozó tervezett óraszámokat is tartalmazza.

Az ajánlás ágazatra vonatkozó része (két évfolyamos szakképzésben az első évfolyam tartalma, 4+1 évfolyamos képzésben az első négy évfolyamra, azaz a 9-12. középiskolai évfolyamokra előírt tartalom) a XXV. Ügyviteli titkár ágazat alábbi szakképesítéseire egységesen vonatkozik:

- Irodai asszisztens – 54 346 01
- Ügyviteli titkár – 54 346 02

I. A szakképzés jogi háttere

A szakképzési tantervi ajánlás

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- a szakképzésről szóló módosított 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,
 - az 54 346 02 Ügyviteli titkár szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet
- alapján készült.

II. A szakképesítés alap-adatai

A szakképesítés azonosító száma: 54 346 02

Szakképesítés megnevezése: Ügyviteli titkár

Szakmacsoport: 16. Ügyvitel

Ágazati besorolás: XXV. Ügyvitel

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 960-1440 óra

Elméleti képzési idő aránya: 40%

Gyakorlati képzési idő aránya: 60%

III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

vagy iskolai előképzettség hiányában

Bemeneti kompetenciák: -

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Egészségügyi alkalmassági követelmények: -

Pályaalkalmassági követelmények: vannak

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.

Tárgyi feltételek

V. A szakképesítés óraterve – nappali rendszerű oktatásra

A szakközépiskolai 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 szakközépiskolai szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai évfolyamokra jutó ágazati szakközépiskolai szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakközépiskolai képzés összes elvi szakmai óraszám (két évfolyamos): 1260 +80 +1120 = 2460 óra (öt évfolyamos képzésben: 1108 óra a 9-12. évfolyamok szorgalmi időszakában, 175 óra 9. és 10. évfolyam nyári gyakorlatában, 80 óra a 11. évfolyam nyári gyakorlatában, 1120 óra érettségi után, összesen 2483 óra).

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

Ebből az szvk-ban előírt elmélet-gyakorlat arány alapján

–elméleti óraszám: 984 (öt évfolyamos képzésben: 993) óra

–gyakorlati óraszám: 1476 (öt évfolyamos képzésben: 1490) óra

A szabad sáv (8-10%) nélkül a szakmai órák száma: legalább 2214 (öt évfolyamos képzésben: 2235), de legfeljebb 2263 (öt évfolyamos képzésben: 2284) a jelen tantervi ajánlás által meghatározott tartalmú és tantárgyi struktúrájú szakmai óraszám.

1. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámja évfolyamonként

Szakmai követelménymodulok	Tantárgyak	Ágazati szakképzés a közismereti oktatással párhuzamosan										Ágazati szakképzés közismeret nélkül			Szakképesítés-specifikus utolsó évf.		
		9.		ögy	10.		ögy	11.		ögy	12.		1/13.		ögy	5/13 és 2/14.	
		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		
10067-12 Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés	Gépírás és iratkezelés (gyakorlat)		2	70		2	40		1	35				7	35		
	Levelezési ismeretek I. (elmélet)	1											1				
	Levelezési ismeretek II. (gyakorlat)					2	65		2	45				5.5	45		
10070-12 Munkahelyi kommunikáció	Kommunikáció alapjai (elmélet)							1				3		4			
	Üzleti kommunikáció (gyakorlat)																6
10066-12 Gazdálkodási alapfeladatok	Gazdasági alapismeretek (elmélet)	1			1			2					4				
	Jogi ismeretek (elmélet)	1			1			1					3				
	Vállalkozási ismeretek (elmélet)											3		3			
10073-12 Titkári ügyintézés	Üzleti adminisztráció (gyakorlat)																6
	Ügyviteli ismeretek (elmélet)																5
10072-12 Rendezvény- és	Rendezvény és program dokumentáció alapjai																4

programszervezés	(elmélet)																
	Rendezvény és program dokumentáció a gyakorlatban (gyakorlat)																

10071-12 Hivatali kommunikáció magyar és idegen nyelven	Hivatali protokoll ismeretek (elmélet)															4	
	Szakmai idegen nyelv (gyakorlat)										4		4				1
	összes óra	3	2	70	2	4	105	4	3	80	6	4	15	16,5	80	13	19
	összes óra	5		70	6		105	7		80	10		31,5		80	32	

A táblázatban szereplő heti óraszámok összessége 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 lefedik.

Az időkeret fennmaradó részének szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni úgy, hogy az alábbi heti óraszámok teljesüljenek:

- 9. évfolyam: 6 óra
- 10. évfolyam: 7 óra
- 11. évfolyam: 8 óra
- 12. évfolyam: 11 óra
- 5/13. évfolyam: 35 óra
- 1/13. évfolyam: 35 óra
- 2/14. évfolyam: 35 óra

2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszama évfolyamonként

Szakmai követelmény-modul	Tantárgyak, témakörök	Ágazati szakképzés óraszama												Ágazati szakképzés óraszama			Ágazati szakképzés összes óraszama 9-12. évfolyam	Szakképesítés-specifikus szakképzés óraszama 5/13. és 2/14.		A két évfolyamos szakképzés összes óraszama	
		9.			10.			11.			12.			1/13.							
		e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy	ögy		e	gy		
10067-12 Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés	Gépírás és iratkezelés (gyakorlat)		72	70		72	40		36	35				252	35		325			287	
	<i>Vakírás alapjai</i>		72	70		38	10							144	20		190			164	
	<i>Dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok</i>					34	30		36	35				108	15		135			123	
	Levelezési ismeretek I. (elmélet)	36												36			36			36	
	<i>Üzleti levelezés sajátosságai</i>	18												18			18			18	
	<i>Hivatali, üzleti és magánlevelezés</i>	18												18			18			18	
	Levelezési ismeretek II. (gyakorlat)					72	65		72	45					198	45		254			243
	<i>Üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása</i>					36	40		36	25					108	25		137			133

	<i>A hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása</i>				36	25		36	20				90	20	117			110
10070-12 Munkahelyi kommunikáció	Kommunikáció alapjai (elmélet)						36			96		144			132			144
	<i>Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokoll szabályok</i>						36			32		72			68			72
	<i>Nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés</i>									64		72			64			72
	Üzleti kommunikáció (gyakorlat)																192	192
	<i>Üzleti nyelvi kultúra</i>																64	64
	<i>Üzleti magatartás, társalgási protokoll</i>																64	64
	<i>A viselkedéskultúra szabályai</i>																64	64
10066-12 Gazdálkodási alapfeladatok	Gazdasági alapismeretek (elmélet)	36			36			72				144			144			144
	<i>Gazdaság alapelemei, gazdasági javak</i>	27			20			25				72			72			72
	<i>A pénz fogalma funkciói. A magyar bankrendszer</i>	9			16			47				72			72			72

	Jogi ismeretek (elmélet)	36			36			36				108			108			108
	<i>A jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak</i>	18			18			18				54			54			54
	<i>Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei</i>	18			18			18				54			54			54
	Vállalkozási ismeretek (elmélet)									96		108			96			108
	<i>Vállalkozás működtetése</i>									48		54			48			54
	<i>Vállalkozás dokumentációja</i>									48		54			48			54
	Üzleti adminisztráció (gyakorlat)																	192
10073-12 Titkári ügyintézés	<i>Az irodai adminisztráció alapjai</i>																96	96
	<i>Iroda tárgyi feltételei, készletgazdálkodás</i>																96	96
	Ügyviteli ismeretek (elmélet)															160		160

	Ügyviteli bizonylatok, folyamatok, ügyviteli rend, programcsomag														80		80	
	Pénzügyi, számviteli, fizetési és adóelőírások														80		80	
10072-12 Rendezvény- és programszervezés	Rendezvény és program dokumentáció alapjai (elmélet)														128		128	
	A Rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai														64		64	
	A PR szerepe a gazdasági életben, célja, feladata														64		64	
	Rendezvény és program dokumentáció a gyakorlatban (gyakorlat)																192	192
	Rendezvények forgatókönyvének elkészítése																96	96
	Költségekalkuláció készítés, programokhoz, rendezvényekhez																96	96

10071-12 Hivatali kommunikáció magyar és idegen nyelven	Hivatali protokoll ismeretek (elmélet)																128		128	
	<i>Üzleti kommunikáció szabályai</i>																	64		64
	<i>Verbális és nem verbális jelek a kommunikációban</i>																	64		64
	Szakmai idegen nyelv (gyakorlat)											128		144		128			32	176
	<i>Idegen nyelv használata hivatalban, irodában, rendezvényeken.</i>											64		72		64			16	88
	<i>Titkári feladatok elvégzése írásban és szóban az adott idegen nyelven</i>											64		72		64			16	88
Összesen	108	72	70	72	144	105	144	108	80	192	128	540	594	80	1223	416	608	2238		
Elméleti óraszámok/aránya	956 (öt évfolyamos képzésben: 932) / 42.72% (öt évfolyamos képzésben: 41.47%)																			
Gyakorlati óraszámok/aránya	1282 (öt évfolyamos képzésben: 1315) / 57.28% (öt évfolyamos képzésben: 58.52%)																			

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

A táblázatban színes háttérrel kiemelt szakmai követelménymodulok az ágazati közös tartalmakat jelölik.

A szakképzésről szóló módosított 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. Az időkeret fennmaradó része, melynek szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni:

9. évfolyam: szorgalmi időszak-36 óra; összefüggő szakmai gyakorlat-0 óra
10. évfolyam: szorgalmi időszak-36 óra; összefüggő szakmai gyakorlat-0 óra
11. évfolyam: szorgalmi időszak-36 óra; összefüggő szakmai gyakorlat-0 óra
12. évfolyam: szorgalmi időszak-32 óra
5/13. évfolyam: szorgalmi időszak-96 óra
1/13. évfolyam: szorgalmi időszak-126 óra; összefüggő szakmai gyakorlat-0 óra
2/14. évfolyam: szorgalmi időszak-96 óra

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
10067-12 azonosító számú
Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

A 10067-12 azonosító számú Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

10067-12 Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés	Gépírás és iratkezelés (gyakorlat)		Levelezési ismeretek I. (elmélet)		Levelezési ismeretek II. (gyakorlat)	
	Vakírás alapjai	Dokumentumok szerkesztése, készítése szövegszerkesztő programok	Üzleti levelezés sajátosságai	Hivatali, üzleti és magánlevelezés	Üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása	A hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása
FELADATOK						
Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával	x					
Kezeli a számítógépet és tartozékait			x	x	x	
Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal		x	x			x
Diktálás után ír és a bevitt dokumentumot megszerkeszti	x	x				x
Kéziratról, javított, felülírt dokumentumról másol és megszerkeszti azt	x	x				x
Utasítások szerint elkészíti (megszerkeszti) a szervezet belső iratait				x		x
Üzleti levelet készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően			x		x	x
Táblázatba adatokat tölt fel és megszerkeszti a táblázatot		x			x	
Kimutatást, diagramot készít, számításokat végez táblázatkezelő programmal		x				x
Adatbázist tölt fel és egyszerű szűréseket végez	x	x				x
Levelet fogad és továbbít elektronikusan				x	x	x
Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait		x	x	x	x	
Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven	x	x			x	x
Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, valamint az egészséges és biztonságos munkakörülményeket					x	x
Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel		x			x	x
Ügyirat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan)	x	x			x	x
Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait			x		x	

SZAKMAI ISMERETEK						
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai	x					
Adatvédelem és a biztonság adathasználat szabályai		x			x	x
A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai			x		x	
A biztonságos munkavégzés követelményei					x	x
A dokumentumok típusai, fajtái		x	x		x	x
A dokumentumszerkesztés követelményei		x			x	x
A táblázatkészítés műveletei	x	x			x	x
Az adatbázis készítésének műveletei		x			x	x
Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei		x		x	x	
Egyszerű ügyiratok				x		x
Szervezetek belső iratai				x		
A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai				x	x	
Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei				x	x	x
A munkavállalással kapcsolatos iratok		x			x	x
A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai		x	x		x	
A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai	x	x	x		x	x
Irodafajták, irodatípusok, az iroda kialakításának ergonómiai követelményei		x			x	x
Környezetvédelmi szempontok az irodában					x	
Az adat- és információkezelés folyamata az irodai munkában: információforrás, - szerzés, - rögzítés, - feldolgozás		x	x	x	x	x
Adatvédelem és a biztonság adathasználat szabályai		x		x		x
Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök működésének alapelvei, használatuk szabályai		x		x		x
Az ügyirat- és dokumentumkezelés alapelvei, folyamata		x	x	x		x
Az iratkezelés és - tárolás teendői, dokumentumai			x	x	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK						
A tízujjas vakírás (150 leütés/perc)	x					x
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése	x		x			
Írásbeli dokumentumok formázása		x		x		
Számítógépes irodai programok alkalmazása					x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK						
Mozgáskoordináció					x	x
Precizitás	x	x	x	x	x	x
Monotónia-tűrés	x	x	x			
TÁRSAS KOMPETENCIÁK						
Irányíthatóság	x	x	x	x	x	x
Visszacsatolási készség		x	x		x	

Motiválhatóság		x	x	x	x	
MÓDSZER KOMPETENCIÁK						
Figyelemösszpontosítás	x	x	x	x	x	x
Kontroll (ellenőrzőképesség)	x	x	x	x	x	
Eredményorientáltság	x	x	x	x	x	x

1. Gépírás és iratkezelés tantárgy (gyakorlat) 252 óra + 35 ÖGY / 180 óra + 145 ÖGY

A tantárgy tanításának célja

A Gépírás és iratkezelés gyakorlati oktatás alapvető célja, hogy a tanulók sajátítsák el a vakírás technikáját és bármilyen szöveg- és adatbeviteli feladatokat el tudjanak végezni számítógépen és írógépen egyaránt. Legyenek képesek szövegszerkesztésre és tetszőleges forrás alapján dokumentumkészítésre. Ismerjék és alkalmazzák a különböző technikai és tárgyi feltételeket. Alkalmazzák az iratkezelési előírásokat.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

1.1. Témakörök és elemeik

Vakírás alapjai

144 óra + 20 ÖGY / 110óra + 80 ÖGY

A tízujjas vakírás módszerei, a billentyűk kezelésének módja, szabálya

Test-, kar-, kéz- és ujjtartás

Számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai

Sebességfokozás különböző szövegek írásával, a gépírás-készség fokozása

A betűk megtanulása különböző betűkapcsolási és szógyakorlatokkal, folyamatos mozdulatelemzéssel, másolással.

Másolás kéziratról

Idegen nyelvű dokumentum másolása

Elektronikus írás szabályai

Hallás utáni írás technikája

Iratsablon szerkesztése

Dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok

108 óra + 15 ÖGY / 70 óra + 65 ÖGY

Dokumentumok típusai, fajtái

Irat- és dokumentumszerkesztés szabályai

Számítógépes nyomtatvány, űrlap és sablon szerkesztése

Körlevélkészítés elemei, technikája

Elektronikus címzés és etikett készítés gyakorlata

Elektronikus levelezés technikája és szabályai

Táblázatok készítése, kezelése

Hivatkozások használata

1.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

1.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

1.4. A tantárgy értékelésének módja

1.5. A továbbhaladás feltételei

2. Levelezési ismeretek I. tantárgy (elmélet)

36 óra / 36 óra

A tantárgy tanításának célja

A Levelezési ismeretek I. elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék az iratok fajtáit, tartalmi-formai-nyelvi követelményeit. Biztonsággal alkalmazzák a hivatali és az üzleti levelezés szabályait, azon belül kezeljék a gazdasági és a kereskedelmi levelezés folyamatát.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

2.1. Témakörök és elemeik

Üzleti levelezés sajátosságai

18 óra / 18 óra

Levelezési alapfogalmak

A levél típusai, fajtái

Irat, okirat, ügyirat csoportosítása, jellemzői

Sablonok használata

Kereskedelmi levelek fajtái, formai követelményei

Levél fogadás és továbbítás fajtái

Hivatali, üzleti és magánlevelezés

18 óra / 18 óra

Üzleti levél készítése

Az üzleti életben előforduló levelek típusai (gazdasági, kereskedelmi)

Az ügyirat- és dokumentumkészítés alapelvei és folyamata

Egyszerű ügyiratok (meghatalmazás, kötelezvény, elismervény stb.)

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai

2.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

2.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

2.4. A tantárgy értékelésének módja

2.5. A továbbhaladás feltételei

3. Levelezési ismeretek II. tantárgy (gyakorlat)

198 óra + 45 ÖGY / 144 óra + 110 ÖGY

A tantárgy tanításának célja

A Levelezési ismeretek II. tantárgy gyakorlati oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a hivatali illetve hivatalos levélkészítés hagyományos és digitális formáját. Biztonsággal és önállóan tudjon levelezést folytatni a partnerekkel, ezt a levelezést kezdeményezni, bonyolítani valamint lezárni. Legyen képes szóróanyagot, ismertetőket tervezni, összeállítani, alkalmazza az üzleti és hivatali formai elvárásokat levélkészítés körben.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

3.1. Témakörök és elemeik

Üzleti levelek készítése, fogadása, továbbítása

108 óra + 25 ÖGY / 72 óra + 65 ÖGY

Hivatalos levelek fajtái

Levelezés hagyományos és digitális formában

Jelentések, beszámolók

Szerződések, járulékos levelezés

Jegyzőkönyv formai, szerkezeti elemei

Íratok iktatása, tárolása, őrzése

Üzleti levelek formai követelményei

Üzleti levél szerkesztése, készítése

Irodatechnikai készülékek kezelése

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai

A hivatali, üzleti élet levelezésének lebonyolítása

90 óra + 20 ÖGY / 72óra + 45 ÖGY

A dokumentumok típusai, fajtái

A dokumentumszerkesztés követelményei

Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai

A munkavállalással kapcsolatos iratok

Szervezetek belső iratai

Egyszerű ügyiratok

A munkavállalással kapcsolatos iratok

3.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

3.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

3.4. A tantárgy értékelésének módja

3.5. A továbbhaladás feltételei

A
10070-12 azonosító számú
Munkahelyi kommunikáció
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

A 10070-12 azonosító számú Munkahelyi kommunikáció megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

10070-12 Munkahelyi kommunikáció	Kommunikáció alapjai (elmélet)		Üzleti kommunikáció (gyakorlat)		
	Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok	nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok,	Üzleti nyelvi kultúra	Üzleti magatartás, társalgási protokoll	A viselkedéskultúra szabályai
FELADATOK					
Betartja a viselkedéskultúra követelményeit	x		x	x	x
Alkalmazza az üzleti és hivatali élet protokoll-előírásait				x	x
Betartja az irodai munka etikai szabályait	x	x			x
Partnerkapcsolatokat ápol		x	x	x	
Információt kér, gyűjt hagyományos és elektronikus úton			x		
Tájékoztatót ad írásban, szóban, telefonon és elektronikusan	x			x	
Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására	x	x			
Kapcsolattartást szolgáló írásbeli dokumentumokat készít		x			
Továbbképzéseken, tréningeken vesz részt		x			
SZAKMAI ISMERETEK					
A kommunikáció folyamata és fajtái	x				
A szóbeli és írásbeli kommunikáció	x	x			
A nem-verbális kommunikáció	x		x		x
Az elektronikus kapcsolattartás alapvető szabályai (netikett)			x		
A kommunikációs zavarok fajtái és elhárításuk módjai	x				
Kommunikációs különbségek (kultúrák közötti, érzelmi, hatalmi, nemi, környezeti stb.)	x		x		
Üzleti nyelvi kultúra			x		
A nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok		x			
A közéleti megnyilvánulás fajtái	x	x	x	x	x
A viselkedéskultúra alapszabályai					x
Az üzleti magatartás és protokoll előírásai				x	
Az irodai munka etikai szabályai					x

A munkahelyi kapcsolatok (feletttessel, munkatárssal, ügyfelekkel)			x		
A munkahelyi viselkedés alapnormái			x		
A munkahelyi konfliktusok és kezelési módjaik			x		
Ügyféléltípusok, ügyfélkapcsolatok kezelésének módjai			x		
A személyiségfejlesztés lehetőségei			x		
Álláskeresői technikák	x				x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK					
Olvasott szakmai szöveg megértése		x		x	x
Hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése	x	x	x	x	
A helyes beszéd technikája		x			
Szóbeli megnyilvánulás (a szakmai beszéd)	x		x		
Szabályértelmezés, szabálykövető magatartás			x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK					
Pontosság	x	x	x	x	x
Önfegyelem			x	x	
Szervezőkészség				x	
TÁRSAS KOMPETENCIÁK					
Kommunikációs rugalmasság	x	x	x		
Nyelvhelyesség		x			
Konfliktusmegoldó készség				x	
MÓDSZER KOMPETENCIÁK					
Nyitott hozzáállás			x	x	
Helyzetfelismerés			x	x	
Ismeretek helyénvaló alkalmazása			x	x	x

A tantárgy tanításának célja

A kommunikáció alapjai elméleti oktatás alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák a kommunikáció különböző fajtáit, felismerjék azokat és annak megfelelően kezeljék. Legyenek tisztában a kommunikáció fontosságával, az ügyfelekre gyakorolt hatásának jelentőségével. Képesse kell tenni a tanulókat arra, hogy a kommunikáció helyes megválasztásával hatékonyan végezzék munkájukat.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül**4.1 Témakörök és elemeik****Kommunikáció folyamata, fajtái, etikett és protokollszabályok****72 óra / 68 óra**

- A kommunikáció fogalma, fajtái
- A szóbeli és írásbeli kommunikáció típusai
- A non-verbális kommunikáció
- A konfliktusok és kezelési módjaik
- A kommunikáció folyamata és fajtái
- A kommunikáció etikai és protokollszabályai

Nyelvhelyesség szóbeli és írásbeli elemei, nyelvhasználati szabályok, konfliktuskezelés**72 óra / 64 óra**

- Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására
- Olvasott szakmai szöveg megértése
- Hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése
- A helyes beszéd technikája
- Szóbeli megnyilvánulás (a szakmai beszéd)
- Szabályértelmezés, szabálykövető magatartás

4.2 A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése**4.3 A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák**

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

4.4 A tantárgy értékelésének módja**4.5 A továbbhaladás feltételei**

5. Üzleti kommunikáció tantárgy (gyakorlat)

192 óra / 192 óra

A tantárgy tanításának célja

Az üzleti kommunikáció célja, a hallgatók felkészítése a saját és a vállalat érdekeinek érvényesítésére, ehhez szükséges alapfogalmak és alapkészségek megtanítása, a sikeres tárgyalás "kellékeinek" megismertetése, alkalmazásának gyakoroltatása.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

5.1. Témakörök és elemeik

Üzleti nyelvi kultúra

64 óra / 64 óra

Az üzleti kommunikáció fajtái
Üzleti nyelvi kultúra szabályai
Kommunikáció fogalma, fajtái, típusai
A tárgyalás előkészítése, lebonyolítása
Tárgyalástechnika
A kommunikációs zavarok fajtái
Tömegkommunikáció jellegzetességei

Üzleti magatartás, társalgási protokoll

64 óra / 64 óra

Az üzleti magatartás és protokoll előírásai
Az üzleti etikett szabályai
Viselkedéskultúra jellemzői
Kommunikációs különbségek típusai, fajtái, jellegzetességei
Telefonos kapcsolattartás

A viselkedéskultúra szabályai

64 óra / 64 óra

A viselkedéskultúra alapszabályai
Az üzleti magatartás és protokoll előírásai
Az irodai munka etikai szabályai
A munkahelyi kapcsolatok (felettessel, munkatárssal, ügyfelekkel)
A munkahelyi viselkedés alapszabályai
A munkahelyi konfliktusok és kezelési módjaik
Ügyfél típusok, ügyfélkapcsolatok kezelésének módjai

5.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

5.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

5.4. A tantárgy értékelésének módja

5.5. A továbbhaladás feltételei

A
10066-12 azonosító számú
Gazdálkodási alapfeladatok
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

A 10066-12 azonosító számú, Gazdálkodási alapeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

10066-12 Gazdálkodási alapeladatok	Gazdasági alapismeretek (elmélet)		Jogi ismeretek (elmélet)		Vállalkozási ismeretek (elmélet)	
	Gazdaság alapelemei, gazdasági javak	A pénz fogalma funkciói. A magyar bankrendszer	A jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak	Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei	Vállalkozás működtetése	Vállalkozás dokumentációja
FELADATOK						
Dokumentumokat készít (szerkeszt) a szervezet gazdasági tevékenységéhez és gazdálkodásához kapcsolódóan				x		x
Házipénztárhoz kapcsolódó feladatokat végez (pl. pénzátvétel, bizonylat kiállítás)	x					x
Bizalmas és szigorú számadású nyomtatványokat kezel	x					x
Nyilvántartási és ellenőrzési dokumentumokat készít			x			x
Termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó dokumentumokat készít						x
Betartja a gazdálkodással kapcsolatos alapvető jogi normákat	x		x	x		
Pályázati dokumentációkat gépel, szerkeszt						x
Munka- és személyüggyel kapcsolatos dokumentumokat készít				x		x
Betartja a munkavégzésre vonatkozó jogi előírásokat			x		x	
A vállalkozás megalakulásával, szervezeti változásaival, megszűnésével kapcsolatos dokumentumokat szerkeszt					x	x
Követi a szakterület rendelkezéseinek, törvényi háttérének magyar és Európai Uniói változásait	x				x	x

SZAKMAI ISMERETEK						
A gazdaság alapelemei, a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalma	x				x	x
A gazdasági javak csoportosítása	x				x	
A termelési tényezők, szereplők; a gazdasági körforgás	x					
A piac fogalma, elemei és működése	x				x	
A kereslet, a kínálat fogalma és törvénye; jellemzői	x	x				
A pénz fogalma és funkciói; a pénzforgalom fajtái, bizonylatai		x	x		x	
A magyar bankrendszer; a kétszintű bankrendszer sajátosságai, az MNB szerepe		x	x		x	
A vállalkozás fogalma, céljai, a sikeres vállalkozás kritériumai; szervezeti formái	x				x	
A jog fogalma; a jogszabályi hierarchia fogalma; a jogszabályok érvényessége, hatálya; jogágak; jogforrások			x		x	
Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és köteleességek			x		x	
A magyar közjogi rendszer; önkormányzati rendszer			x		x	
A közigazgatási eljárás			x		x	
A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői; a jogképeség, cselekvőképesség fogalma			x			
A tulajdonjog, kötetmi jog, gazdasági jog alapvető jellemzői			x			
Szerződésfajták; a szerződéskötés főbb követelményei			x	x	x	x
Alapvető munkajogi szabályok			x		x	x
Jogérvényesítés			x			
Az Európai Unió legfontosabb szervezetei, feladatai	x		x			
Magyarország EU-tagsága előnyei és hátrányai	x					
SZAKMAI KÉSZSÉGEK						
Jogforrások kezelése			x			x
Jogszabályok értelmezése			x		x	x
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése						x
Gazdasági és jogi dokumentumok készítése, szerkesztése			x			x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK						
Felelősségtudat	x	x	x	x	x	x
Megbízhatóság	x	x	x	x	x	x
Precizitás	x	x	x		x	

TÁRSAS KOMPETENCIÁK						
Visszacsatolási készség						x
Közérthetőség	x			x	x	x
Határozottság	x			x	x	x
MÓDSZER KOMPETENCIÁK						
Logikus gondolkodás	x			x		x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x			x		x

A tantárgy tanításának célja

A Gazdasági alapismeretek elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák a gazdasági alapfogalmakat, megértsék a gazdaság működési mechanizmusát. Ismerjék a piaci folyamatokat, azok törvényszerűségeit. Legyenek tisztában a pénz funkcióival és a pénzforgalom fajtáival, ismerjék a magyar bankrendszer felépítését.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

6.1 Témakörök és elemeik

Gazdaság alapelemei, gazdasági javak 72 óra / 72 óra

A gazdaság alapelemei, a szükséglet, a hasznosság és a szűkösség fogalma

A gazdasági javak csoportosítása

A termelési tényezők, szereplők; a gazdasági körforgás

A piac fogalma, elemei és működése

A kereslet, a kínálat fogalma és törvénye; jellemzői

A nemzetgazdaság ágazati szerkezete

A termelési tényezők fajtái, csoportosításuk

Az állam szerepe a piacgazdaságban

Adók, támogatások fajtái, szerepe

Háztartás bevételei, kiadásai

Háztartások pénzgazdálkodása, megtakarításai

A pénz fogalma funkciói. A magyar bankrendszer 72 óra / 72 óra

A pénz fogalma és funkciói; bizonylatai

A pénzforgalom fajtái

A magyar bankrendszer

Kétszintű bankrendszer sajátosságai, az MNB szerepe

Az árucseré és a pénz, bankszámlapénz és pénzhelyettesítők

Ár, jövedelem

Pénzintézetek fajtái, funkciói, szolgáltatásai

Ráfordítás, költség, kiadás, árbevétel, fedezeti összeg

Fizetési módok és technikák

6.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

6.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

6.4. A tantárgy értékelésének módja

6.5. A továbbhaladás feltételei

7. Jogi ismeretek tantárgy (elmélet)

108 óra / 108 óra

A tantárgy tanításának célja

A Jogi ismeretek elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a jogi alapfogalmakat, a jogforrásokat valamint a jogszabályi hierarchiát. Legyenek tisztában a közigazgatási eljárással, a munkajog és a gazdasági jog alapvető jellemzőivel, valamint a szerződésben foglalt kötelezettségekkel. Biztonsággal kezeljék felhasználói szinten a jogszabályi nyelvezetet.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

7.1. Témakörök és elemeik

A jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak

54 óra / 54 óra

A jog, a jogszabályi hierarchia fogalma

Jogszabályok érvényessége, hatálya, jogágak, jogforrások

A tulajdonjog, kötelmi jog, gazdasági jog alapvető jellemzői

A jogképesség, cselekvőképesség fogalma

Az Alaptörvényben biztosított alapvető állampolgári jogok és kötelességek fajtái

A magyar közjogi rendszer, önkormányzati rendszer felépítése

Közigazgatási eljárás rendszere

A polgári jog fogalma, alapvető jellemzői

Alapvető munkajogi szabályok

Jogérvényesítés típusai

Szerződésfajták, szerződéskötés követelményei

54 óra / 54 óra

A szerződés fogalma, fajtái

A szerződéskötés szabályai

Munka- és személyüggyel kapcsolatos dokumentáció fajtái

Munkavégzésre vonatkozó jogi előírások csoportosítása

Pályázati dokumentáció formai követelményei

Szerződésszegés esetei, jogkövetkezményei

Szerződésfajták; a szerződéskötés főbb követelményei

7.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

7.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

7.4. A tantárgy értékelésének módja

7.5. A továbbhaladás feltételei

8. Vállalkozási ismeretek tantárgy (elmélet)

108 óra / 96 óra

A tantárgy tanításának célja

A Vállalkozási ismeretek elméleti oktatásának alapvető célja, hogy segítse elő a tanulók gazdasági gondolkodásmódjának kialakulását és fejlesztését, járuljon hozzá a piacgazdaság működésének megértéséhez, tegye képessé a tanulókat a munka világának, ezen belül a vállalkozások jellemzőinek és működésüknek megértésére. Segítsen magyarázatot adni a tapasztalt eseményekre, hogy felelősséggel tudják értékelni a gazdaságpolitikai folyamatokat, gazdasági döntéseket. Biztosítsa, hogy a tanulók gondolkodásának részévé váljon a gazdasági racionalitás.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

8.1. Témakörök és elemeik

Vállalkozás működtetése

54 óra / 48 óra

- A gazdálkodó szervezetek sajátosságai
- Vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályozás,
- A vállalkozás erőforrásai
- A vagyon fogalma,
- A vállalat eszközei
- Az üzlet helyiségei, kialakításának, megtervezésének szempontjai
- A vállalkozás finanszírozása
- Finanszírozási lehetőségek
- Az üzleti terv

Vállalkozás dokumentációja

54 óra / 48 óra

- Alapítással kapcsolatos dokumentáció
- Jogszabályon alapuló dokumentáció (számvitel)
- Működéssel kapcsolatos dokumentáció
- Nyilvántartással kapcsolatos dokumentáció

8.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

8.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói

tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

8.4. A tantárgy értékelésének módja

8.5. A továbbhaladás feltételei

A
10073-12 azonosító számú
Titkári ügyintézés
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

A 10073-12 azonosító számú Titkári ügyintézés megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

10073-12 Titkári ügyintézés	Üzleti adminisztráció (gyakorlat)		Ügyviteli ismeretek (elmélet)	
	Az irodai adminisztráció alapjai	Iroda tárgyi feltételei, készletgazdálkodás	Ügyviteli bizonylatok, folyamatok, ügyviteli rend, programcsomag	Pénzügyi, számviteli, fizetési, és adóelőírások
FELADATOK				
Tervezi a saját munkáját, szervezi a hatáskörébe tartozó munkafolyamatokat	x	x	x	x
Szervezi vezetője időbeosztását	x		x	
Szűrőfeladatokat lát el, rangsorolja az ügyfeleket, partnereket	x		x	x
Kezeli az ügyfél- és partnerlistát	x		x	x
Alkalmazza a minőségbiztosítási, minőségirányítási előírásokat	x			x
Vezeti az irodai munka alapidokumentumait	x		x	x
Ellátja az érkező és kimenő iratokkal kapcsolatos tennivalókat	x	x	x	x
Javaslatot tesz az iroda tárgyi feltételeinek alakítására		x		
Gazdálkodik az irodai készletekkel		x		
Eszköznyilvántartást végez		x		
Javaslatot tesz a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó anyagok és eszközök beszerzésére		x		x
Nyilvántartja a szervezetnél használatos nyomtatványokat, szervezeti utasításokat		x	x	x
Intézi az újságok, szakmai kiadványok megrendelésével kapcsolatos feladatokat		x	x	x
Betartja a pénzügyi, számviteli és adóelőírásokat		x	x	x
Figyelemmel kíséri a munkájához kapcsolódó jogszabályok változásait		x	x	x
Hivatalos kapcsolatokat koordinál a külső és belső partnerekkel	x		x	x
Ellátja a vezetője által delegált feladatokat	x	x		
Utaztatási költségelszámoltatást végez		x		x
Információs tájékoztató anyagokat készít	x		x	x

Információkat kér és továbbít a munkatársak számára	x	x	x	x
A gazdálkodási szakterületen gyakran előforduló bizonylatokat állít ki			x	x
A munkaviszonnyal összefüggő iratokat készít, vezet (munkaerő-felvétel, munkaerő-leszerelés, munkaszerződés, kollektív szerződés, szabadságterv)	x		x	
Pályázatokkal kapcsolatos feladatokat végez	x		x	
Számítógépes ügyviteli programcsomagot használ (dokumentumkezelésre, iktatásra, költségek, határidők, készletek, tárgyi eszközök nyilvántartására, számlázásra, házipénztár kezelésére, ügyféllisták kezelésére, névjegykártya-készítéshez, boríték- és címkekészítéshez stb.)	x	x	x	x
SZAKMAI ISMERETEK				
Ügyfélkapcsolat	x			x
Tárgyalástechnika	x		x	x
A szűrőfeladatok szabályai	x		x	
Az ügyféladatbázis működtetése	x		x	x
Utazási, utaztatási szabályzat; költségelszámolás		x		x
Pénzügyi, számviteli, adóelőírások			x	x
Állampolgárság	x			
Munkajog			x	x
A munkaerő-gazdálkodás	x			x
Marketing és reklám	x		x	x
Az Európai Unió	x		x	x
A személyiségfejlesztés lehetőségei	x		x	x
Pályázatírás	x	x	x	
A minőségirányítás	x		x	
Az irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés)	x		x	x
Az ellenőrzés, értékelés fázisai (önellenőrzési, ellenőrzési technikák, visszajelzés, értékelés)	x		x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK				
Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazása	x	x	x	x
Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése	x		x	x
Szakmai nyelvű beszédképesség	x		x	x
Számítógépes programcsomag kezelése	x	x	x	x
Írásképesség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)	x		x	
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK				
Önállóság	x		x	
Felelősségtudat	x	x	x	x
Precizitás	x	x	x	x

TÁRSAS KOMPETENCIÁK				
Közérthetőség	x		x	x
Kommunikációs rugalmasság	x		x	x
Udvariasság	x			
MÓDSZER KOMPETENCIÁK				
Rendszerező képesség	x		x	x
Tervezés	x		x	x
Áttekintő képesség	x		x	x

9. Üzleti adminisztráció tantárgy (gyakorlat)

192 óra / 192 óra

A tantárgy tanításának célja

Az üzleti adminisztráció tantárgy gyakorlati oktatásának célja, megismertetni a tanulókat a mindennapi írott kommunikációban gyakran használt egyszerű iratok, valamint kereskedelmi-üzleti levelek készítésének nyelvi –stilisztikai - fogalmazási, tartalmi-szakmai, formai-alaki követelményeit; a levelezési ismeretek elméleti alapjait, a levelezési alapfogalmak értelmezését, a hagyományos és elektronikus levelezés illemszabályait. - különös tekintettel a mindennapi egyszerű ügyiratokra és a kereskedelmi iratokra.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

9.1. Témakörök és elemeik

Az irodai adminisztráció alapjai

96 óra / 96 óra

Az irodai munka alapidokumentumai

Az érkező és kimenő iratokkal kapcsolatos tennivalók

Irodai munkafolyamatok szervezése

Időbeosztás tervezése, szervezése

Hivatalos kapcsolatokat koordinál a külső és belső partnerekkel

Információs tájékoztató anyagokat készítése

Szűrőfeladatok: az ügyfelek, partnerek rangsorolása

Ügyfél- és partnerlistát készítése, kezelése

Nyomtatványokat, szervezeti utasítások nyilvántartása

Információtovábbítás formái

Az irányítás elemei (motiváció, döntés, problémamegoldás, időmenedzselés, konfliktuskezelés)

Iroda tárgyi feltételei, készletgazdálkodás

96 óra / 96 óra

A vállalkozások alapításának, működtetésének adminisztratív feladatai

Banki ügyintézés feladatai.

Adókötelezettséggel járó feladatok.

Vállalkozásfinanszírozási feladatok.

Pénz- és hitelműveletekkel kapcsolatos ügyintézés.

Pénzforgalmi nyilvántartások.

Ügyviteli feladatok, jelentés készítése.

Számítógépes programcsomag.

Irodai készletgazdálkodás.

Eszköznyilvántartás.

9.2 A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

9.3 A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

9.4 A tantárgy értékelésének módja

9.5 A továbbhaladás feltételei

10. Ügyviteli ismeretek tantárgy (elmélet) 160 óra / 160 óra

Az Ügyviteli ismeretek elmélet tantárgy oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyviteli folyamatokat, átlássák azokat, tisztában legyenek az ügyviteli renddel és annak fontosságával. Legyenek képesek adatgyűjtési, adatszolgáltatási és adatellenőrzési feladatok önálló elvégzésére, a különböző adatállományokból egyszerűbb beszámolók elkészítésére.

Biztonsággal igazodjanak el az adathalmazokból kiszűrhető információk között, valamint az információkat képesek legyenek megszerezni. Sajátítsák el a biztonságos irat és adatkezelés jellemzőit, az irodatechnikai berendezések kezelését.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

10.1. Témakörök és elemeik

Ügyviteli bizonylatok, folyamatok, ügyviteli rend, programcsomag

80 óra / 80 óra

Ügyviteli folyamat

Ügyviteli rend kialakítása, szerepe

Ügyviteli bizonylatok fajtái, felhasználási területük

Irodatechnikai eszközök alkalmazása

Ügyviteli programok fajtái és alkalmazása

Bizonylatok fajtái, csoportosítása

Pénzügyi, számviteli, fizetési és adóelőírások

80 óra / 80 óra

Valuta, deviza fogalma, jellemzői

Készpénzforgalmi tevékenység fogalma, jellemzői

Pénzkezelési szabályzat tartalmi, formai követelményei

Pénzkímélő eszközök fajtái

Fizetési módok jellemzői

Pénzügyi tranzakciók fajtái

Mérleg jellemzői, eredmény-kimutatás, cash flow jellemzői

Adó fogalma, fajtái, szerepe

Adójogszabályok tartalmi elemei

10.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

10.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

10.4. A tantárgy értékelésének módja

10.5. A továbbhaladás feltételei

A
10072-12 azonosító számú
Rendezvény- és programszervezés
megnevezésű

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10072-12 azonosító számú, Rendezvény- és programszervezés megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

10072-12 Rendezvény- és programszervezés	Rendezvény és program dokumentáció alapjai (elmélet)		Rendezvény és program dokumentáció a gyakorlatban (gyakorlat)	
	A Rendezvény szervezés folyamata, teendői, dokumentumai	A PR szerepe a gazdasági életben, célja, feladata	Rendezvények forgatókönyvének elkészítése	Költségek kalkuláció készítés, programokhoz, rendezvényekhez
FELADATOK				
Szervezetten belüli rendezvényeket szervez (ünnepség, tárgyalás, értekezlet)	x		x	x
Külső szakmai rendezvényeket szervez (protokollesemény, tanulmányút)	x		x	x
Elkészíti a rendezvények forgatókönyvét	x		x	x
Előkészíti a helyszínt és a környezetet a vendégek fogadásához	x		x	
Szolgáltatásokat rendel a rendezvényekhez	x		x	
Gondoskodik a rendezvény tárgyi feltételeinek biztosításáról	x		x	x
Kezeli a protokoll adatbázist	x		x	x
Megszervezi a reklámajándékozást	x		x	x
Biztosítja és kezeli a reprezentációs kellékeket a vendégek fogadásához	x		x	x
Projekt költségvetéshez adatokat szolgáltat	x			x
Kezeli a reklámajándékozással, reprezentációval kapcsolatos dokumentumokat	x		x	x
Koordinálja a rendezvény utómunkálatait	x		x	x
Előkészíti vezetője szakmai programjait	x		x	x
Előkészíti vezetője hivatalos útjait (szolgálati/cégautó biztosítása, szolgáltatások rendelése)	x	x	x	x
Költségek kalkulációt készít programokhoz	x			x
Rendezvények, programok szervezésekor dokumentumokat készít	x		x	x
Kapcsolatot tart a médiával	x	x	x	x
Sajtó- és média hirdetéseket szervez, bonyolít	x	x	x	x
Sajtótájékoztatót szervez	x	x	x	x
Céges arculat elemeket kezel, alkalmaz	x		x	x

Cégről, termékről, szolgáltatásról prezentációs anyagot készít	x		x	
A szervezet egyszerűbb közvélemény- és piackutatási, felmérési feladataiban részt vesz; kérdőívet szerkeszt	x		x	
Multimédiás eszközöket használ	x	x		x
Munkája során betartja a környezettudatosság szempontjait	x			
SZAKMAI ISMERETEK				
Az etikett és protokoll szabályai az üzleti életben	x		x	x
A rendezvények, munkaprogramok fajtái	x		x	x
A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai	x		x	x
A vendéglátás protokollszabályai	x		x	x
Az ajándékozás alkalmi, illemszabályai	x		x	x
Kultúraközi kommunikáció	x	x	x	x
A rendezvényszervezés technikai és szemléltető eszközei, mellékszolgáltatásai	x	x	x	x
A briefing célja, tartalmi előírásai	x	x		
A programszervezés fázisai, dokumentumai	x	x	x	x
Információs hálózati típusok, információs adattovábbítás	x			
Pénzügyi alapműveletek	x			x
A számlakiegyenlítés módjai	x		x	x
A PR szerepe a gazdasági életben		x	x	x
A PR célja, feladata a reklámajándékozással		x	x	x
A PR célja, feladata a sajtóval való kapcsolattartásban		x	x	x
A reklám funkciói		x	x	x
A vállalati arculat elemei		x		
A cég bemutatásának módjai		x		
A sajtójog alapjai (etikai kódex, személyiségi jogok, adatvédelmi előírások)	x			
Média eszközei	x	x	x	x
Közvélemény- és piackutatás	x	x	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK				
Ügyviteli szoftverek kezelése	x		x	
Szakmai nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése	x	x	x	x
Szakmai nyelvű beszédképesség	x	x	x	x
Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás	x	x	x	x
Írásképesség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)	x	x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK				
Szervezőképesség	x	x	x	
Önállóság	x	x	x	x
Terhelhetőség	x	x		

TÁRSAS KOMPETENCIÁK				
Közérthetőség	x	x		
Konfliktusmegoldó készség	x	x		
Interperszonális rugalmasság	x	x		
MÓDSZER KOMPETENCIÁK				
Kreativitás, ötletgazdagság	x	x	x	
Áttekintő képesség	x	x	x	x
Eredményorientáltság	x	x	x	x

11. Rendezvény és program dokumentáció alapjai tantárgy (elmélet)

128 óra / 128 óra

A tantárgy tanításának célja

A rendezvény és program dokumentáció alapjai elméleti óra célja, hogy a hallgatók az alapvető rendezvényszervezési és konferencia - protokoll ismereteket sajátítsák el. Ismerjék meg és sajátítsák el a rendezvény szervezés forgatókönyv írását, tudjanak költséget tervezni, jártasak legyenek a rendezvény utómunkálataiban is.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

11.1. Témakörök és elemeik

A Rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai 64 óra / 64 óra

Rendezvényszervezés fogalma

Rendezvényszervezés alapelvei

Rendezvények szerepe a szervezetek életében és kommunikációjában.

A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai

Rendezvény típusai és sajátosságok.

Képviselési rendezvények: Kiállítások, bemutatók, fogadások

Szervezetten belüli rendezvények (ünnepség, tárgyalás, értekezlet)

Külső szakmai rendezvényeket (protokollesemény, tanulmányút)

Kapcsolattartó rendezvények: külső és belső PR rendezvények.

Rendezvényterv elkészítése

Rendezvény- és programszervezés fázisai, dokumentumai

Forgatókönyvek készítése

A PR szerepe a gazdasági életben, célja, feladata 64 óra / 64 óra

A marketing alapjai

Marketingkommunikációs eszközök fajtái, jellemzőik

A marketingmix elemei, eszközei

A reklám funkciói

A PR szerepe a gazdasági életben

A PR célja, feladata

A piackutatás célja, formái

11.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

11.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

11.4. A tantárgy értékelésének módja

11.5. A továbbhaladás feltételei

12. Rendezvény és program dokumentáció a gyakorlatban tantárgy (gyakorlat)

192 óra / 192 óra

A tantárgy tanításának célja

A rendezvény és program dokumentáció gyakorlati oktatásának célja, hogy a tanulók képesek legyenek a különböző rendezvények megszervezésében közreműködni, majd kellő gyakorlat után azokat átfogóan szervezni és lebonyolítani. A tanulók képesek legyenek önállóan forgatókönyvet készíteni. Alkalmazási szinten kell elsajátítaniuk a rendezvények előkészítéséhez, kalkuláció készítéséhez szükséges ismereteket. Képesek legyenek a lebonyolítási ütemterv elkészítésére, valamint a rendezvény értékelésére, a tapasztalatok összegzésére.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

12.1. Témakörök és elemeik

Rendezvények forgatókönyvének elkészítése

96 óra / 96 óra

Forgatókönyv készítése,

A rendezvényszervezés folyamata, teendői, dokumentumai

A rendezvények, munkaprogramok fajtái

A programszervezés fázisai, dokumentumai

Információs hálózati típusok, információs adattovábbítás

Szervezetben belüli rendezvények (ünnepség, tárgyalás, értekezlet)

Külső szakmai rendezvényeket szervez (protokollesemény, tanulmányút)

Költségkalkuláció készítés, programokhoz, rendezvényekhez

96 óra / 96 óra

Projektköltségvetés

Költségkalkuláció készítése

Pénzügyi alpműveletek, fizetési módok

A számlakiegyenlítés módjai

12.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

12.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

12.4. A tantárgy értékelésének módja

12.5. A továbbhaladás feltételei

A
10071-12
azonosító számú

**Hivatali kommunikáció magyar és idegen
nyelven
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10071-12 azonosító számú Hivatali kommunikáció magyar és idegen nyelven megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

10071-12 Hivatali kommunikáció magyar és idegen nyelven	Hivatali protokoll ismeretek (elmélet)		Szakmai idegen nyelv (gyakorlat)	
	Üzleti kommunikáció szabályai	Verbális és nem verbális jelek a kommunikációban	Idegen nyelv használata hivatalban, irodában, rendezvényeken	Titkári feladatok elvégzése írásban és szóban az adott idegen nyelven
FELADATOK				
Alkalmazza az üzleti kommunikáció szabályait	x			x
Személyi titkári írásbeli feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven			x	x
Hivatalos levelezést folytat (papíralapú és elektronikus levél)			x	x
Belső iratokat készít, szerkeszt feladatkörébe tartozó területeken		x		x
Szerződéseket, megállapodásokat készít, szerkeszt			x	x
Hivatalos leveleket, dokumentumokat készít, szerkeszt			x	x
Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait	x	x	x	
Személyi titkári szóbeli kommunikációs feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven	x	x	x	x
Fogadja és továbbítja a telefonüzeneteket magyar és egy idegen nyelven		x	x	x
Fogadja a titkárság vendégeit magyar és egy idegen nyelven			x	x
Rendezvényeken hostess feladatokat végez magyar és egy idegen nyelven		x	x	x
Rendezvények, programok szervezésekor magyar és egy idegen nyelven kommunikál			x	x
Ügyfélszolgálati feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven			x	x
SZAKMAI ISMERETEK				
Hivatalos levelek önálló fogalmazása, kapcsolódó tám szavak, mondatpanelek	x	x	x	x
Az üzleti kapcsolattartás levelei, a rendezvények szervezésével összefüggő dokumentumok	x		x	x
Az önéletrajz, álláspályázat a nyelvország szokásainak megfelelően	x		x	x
A leggyakoribb üzleti levelek nyelvországban szokásos formai elvárásai	x		x	x

A választott idegen nyelv nyelvhelyességi szabályai			x	x
A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolatlezárás módjai			x	x
A szervezet bemutatásának módjai			x	x
Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban			x	x
Beszédtechnika és retorika	x	x	x	x
A helyes hangképzés és beszéd technikája; a társalgási stílus	x	x	x	
Verbális és nem verbális jelek a kommunikációban		x		
A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai, követelményei	x	x		
A telefonos kommunikáció nyelvi megformálásának technikái	x	x	x	x
Konfliktuskezelési technikák		x	x	x
Ügyfél-elégedettségi mérés technikái			x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK				
Idegen nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése			x	x
Magyar és idegen nyelvű fogalmazás írásban	x	x	x	x
Idegen nyelvű beszédképesség			x	x
Szervezési feladatok			x	x
Írásképesség a gépi írástechnika magasabb szintjén (170 leütés/perc)			x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK				
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x		x	x
Önállóság	x	x	x	x
Döntésképesség	x		x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK				
Kommunikációs rugalmasság		x	x	x
Fogalmazó készség		x	x	x
Eredményorientáltság		x	x	x
MÓDSZER KOMPETENCIÁK				
Ismeretek helyén való alkalmazása	x	x	x	x
Eredményorientáltság			x	x
Nyitott hozzáállás		x	x	x

13. Hivatali protokoll ismeretek tantárgy (elmélet)

128 óra / 128 óra

A tantárgy tanításának célja

A hivatali protokoll ismeretek elméleti tantárgy tanításának alapvető célja, hogy megismertesse a tanulókkal az alapvető etikett, protokoll és illemszabályokat. A tanulók legyenek képesek alkalmazási szinten elsajátítani az üzleti és hivatali protokoll szabályait, valamint az eltérő kultúrák sajátosságaiból adódó különbségek jellemzőit.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

13.1. Témakörök és elemeik

Üzleti kommunikáció szabályai

64 óra / 64 óra

Etikett és protokoll alapismeretek
Viselkedés technikák, testbeszéd
Névjegyhasználat szabályai
Tárgyalástechnikák fajtái, jellemzőik
Munkahelyi protokoll és a megjelenés-kultúrája
Kapcsolatfelvétel - személyesen, telefonon,
Kellemetlenségek, konfliktusok kezelése, bocsánatkérés
Munkahelyi rendezvények protokollja
Nemzetközi protokoll sajátosságai
Eltérő kultúrákból adódó különbségek

Verbális és nem verbális jelek a kommunikációban

64 óra / 64 óra

A kommunikáció fogalma
A verbális kommunikáció
A nyelv és a beszéd
Az artikuláció, hangerő, hanglejtés, hangszín
A beszéd sebessége, szünetek típusai
A nyelv és az írás
A nem verbális kommunikáció
Gesztus, mimika, tekintet
A testmozdulatok, a testtartás
Személyközi távolságtartás
A kulturális jelzések
Kommunikációs csatornák
Egyirányú kommunikációs helyzetek (előadás, közlés stb.)
Kétirányú kommunikáció - visszacsatolás

13.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

13.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

13.4. A tantárgy értékelésének módja

13.5. A továbbhaladás feltételei

14. Szakmai idegen nyelv tantárgy (gyakorlat)

176 óra / 160 óra

A tantárgy tanításának célja

Szakmai idegen nyelv tanításának célja, olyan idegen nyelvi ismeretek elsajátítása, amely alkalmassá teszi a hallgatót külföldi ügyfelekkel a szakmai kommunikációra, levelek magyarra fordítására és önálló idegen nyelvű levelek fogalmazására

Váljanak képessé az idegen nyelvű szövegek értelmezésére, a munkahelyi kommunikáció, hivatalos levelezés és telefonbeszélgetések szakszerű lebonyolítására. Ismerkedjék meg a hallgató a gazdasági, ügyviteli élet szókincsével, nyelvhasználatával.

Elsajátított közismereti, szakmai tartalmak, melyekre a tantárgy épül

14.1. Témakörök és elemeik

Idegen nyelv használata hivatalban, irodában, rendezvényeken

88 óra / 80 óra

Szakmai idegen nyelv, nyelvtani ismeretek elmélyítése, gyakorlása

A nyelvi alapkészség megszilárdítása, kommunikációs készség kialakítása

A legfontosabb szakmai nyelvi fordulatok, kifejezések elsajátítása

Szakmai szókincs jellemzői, bővítése

Közléstípusok formai, tartalmi, nyelvi stílus jegyei

Olvasás, és beszéd-készség fejlesztése

Titkári feladatok elvégzése írásban és szóban az adott idegen nyelven

88 óra / 80 óra

Ismerkedés, bemutatkozás idegen nyelven

Az idegen nyelven szakmai önéletrajz részei és készítésének módja

Álláshirdetések, állásinterjúk idegen nyelven

Íráskészség feladatok – motivációs levél írása

Telekommunikációs eszközök

Telefonbeszélgetések szabályai

Hivatalos levelek fajtái
Levelezés hagyományos és digitális formában
Szerződések fordítása idegen nyelven
Üzleti levelek formai követelményei
Üzleti levél szerkesztése idegen nyelven

14.2. A képzési helyszín jellege, javasolt felszerelése

14.3. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott módszerek, tanulói tevékenységformák

A tanulási nehézségekkel küzdő, tanulók fejlesztését szolgáló módszerek

14.4. A tantárgy értékelésének módja

14.5. A továbbhaladás feltételei