

22. melléklet

**Gyulai Szakképzési Centrum Harruckern János
Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája,
Szakiskolája és Kollégiuma**

Szakképzési HÍD Program Szakmai Helyi Tanterve (ESTI)

Hatályos: 2016. év szeptember hó 01. napjától



2017/2018-as tanév

Hatályos: 2016. szeptember 1-től


Czeglédiné Szappanos Anita
igazgató



31 346 02
SZÁMÍTÓGÉPES ADATRÖGZÍTŐ
részsakképesítés

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 részsakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

II. A részsakképesítés alapadatai

A részsakképesítés azonosító száma: 31 346 02

A részsakképesítés 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 részsakképesítés 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.

V. A részsakképesítés óraterve esti rendszerű oktatásra

A képzés heti és éves szakmai óraszámai rövidebb képzési idejű részsakképesítés 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	11,5	432	7,5	262,5
Szakmai elmélet és gyakorlat együtt	6	216+105	9	315
Összesen	17,5	630	16,5	1102,5
8-10% szabad sáv (közismereti rész)	0,5	18	-	-
8-10% szabad sáv (szakmai rész)	0,5	18	-	-
Mindösszesen (teljes képzés ideje)	18,5	666+105	16,5	577,5

A részsakképesítés oktatására fordítható idő 654 óra (216+105+315+18) nyári összefüggő gyakorlattal és szakmai szabadsávval együtt.

1. számú táblázat

**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak esti heti óraszám
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	105		3
	Irodai alkalmazások gyakorlata		2			2
12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll	Kommunikáció a titkári munkában	2				4
Összes heti elméleti/gyakorlati óraszám		2				4
Összes heti/ögy óraszám		6		105	9	

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 részsakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök esti óraszám
évfolyamonként

Szakmai követelménymodul	Tantárgyak/témakörök	Óraszám					Összesen	
		SZH/1 évfolyam			SZH/2 évfolyam			
		elméleti	gyakorlati	ögy	elméleti	gyakorlati		
12082-16 Gépírás és irodai alkalmazás- sok	Gépírás és levelezési gyakorlat	0	72	105	0	105	177	
	A tízujjas vakírás alapgyakorlatai		6				6	
	Billentyűkezelés		56				56	
	Az írástechnika megerősítése		5				5	
	Sebességfokozás		5			20	25	
	Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok					15	15	
	Irodai gépírás gyakorlata					15	15	
	Levelezési alapismeretek a titkári munkában					5	5	
	Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában					15	15	
	Levelezés a hivatali és üzleti életben					15	15	
	Komplex levélgyakorlatok					20	20	
	Irodai alkalmazások gyakorlata	0	72			0	70	142
	A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai		18					18
	Dokumentumszerkesztés a titkári munkában		18				10	28
	Táblázatok készítése a titkári munkában		18				10	28
	Adatbázisok készítése a titkári munkában		18				20	38
	A prezentáció mint kommunikációs technika						15	15
A weblapkészítés alapjai					15	15		

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll	Kommunikáció a titkári munkában	72	0	140	0	212
	Üzleti nyelvi kultúra	20				20
	Üzleti kommunikáció	15		30		45
	Protokoll az irodában	10		20		35
	Digitális kommunikáció a titkári munkában	10		30		40
	Nemzetközi protokoll			10		10
	Munkahelyi, irodai kapcsolatok	17		10		27
	Munkahelyi konfliktuskezelés			10		10
	Tárgyalástechnika			10		10
	Marketingkommunikáció			20		20
Összes éves elméleti/gyakorlati óraszám:	72	144	140	175	531	
Összes éves/ögy óraszám:	216		105	315	636	
Elméleti óraszámok/aránya	212/ 40,90%					
Gyakorlati óraszámok/aránya	424 / 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 részsakképesítésre 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

177 óra

1.1. 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 megerősödjének 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.

1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan

1.3. Témakörök

1.3.1. A tízujjas vakírás alapgyakorlatai

6 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.

1.3.2. 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)

1.3.3. Az írástechnika megerősítése 5 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

1.3.4. Sebességfokozás 25 óra

A nyelvi elemek gyakorisági mutatóihoz kapcsolódó gyakorlatok írása

Nehéz fogások; külső-belső fogásgyakorlatok, nagy ugrások

Koncentrált 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

1.3.5. Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok 15 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 szövegdictátumok

Enter nélküli – folyamatos írás; automatikus elválasztás alkalmazása

1.3.6. Irodai gépirás gyakorlata 30 óra

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

1.3.7. Levelezési alapismeretek a titkári munkában 15óra

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

1.3.8. Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában 15 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

1.3.9. Levelezés a hivatali és üzleti életben

15 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

1.3.10. Komplex levélgyakorlatok

20 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

1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

kizárólag számítógépterem

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthatóság	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	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		

1.6. A tantárgy értékelésének módja

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

2. Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy

142 óra

2.1. 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.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Informatika

2.3. Témakörök

2.3.1. 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.

2.3.2. 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.

2.3.3. Táblázatok készítése a titkári munkában **28 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, KERÉKÍTÉS),
- 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.

2.3.4. Adatbázisok készítése a titkári munkában **38 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.

2.3.5. A prezentáció mint kommunikációs technika **15 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

2.3.6. A weblapkészítés alapjai

15 óra

Honlap-készítési alapfogalmak
 A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése, HTML kódok
 Bekezdések, felsorolások
 Táblázatok
 Képek használata
 Hivatkozások
 Weblapkészítés gyakorlata

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépterem

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat		x		
2.	szemléltetés		x		
3.	bemutató		x		
4.	tanár által irányított közös feladatmegoldás		x		
5.	utasítással irányított feladatmegoldás	x			
6.	önálló munka	x			
7.	házi feladat	x			elektronikus kapcsolat (email)

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoportbontás	osztálykeret	
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 mondat szintű 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			

2.6. 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
Kezeln 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
Kérdés- 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 alkalmi, illemszabályai	x
Ügyfél-elégedettség 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

212 óra

1.1. 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.

1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan, Informatika

1.3. Témakörök

1.3.1. Üzleti nyelvi kultúra

20 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, elcsépelet szavak, névelő használata stb.; szóhasználati vétségek (sorszám-tószám, igekötők, idegen szavak, divatszavak)
- Toldalékhasználat (ikes igék, -nál, -nél, -suk, -sük, -zik, -lik stb.); túlzott fokozás, toldalék és/vagy névutóhasználat
- Egyeztetési hibák; mondat szerkesztési hibák
- Szókapcsolatok, kifejezések; szólások, közmondások használata
- Helyes beszéd technikája, beszéd kultúra; beszédhibák (hangképzés, kiejtés, hardarás, 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, mesterkéltné 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

1.3.2. Üzleti kommunikáció

45 óra

Az üzleti kommunikáció fogalma, formái

- tömegkommunikáció (pl. reklám)
- csoportkommunikáció (pl. kiállítás, vevőtálalkozó, termékbemutató)
- személyes kommunikáció (pl. tárgyalás, egyeztetés, vevőtájékoztató)

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

1.3.3. Protokoll az irodában

30 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

1.3.4. Digitális kommunikáció az irodában

30 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

1.3.5. Nemzetközi protokoll 10 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

1.3.6. Munkahelyi, irodai kapcsolatok 27 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

1.3.7. Munkahelyi konfliktuskezelés 10 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

1.3.8. Tárgyalástechnika

10 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

1.3.9. Marketingkommunikáció

20 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 képviselő; tárgyi eszközök: logó, névjegykártya, levélpapír, weblap, digitális megjelenés, applikációk stb.)

A sajtó, média szerepe a marketingkommunikációban

A minőségbiztosítás, minőségirányítás elemei, hatékonyságmérés a titkári munkában

1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

taniroda

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth	osztály	
1.	magyarázat		x	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		

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

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

1.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. 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, tartásuk 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.

Elemézzék 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

Gyula, 2016. szeptember 1.



Czeglédiné Szappanos Anita
igazgató