

NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM

54 482 01 IT mentor

Komplex szakmai vizsga

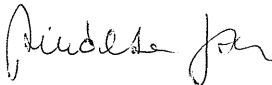
Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Közszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 20 perc, válaszadási idő 10 perc)
A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 001132/2014-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



Jóváhagyta:




Vályi-Nagy Vilmos
Államtitkár

2014

**NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
SZAK- ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG**

Érvényes: 2014.02.24-től

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Közszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

A vizsgafeladat ismertetése: Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre, a 4. Szakmai követelmények fejezetben megadott „Közösségi IT mentor” és „Közösségi informatikai szolgáltató” valamint „e-Közszolgáltatások alkalmazása, az e-ügysegédi feladatok ellátása” és megadott „Szakmai életpályaépítés, munkaszervezés, munkahelyi kommunikáció” modulból.

A felkészülés ideje alatt segédeszköz nem használható!

A feladatsor első részében található 1-20-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzható tételek.

A második részben található a tanári példány, mely az értékelést segíti.

A tételsor a 12/2013. (III. 29.) NFM rendelet foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Közzszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

1. Az e-Közzszolgáltatás lényege

- **Sorolja fel a Magyarországon elérhető legismertebb e-Közzszolgáltatásokat!**
- **Mutassa be az Ügyfélkapu használatát és az azon keresztül elérhető közzszolgáltatásokat!**
- **Ismertesse a NAV honlap szolgáltatásait!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Közzszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

2. Andragógia és mentorálás

- **Ismertesse a mentorszerződés megkötésének folyamatát!**
- **Mutassa be a mentorálási munka adminisztrációját!**
- **Hogyan értékeli a mentorálás eredményét?**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

3. Az államháztartás szervezete

- **Ismertesse az intézményrendszer felépítését!**
- **Mutassa be a szakterület általános jogi vonatkozásait!**
- **Hogyan épül fel az ellátások, feladatok rendszere?**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

4. A helyi társadalom gazdaságtana

- **Mutassa be egy elmaradott kistérség szociális ellátórendszerét (régió – kistérség – mikrotérség - település),**
- **Hogyan helyezné el a szociális- és erőforrás-problémák kialakulását a szociális szolgáltatás-tervezés folyamatában, kompetenciáiban?**
- **Ismertesse a regionális politika és gazdaságtan főbb jellemzőit!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

5. Szociális és esélyegyenlőség informatikai eszközei

- **Határozza meg a szakterület-specifikus eszközöket és szolgáltatásokat!**
- **Mutassa be, hogy hogyan segítené elő a célcsoport helyzetének javítását az információs társadalomban, a digitális esélyegyenlőség megteremtésében!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

6. Informatikai szervezési feladatok

- **Ismertesse a szakterület-specifikus eszközöket és szolgáltatásokat!**
- **Mutassa be, hogy hogyan alakítaná ki, rendezné be az oktatás helyszínét!**
- **Mutassa be a mentori munka tervezésének, szervezésének főbb lépéseit!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

7. Információs társadalom kialakulása és rendszere

- **Ismertesse a közösségi hozzáférés történetét, jövőjét, típusait!**
- **Mutassa be a teleház mozgalmat!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

8. Közösségi informatika

- **Tervezze meg a közösségi hozzáférés szoftverszükségleteit!**
- **Mutassa be a közösségi informatikai modell kidolgozásának lépéseit!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Közzolgáltatások alkalmazása, mentorálás

9. IT mentor helye a társadalomban

- **Mutassa be a közösségi hozzáférés szervezeti kereteit!**
- **Mutassa be a közösségi hozzáférés helyi stratégiájának és fejlesztési programjának felépítését!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Közzolgáltatások alkalmazása, mentorálás

10. Tudás- és információmenedzsment

- **Mutassa be a közösség informatikai helyzet- és szükségletelemzés folyamatát!**
- **Ismertesse a helyi közösség informatikai stratégiájának elkészítési lépéseit!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

11. IT mentorálás módszerei

- **Tervezze meg a közösségi hozzáférés ergonómiailag is megfelelő elhelyezését!**
- **Határozza meg az eszközsükségeket!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

12. Közigazgatás és közszolgáltatás rendszere

- **Mutassa be a magánszemélyek részére nyújtott elektronikus banki szolgáltatásokat!**
- **Ismertesse a munkaerő-piaci alapfogalmakat!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

13. Elektronikus közigazgatás felépítése és rendszere

- **Hogyan szervezné meg az élethosszig tartó tanulás helyi feltételeit?**
- **Mutassa be az állami szociális e-szolgáltatásokat!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

14. Az ügysegéd kormányzati támogatórendszere

- **Ismertesse az intézményrendszer felépítését!**
- **Mutassa be a pályázatok figyelésének letöltésének, írásának és koordinálásának lépéseit!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Közzolgáltatások alkalmazása, mentorálás

15. Szociális és esélyegyenlőség e-közigazgatási eszközei

- **Ismertesse az élethosszig tartó tanulás lényegét!**
- **Mutassa be, hogyan segíti a távtanulókat a távoktatási szolgáltatások használatában!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Közzolgáltatások alkalmazása, mentorálás

16. Vállalkozás-menedzselési feladatok

- **Ismertesse a jogi-, gazdasági- és vállalkozási alapokat!**
- **Mutassa be a vállalkozással kapcsolatos interneten keresztül végezhető adminisztrációs feladatokat!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

17. Banki szolgáltatások kezelése

- **Mutassa be a vállalkozások részére nyújtott elektronikus banki szolgáltatásokat!**
- **Milyen banki adminisztrációt lehet elvégezni az interneten keresztül?**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

18. Ügyvitel- és adminisztráció-kezelés

- **Mutassa be a nyomtatványkitöltő programok használatát!**
- **Ismertesse az ügyviteli és adminisztrációs folyamatokat!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

19. Munkaerő piaci szolgáltatások

- **Ismertesse a munkaerő-piaci alapfogalmakat!**
- **Mutassa be a vonatkozó e-Köszolgáltatásokat és azok használatát!**

Szakképesítés: 54 482 01 IT mentor

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: e-Köszolgáltatások alkalmazása, mentorálás

20. Szociális szolgáltatások kezelése

- **Ismertesse az Ügyfélkapu-rendszert és a magyarorszag.hu portált!**
- **Sorolja fel azokat a legismertebb közzolgáltatásokat, melyek ezen a rendszeren keresztül érhetők el!**

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

1. Az e-Köszolgáltatás lényege

- **Sorolja fel a Magyarországon elérhető legismertebb e-Köszolgáltatásokat!**
- **Mutassa be az Ügyfélkapu használatát és az azon keresztül elérhető közszolgáltatásokat!**
- **Ismertesse a NAV honlap szolgáltatásait!**

- e-Köszolgáltatások
 - adóbevallás
 - anyakönyvi ügyek intézése
 - építésügyi eljárások
 - személyes okmányok intézése
- NAV honlapon keresztül elérhető szolgáltatások
 - adóbevallási határidők
 - letölthető nyomtatványok
 - űrlapkitöltő szoftverek (eBEV)
- Ügyfélkapu
 - regisztráció, aktiválás, belépés
 - jogszabály, hivatal, gépjármű kereső stb.
 - internetes okmányiroda
 - cégbeszámoló

Kulcsszavak, fogalmak:

- Ügyfélkapu
- e-Köszolgáltatás
- MoHu
- eBEV
- Központi rendszer

2. Andragógia és mentorálás

- **Ismertesse a mentorszerződés megkötésének folyamatát!**
- **Mutassa be a mentorálási munka adminisztrációját!**
- **Hogyan értékeli a mentorálás eredményét?**
 - A mentorszerződés tartalma
 - A mentor, a tanítvány sajátos és mindkettőjük közös feladatai az együttműködés keretei
 - Mentor-tanítvány kapcsolat
 - Adminisztrációs feladatok
 - Értékelési módszerek

Kulcsszavak, fogalmak:

- mentor
- digitális esélyegyenlőség

3. Az államháztartás szervezete

- **Ismertesse az intézményrendszer felépítését!**
- **Mutassa be a szakterület általános jogi vonatkozásait!**
- **Hogyan épül fel az ellátások, feladatok rendszere?**
 - A központi kormányzat, a társadalombiztosítási alapok, az elkülönített állami pénzalapok és a helyi önkormányzatok
 - Szociális ellátó rendszer
 - Egészségügyi ellátó rendszer
 - Nyugdíjrendszer és egészségbiztosítási rendszer
 - Oktatási rendszer
 - Gyermek- és ifjúságvédelem
 - Munkanélküliség kezelése
 - 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
 - 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról

Kulcsszavak, fogalmak:

- allokáció
- újraelosztás
- költségvetési szerv
- központi költségvetés

4. A helyi társadalom gazdaságtana

- **Mutassa be egy elmaradott kistérség szociális ellátórendszerét (régió – kistérség – mikrotérség - település),**
- **Hogyan helyezné el a szociális- és erőforrás-problémák kialakulását a szociális szolgáltatás-tervezés folyamatában, kompetenciáiban?**
- **Ismertesse a regionális politika és gazdaságtan főbb jellemzőit!**

- Biztosítási és segélyezési típusú rendszer
- Alapszolgáltatások
- Szakosított ellátási formák
- Közösségi ellátások
- Területi szempontok figyelembevétele
- Országos Területfejlesztési Konceptió
- Kézikönyv a területi kohézióról, Területi Agenda Kézikönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

- régió
- kistérség
- mikrotérség
- rehabilitáció
- kohézió
- regionalizmus

5. Szociális és esélyegyenlőség informatikai eszközei

- **Határozza meg a szakterület-specifikus eszközöket és szolgáltatásokat!**
- **Mutassa be, hogy hogyan segítené elő a célcsoport helyzetének javítását az információs társadalomban, a digitális esélyegyenlőség megteremtésében!**

- e-Magyarország pontok hálózata
- Teleház mozgalom
- Távoktatás
- Közháló
- Digitális esélyegyenlőség fogalma

Kulcsszavak, fogalmak:

- közösségi hozzáférési pontok
- digitális szakadék
- digitálisan írástudatlan
- digitális megosztottság
- e-Learning

6. Informatikai szervezési feladatok

- **Ismertesse a szakterület-specifikus eszközöket és szolgáltatásokat!**
- **Mutassa be, hogy hogyan alakítaná ki, rendezné be az oktatás helyszínét!**
- **Mutassa be a mentori munka tervezésének, szervezésének főbb lépéseit!**

- Az IT-mentorálást támogató sajátos webes eszközök (támogató rendszer, távoktatási rendszer, közösségi rendszer).
- Közösségi terek kialakítása
- A tervezés folyamata
 - a cél meghatározása
 - megegyezés az együttműködésről, annak feltételeiről (mentorszerződés megkötése)
 - a lehetőségek feltárása, mérlegelése, a megoldások keresése, kiválasztása, kreatív megtalálása az önállóság megtartásával, a kreativitás ösztönzésének technikái
 - kockázatok, veszélyforrások elemzése és a kockázatok csökkentése
 - testreszabás (az általános megoldások konkrét élethelyzetben való realitásának mérlegelése)
 - cselekvési terv kidolgozása (személyes kompetencia-fejlesztési program közös kidolgozása, a szerződés kiegészítése)

Kulcsszavak, fogalmak:

- információs technológia
- hálózati szolgáltatások
- internet hozzáférés
- közösségi tér

7. Információs társadalom kialakulása és rendszere

- **Ismertesse a közösségi hozzáférés történetét, jövőjét, típusait!**
- **Mutassa be a teleház mozgalmat!**

- Az információs társadalom fogalma
- Élethosszig tartó tanulás
- Teleház mozgalom
- Közösségi információs hozzáférési pont
- Integrált közösségi és szolgáltató tér

Kulcsszavak, fogalmak:

- tudásgazdaság
- hálózattársadalom
- közösségi internet-hozzáférés
- közösségi programok

8. Közösségi informatika

- **Tervezze meg a közösségi hozzáférés szoftverszükségeit!**
- **Mutassa be a közösségi informatikai modell kidolgozásának lépéseit!**

- Internet böngésző alkalmazása
- Levelező programok
- Az office csomag
- Egyedi szoftverek, alkalmazások
- Integrált Közösségi Szolgáltató Tér

Kulcsszavak, fogalmak:

- közösségi internet-hozzáférés
- IKT eszközök
- közösségi folyamatok
- információs rendszerek
- közösségi hálózatok
- hozzáférés

9. IT mentor helye a társadalomban

- **Mutassa be a közösségi hozzáférés szervezeti kereteit!**
- **Mutassa be a közösségi hozzáférés helyi stratégiájának és fejlesztési programjának felépítését!**

- IKSZT
- Teleház Szövetség
- e-Magyarország pontok
- A közösségi információs szolgáltatás
- Közháló, hozzáférési módok

Kulcsszavak, fogalmak:

- célcsoport
- digitális analfabéta
- internet hozzáférés

10. Tudás- és információmenedzsment

- **Mutassa be a közösség informatikai helyzet- és szükségletelemzés folyamatát!**
- **Ismertesse a helyi közösség informatikai stratégiájának elkészítési lépéseit!**
 - A stratégia készítés lépései
 - Igényfelmérés fogalma és módszerei
 - A helyzetelemzés módszerei
 - A rövid és középtávú tervezés

Kulcsszavak, fogalmak:

- tudásmenedzsment
- információmenedzsment
- információtechnológia
- információ-rendszerek

11. IT mentorálás módszerei

- **Tervezze meg a közösségi hozzáférés ergonómiailag is megfelelő elhelyezését!**
- **Határozza meg az eszközszükségeket!**

- IT mentorálási kézikönyv
- IKSZT környezeti tervezése, felépítése
- A számítógépes munkahely kialakításának szabályai, veszélyek
- Ergonómiai megfontolások
 - testhelyzet
 - monitor, megvilágítás
 - zaj, vibráció

Kulcsszavak, fogalmak:

- ergonómia
- internet
- mobiltelefon
- képernyő
- billentyűzet

12. Közigazgatás és közszolgáltatás rendszere

- **Mutassa be a magánszemélyek részére nyújtott elektronikus banki szolgáltatásokat!**
- **Ismertesse a munkaerő-piaci alapfogalmakat!**
 - Banki szolgáltatások:
 - számlaegyenleg lekérdezés
 - átutalás
 - csoportos beszedési megbízás
 - elektronikus számlakivonat
 - Biztonsági kockázatok,
 - biztonsági módok (jelszó, PIN kód, SMS azonosítás stb.)

Kulcsszavak, fogalmak:

- Internet banking
- HTTPS protokoll
- web-böngésző
- PIN kód

13. Elektronikus közigazgatás felépítése és rendszere

- **Hogyan szervezné meg az élethosszig tartó tanulás helyi feltételeit?**
- **Mutassa be az állami szociális e-szolgáltatásokat!**

- Az önálló tanulás fogalma
- Felnőttoktatás, képzés, tudásszint-felmérés
- Tanulási szükségletek felmérése, figyelembevétele
- Technológiai fejlődés követése
- Álláskeresés és állásbejelentés interneten keresztül
- Kötelező egészségbiztosítás ellátásai
- Az egészségüggyel összefüggő szolgáltatások

Kulcsszavak, fogalmak:

- digitális kompetencia
- life long learning
- versenyképesség
- non-formális tanulás

14. Az ügysegéd kormányzati támogatórendszere

- **Ismertesse az intézményrendszer felépítését!**
- **Mutassa be a pályázatok figyelésének letöltésének, írásának és koordinálásának lépéseit!**

- EU pályázatok, hazai pályázatok
- EMIR rendszer használata
- Közreműködő szervezetek, Irányító hatóság
- Minisztériumok, háttérintézmények
- Hivatalok

Kulcsszavak, fogalmak:

- TÁMOP
- ESZA (Európai Szociális Alap)
- NFÜ
- Ügyfélkapu

15. Szociális és esélyegyenlőség e-Közigazgatási eszközei

- **Ismertesse az élethosszig tartó tanulás lényegét!**
- **Mutassa be, hogyan segíti a távtanulókat a távoktatási szolgáltatások használatában!**

- Távoktatás fogalma, tartalma
- Az élethosszig tartó tanulás fogalma
- Társadalmi, gazdasági folyamatok
- Technológiai fejlődés

Kulcsszavak, fogalmak:

- digitális kompetencia
- life long learning
- versenyképesség
- non-formális tanulás
- e-Learning
- versenypiac

16. Vállalkozásmenedzselési feladatok

- **Ismertesse a jogi-, gazdasági- és vállalkozási alapokat!**
- **Mutassa be a vállalkozással kapcsolatos Interneten keresztül végezhető adminisztrációs feladatokat!**

- Vállalkozási formák (EV, Bt, Kft, ZRt, NyRt.)
- e-Cégnyilvántartás
- Kamarák (MKIK, BKIK) és jogosultságaik
- Az adózás (NAV) rendje
- Elektronikus űrlapok

Kulcsszavak, fogalmak:

- Ügyfélkapu
- Hivatali kapu
- Cégbíróság
- MoHu jogszabálykereső

17. Banki szolgáltatások kezelése

- **Mutassa be a vállalkozások részére nyújtott elektronikus banki szolgáltatásokat!**
- **Milyen banki adminisztrációt lehet elvégezni az interneten keresztül?**
 - e-Banki szolgáltatások:
 - számlaegyenleg lekérdezés
 - átutalás
 - csoportos beszédési megbízás
 - elektronikus számlakivonat
 - SMS értesítés
 - Biztonsági kockázatok, felmérések
 - Biztonsági megoldások (jelszó, PIN kód, SMS azonosítás stb.)
 - Okos telefon, táblagép alkalmazások

Kulcsszavak, fogalmak:

- Internet banking
- HTTPS protokoll
- web-böngésző
- PIN kód
- ATM
- iOS, Android

18. Ügyvitel és adminisztrációkezelés

- **Mutassa be a nyomtatványkitöltő programok használatát!**
- **Ismertesse az ügyviteli és adminisztrációs folyamatokat!**

- NAV eBev kitöltő programja
- Ügyfélkapun keresztüli beküldés
- Egyéb nyomtatványkitöltő programok
- Könyvelés
- HR adminisztráció

Kulcsszavak, fogalmak:

- MoHu
- Ügyfélkapu
- HR (human resources)

19. Munkaerőpiaci szolgáltatások

- **Ismertesse a munkaerőpiaci alapfogalmakat!**
- **Mutassa be a vonatkozó e-Köszolgáltatásokat és azok használatát!**

- Foglalkoztatott
- Munkanélküli fogalma
- Munkanélküliség főbb típusai
- Gazdaságilag aktívak, inaktívak
- Munkanélküliségi ráta
- Foglalkoztatási arány
- TEÁOR, FEOR
- Munkanélküliek bejelentése
- Munkavállalók bejelentése

Kulcsszavak, fogalmak:

- munkaközvetítés
- állás
- hivatás
- foglalkozás
- Ügyfélkapu

20. Szociális szolgáltatások kezelése

- **Ismertesse az Ügyfélkapu-rendszert és a magyarorszag.hu portált!**
- **Sorolja fel azokat a legismertebb közzolgáltatásokat, melyek ezen a rendszeren keresztül érhetőek el!**

- Ügyfélkapu, magyarorszag.hu portál ismertetése
- Internetes okmányiroda
- e-Bev használata
- Jogszabálykereső
- Hivatalkereső
- Személyi okmányok intézése
- Erkölcsei bizonyítvány
- Foglalkoztatottak bejelentése
- OEP TAJ ellenőrzés

Kulcsszavak, fogalmak:

- NAV
- OEP
- elektronikus űrlap
- űrlapkitöltő program
- regisztráció
- aktiválás

