

**ÉRDI SZC KÓS KÁROLY TECHNIKUM**

**KÉPZÉSI PROGRAM**

**TECHNIKUM**

**2018-2019 KIFUTÓ RENDSZERBEN**



# Tartalomjegyzék

Autószerelő helyi képzési program	3
Irodai titkár helyi képzési program	33
Kereskedő helyi képzési program	64
Közszolgálati ügyintéző helyi képzési program	91

**ÉRDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM  
KÓS KÁROLY TECHNIKUM**

**54 525 02 OKJ számú  
AUTÓSZERELŐ  
szakképesítés  
HELYI SZAKMAI TANTERVE**

**HELYI TANTERV**

**a**  
**XXII. KÖZLEKEDÉSGÉPÉSZ**  
**ágazathoz tartozó**

**54 525 02**  
**AUTÓSZERELŐ**  
**SZAKKÉPESÍTÉSHEZ**

**(a 31 525 01 KERÉKPÁRSZERELŐ és a**  
**32 582 02 ÉPÍTŐ- ÉS ANYAGMOZGATÓ GÉP KEZELŐJE**  
**[EMELŐGÉPKÉZELŐ (KIVÉVE TARGONCA) SZAKMAIRÁNY]**  
**mellék-szakképesítésekkel)**

*a 2018-2019 között nappali munkarendű oktatásra beiratkozottak számára*

A helyi tanterv

az **5/2018.(VII.9.) ITM** rendeletben kiadott szakképzési kerettanterv és

a **35/2016.(VIII.31.) NFM** rendeletben kiadott SZVK

alapján készült.

## **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 nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 35/2016. (VIII. 31.) NFM rendelet

alapján készült.

## **II. A szakképesítés alapadatai**

A szakképesítés azonosító száma: 54 525 02

Szakképesítés megnevezése: Autószerelő

A szakmacsoport száma és megnevezése: 13. Közlekedés

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXII. Közlekedésgépész

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 50%

Gyakorlati képzési idő aránya: 50%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 5 évfolyamos képzés esetén: a 10. évfolyamot követően 140 óra, a 11. évfolyamot követően 140 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra.

## **III. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

## **IV. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra**

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével. A két évfolyamos képzés első szakképzési évfolyamának (1/13.) ágazati szakgimnáziumi szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai évfolyamokra jutó ágazati szakgimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9. évfolyam	8 óra/hét	288 óra/év
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év
Ögy.		140 óra
11. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év
Ögy.		140 óra
12. évfolyam	12 óra/hét	372 óra/év
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2729 óra

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

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

1. számú táblázat  
A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámja évfolyamonként

			9.		10.			11.			12.		5/13.		1/13.			2/14.	
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy	e	gy	e	gy	ögy	e	gy
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	A tantárgy kapcsolódása	5+2	3	8+1	4	140	3+0,5	1	140	1,5	4+0,5	17	14+3,5	17,5	12	160	17	14
	Összesen		8+2	12+1		4+0,5		5,5+0,5	31+3,5		29,5	31							
11499-12 Foglalkoztatás II.	<b>Foglalkoztatás II.</b>	fő szakképesítés										0,5					0,5		
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	<b>Foglalkoztatás I.</b>	fő szakképesítés										2					2		
10416-16 Közlekedéstechnikai alapok	<b>Közlekedési ismeretek</b>	fő szakképesítés	1											1					
	<b>Műszaki rajz</b>	fő szakképesítés	1		1+1									2					
	<b>Mechanika</b>	fő szakképesítés	1+2		1									2					
	<b>Gépelemek-géptan</b>	fő szakképesítés			2			2						4					
	<b>Technológiai alapismeretek</b>	fő szakképesítés	2		1									3					
	<b>Elektrotechnika-elektronika</b>	fő szakképesítés			3			1+0,5			1,5			5,5					
10417-16 Közlekedéstechnikai gyakorlatok	<b>Karbantartási gyakorlatok</b>	fő szakképesítés		3		4			1						8				
	<b>Mérési gyakorlatok</b>	fő szakképesítés									4+0,5				4				





10418-16 Járőkarbantartás	Járőkarbantartás	fő szakképesítés											1					1
	Gazdasági ismeretek	fő szakképesítés											0,5					0,5
	Járőkarbantartás gyakorlata	fő szakképesítés												3+0,5				3
10421-16 Autószerelő feladatai	Gépjármő-szerkezetan	fő szakképesítés											6					6
	Gépjármő-villamosságtan	fő szakképesítés											4					4
	Szerelési gyakorlat	fő szakképesítés												7+3				7
10422-16 Járődiagnosztika	Járődiagnosztika	fő szakképesítés											3					3
	Járődiagnosztika gyakorlata	fő szakképesítés												4				4

Ágazati szakmai kompetenciák erősítése SZAKMAI TERVEZÉSI FELADATOK	helyi tanterv szerint							7						6,5					
---	--------------------------	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	-----	--	--	--	--	--

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

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

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

Megjegyzések:

1. A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámait az 1. számú táblázat tartalmazza.
2. A fő szakképesítés óratervében a szabadsáv óraszámait a kötelezően előírt óraszámokhoz hozzáadva dőlt betűvel szerepelnek.

Az Érdi SzC Kós Károly Technikum a fő szakképesítésre történő felkészítés mellett a 11. és 12. évfolyamokon a szakmai képzés során az alábbi tanulási lehetőségeket ajánlja fel a szakgimnáziumi tanulók számára választás céljából:

- mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzés;
- ágazati szakmai ismeretekhez közvetlenül kapcsolódó, azt alapozó közismereti tárgy vagy tananyagtartalom.

A választási lehetőség 2018. január 1-jétől hatályos jogszabályi háttér:

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről  
**12. §<sup>\*</sup> (2)<sup>\*</sup>** A szakköznevelésben az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott ágazatokban - figyelembe véve az ágazaton belüli specializációt is - tehető szakmai érettségi vizsga, továbbá a tanuló választásától függően a szakképzésről szóló törvényben foglaltak szerinti mellék-szakképesítés, valamint az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott, a szakmai érettségi vizsga ágazatához tartozó szakképesítés szerezhető.  
 (3)<sup>\*</sup> A kilencediktől a tizenkettedik évfolyamig az ágazathoz tartozó szakképesítések közös tartalmi elemeit - figyelembe véve az ágazaton belüli specializációt is - és a szakmai érettségi vizsga ágazatához tartozó szakképesítés tartalmi elemeit, valamint a tanuló választása alapján a mellék-szakképesítés tartalmi elemeit vagy egyéb, a szakképzési kerettantervben meghatározott választható tartalmat magában foglaló szakmai elméleti és gyakorlati oktatás folyik, az egységes kerettanterv szerinti közismereti képzés mellett.
- 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről  
**22/A. §<sup>\*</sup> (1)** A tanuló a szakköznevelés tizedik évfolyamán legkésőbb április 30-ig írásbeli nyilatkozatban választ a tizenegyedik-tizenkettedik évfolyamok kerettantervi irányáról a szakköznevelés által biztosított lehetőségek közül. (2) A szakköznevelési tanuló a szakköznevelés pedagógiai programjában meghatározottak szerint - legkésőbb a tizenkettedik évfolyam első félévét követő, a tanév rendjéről szóló rendeletben meghatározott február-márciusi vizsgaidőszakra - jelentkezhet a mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló komplex szakmai vizsgára, ha a mellék-szakképesítés szakképzési kerettantervben meghatározott tanulmányi követelményeinek eleget tett.

Az 54 525 02 OKJ számú Autószerelő fő szakképesítésre történő felkészítésben résztvevő szakköznevelési tanulóknak a 11. és 12. évfolyamokon a fő szakképesítésre történő felkészítés mellett a következő tanulási lehetőségek közül választhatnak:

- a) a 31 525 01 KERÉKPÁRSZERELŐ mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzés 453 óra keretében
- b) SZAKMAI TERVEZÉSI FELADATOK tantárgy 453 óra keretében

2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

			9.		10.			11.			12.		Szakgimnáziumi képzés 9-12. o. összes óraszámja	Nem a főszakképesítésre fordítandó órakeret	Főszakképesítés 9-12. o. összes óraszámja	5/13.		Főszakképesítés 9-13. o. összes óraszámja	1/13.			2/14.		A két évfolyamos szakképzés összes óraszámja
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy				e	gy		ögy	e	gy			
A fő szakképe- sítésre vonatkozó:	Összesen	A tantárgy kapcsolódása	180	108	288	144	140	108	36	140	47	124	1488	453	1035	527	434	1996	630	432	160	527	434	2023
	Összesen		288		432		140	144		140	171					961			1062		160	961		
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)		öt évfolyamos képzés egészében: 1150 óra (50,5%)																1157 óra (53%)					
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)		öt évfolyamos képzés egészében: 846 óra (49,5%)																866 óra (47%)					
11499-12 Foglalkoztatás II.	<b>Foglalkoztatás II.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	15	0	15	0	0		15	0	15	
	Munkajogi alapismeretek													0	4		4				4		4	
	Munkaviszony létesítése													0	4		4				4		4	
	Álláskeresés													0	4		4				4		4	
	Munkanélküliség													0	3		3				3		3	

11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire)	<b>Foglalkoztatás I.</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>
	Nyelvtani rendszerezés 1												0			8		8				8		8
	Nyelvtani rendszerezés 2												0			8		8				8		8
	Nyelvi készségfejlesztés												0			23		23				23		23
	Munkavállalói szókinccs												0			23		23				23		23
10416-16 Közlekedéstechnikai alapok	<b>Közlekedési ismeretek</b>		<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
	Közlekedéstörténet, közlekedési fogalmak		10										10					10	10				0	10
	A közúti, a vasúti, a vízi és a légi közlekedés technikája		14										14					14	14				0	14
	A járművek menetdinamikája		12										12					12	12				0	12
	<b>Műszaki rajz</b>		<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
	Síkmértani szerkesztések és vetületi ábrázolás		16										16					16	16				0	16
	Metszeti ábrázolás		20										20					20	20				0	20
	Méretmegadás, felületminőség, tőrés és illesztések				18								18					18	18				0	18
	Jelképes ábrázolások				18								18					18	18				0	18
	<b>Mechanika</b>		<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
	Merev testek általános statikája		9										9					9	9				0	9
	Síkbeli egyensúlyi szerkezetek		18										18					18	18				0	18
	Szilárdságtan		9		18								27					27	27				0	27
Kinematika, kinetika				18								18					18	18				0	18	

<b>Gépelemek-géptan</b>	fő szakképesítés	0	0	72	0		72	0		0	0	144	0	144	0	0	144	144	0		0	0	144	
		Bevezetés, kötőgépelemek, kötések, biztosítások			20								20					20	20				0	20
		Rugók és lengéscsilapítók			8								8					8	8				0	8
		Csővek és csőszervevények			6								6					6	6				0	6
		Tengelyek			6								6					6	6				0	6
		Csapágyazások			14								14					14	14				0	14
		Tengelykapcsolók			18								18					18	18				0	18
		Fékek						36					36					36	36				0	36
		Hajtások, hajtóművek, mechanizmusok						36					36					36	36				0	36
		<b>Technológiai alapismeretek</b>	fő szakképesítés	72	0	36	0		0	0		0	0	108	0	108	0	0	108	108	0		0	0
Alapfogalmak	12											12					12	12				0	12	
Fémes szerkezeti anyagok	12											12					12	12				0	12	
Nemfémes szerkezeti anyagok	12											12					12	12				0	12	
Öntészet, melegalakítások, hőkezelések	18											18					18	18				0	18	
Kötések	12											12					12	12				0	12	
Forgács nélküli hidegalakítások	6											6					6	6				0	6	
Forgácsolás				6								6					6	6				0	6	
Felújítási technológiák				10								10					10	10				0	10	
Anyag és hibakereső vizsgálatok				10								10					10	10				0	10	
Szereléstechika			10								10					10	10				0	10		

Elektrotechnika- elektronika	fő szakképesítés	0	0	108	0		36	0		47	0	191	0	191	0	0	191	198	0		0	0	198	
		Villamos alapfogalmak			20								20					20	20				0	20
		Passzív és aktív villamos hálózatok			26								26					26	26				0	26
		Vegyi elektromos folyamatok			8								8					8	8				0	8
		A villamos tér			16								16					16	16				0	16
		A mágneses tér			26								26					26	26				0	26
		Váltakozóáramú áramkörök, a transzformátor			12			6					18					18	18				0	18
		Háromfázisú hálózatok						18					18					18	18				0	18
		Villamos gépek						12			8		20					20	21				0	21
		Félvezetők									24		24					24	28				0	28
		Impulzustechnikai és digitális áramkörök									15		15					15	17				0	17
10417-16 Közlekedéstechnikai gyakorlatok	fő szakképesítés	<b>Karbantartási gyakorlatok</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	
		Mérés és előrajzolás		36								36					36		36				0	36
		Megmunkálás I.		72								72					72		72				0	72
		Kötések				108						108					108		108				0	108
		Megmunkálások II.				36						36					36		36				0	36
		Anyagvizsgálatok						8				8					8		8				0	8
		Szerelés						28				28					28		28				0	28
	<b>Mérési gyakorlatok</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	
fő szakképesítés	Villamos mérés-technikai alapismeretek									44	44				44		51				0	51		
	Egyenáramú villamos alpmérések									60	60				60		70				0	70		
	Váltakozóáramú villamos alpmérések									20	20				20		23				0	23		

10504-12 Kerékpárszerelő feladatai	<b>Kerékpár szerkezeti ismeretek</b>	31 525 01 Kerékpárszerelő	0	0	0	0		36	0		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0
	Vázszerkezetek						6					6					6				0	0		
	Hajtóművek						12					12					12				0	0		
	Fékek						9					9					9				0	0		
	Futóművek						9					9					9				0	0		
10443-16 Gépkészítő általános ismeretei	<b>Kerékpárok javítási gyakorlata</b>	31 525 01 Kerékpárszerelő	0	0	0	0		0	144		0	0	144	144	0	0	0	144	0	0		0	0	0
	Üzembe helyezés							48				48					48				0	0		
	Karbantartási feladatok							96				96					96				0	0		
10443-16 Gépkészítő általános ismeretei	<b>Gépkészítő általános ismeretei</b>	32 582 02 Építő- és anyagmozgató gép kezelője (kivéve targonca)	0	0	0	0		18	0		0	0	18	18	0	0	0	18	0	0		0	0	0
	Gépelemek						0					0					0				0	0		
	Belsőégésű motorok						2					2					2				0	0		
	Elektromosság alapfogalmai						0					0					0				0	0		
	Hidraulika és pneumatika						4					4					4				0	0		
	Gazdaságos üzemeltetés						2					2					2				0	0		
	Munka- és balesetvédelmi ismeretek						2					2					2				0	0		
	Gépkészítő adminisztrációs feladatai						2					2					2				0	0		
	Hibaelhárítás						2					2					2				0	0		
	Elsősegély-nyújtási alapismeretek						2					2					2				0	0		
	Tűz- és környezetvédelmi ismeretek						2					2					2				0	0		

10445-16 Emelőgépkezelő speciális feladatai	<b>Emelőgépkezelő speciális feladatai</b>	32 582 02 Építő- és anyagmozgató gép kezelője (Emelőgépkezelő)	0	0	0	0		18	0		0	0	18	18	0	0	0	18	0	0		0	0	0
	Az emelőgép rendszerezése, szerkezetana							6					6					6					0	0
	Rakatképzés szabályai							2					2					2					0	0
	Veszélyes és egészségre ártalmas anyagok							2					2					2					0	0
	Teherfelvívő-, kötöző- és függesztő eszközök							2					2					2					0	0
	Anyagmozgatás, közlekedés szabályai a munkaterületen							2					2					2					0	0
	Kötöző és irányítói feladatok							2					2					2					0	0
	Egyéni és csoportos védőfelszerelések							2					2					2					0	0
	<b>Emelőgépkezelő speciális feladatai gyakorlat</b>	0	0	0	0		0	36		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0	
	Emelőgép üzemeltetés előtti karbantartó-műszaki vizsgálata						8				8					8					0	0		
	Emelőgép-napló kitöltése						4				4					4					0	0		
	Működési vizsgálat						4				4					4					0	0		
	Kezelőszervek működésének ellenőrzése						4				4					4					0	0		
	Távvezérlő működése						4				4					4					0	0		
	Gépkezelési (emelési) gyakorlat						12				12					12					0	0		



10418-16 Járműkarbantartás	<b>Járműkarbantartás</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	31	0	31	0	0		31	0	31	
	Dokumentációs ismeretek													0			15		15				15	0	15
	Ápolási és szervizműveletek													0			6		6				6	0	6
	Gépkocsi vizsgálati műveletek													0			10		10				10	0	10
	<b>Gazdasági ismeretek</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	16	0	16	0	0		16	0	16	
	Adózási ismeretek													0			6		6				6	0	6
	Munkajogi ismeretek													0			5		5				5	0	5
	Gazdasági társaságok													0			3		3				3	0	3
	Fogyasztóvédelmi ismeretek												0			2		2				2	0	2	
	<b>Járműkarbantartás gyakorlata</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	93	93	0	0		0	93	93	
Dokumentációs ismeretek													0			10	10					10	10		
Ápolási és szervizműveletek													0			30	30					30	30		
Gépkocsi vizsgálati műveletek													0			53	53					53	53		
10421-16 Autószerelő feladatai	<b>Gépjárműszerkezetan</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	186	0	186	0	0		186	0	186	
	Otto-motorok szerkezete, működése													0			30		30				30	0	30
	Dízelmotorok szerkezete, működése													0			30		30				30	0	30
	Motorok hűtése, kenése													0			8		8				8	0	8
	Motorok tüzelőanyag-ellátó rendszerei													0			32		32				32	0	32
	Erőátviteli berendezések													0			28		28				28	0	28
	Futóművek, kormányberendezések													0			28		28				28	0	28
	Fékrendszerek													0			30		30				30	0	30

	<b>Gépjármű- villamosság</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	124	0	124	0	0		124	0	124
	A gépjármű villamos hálózata												0			20		20				20	0	20
	Villamos energia ellátás												0			34		34				34	0	34
	Fogyasztók												0			34		34				34	0	34
	Motorok elektronikus irányítása												0			36		36				36	0	36
	<b>Szerelési gyakorlat</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	217	217	0	0		0	217	217
	Motorok												0			70	70					70	70	
	Erőátviteli berendezések												0			35	35					35	35	
	Futóművek, kormányberendezések												0			28	28					28	28	
	Fékrendszerek												0			28	28					28	28	
	Elektromos berendezések szerelése											0			56	56					56	56		
10422-16 Járműdiagnosztika	<b>Járműdiagnosztika</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	93	0	93	0	0		93	0	93
	Motordiagnosztika												0			36		36				36	0	36
	Futómű- és fékdiagnosztika												0			22		22				22	0	22
	Villamos berendezések diagnosztikája												0			35		35				35	0	35
	<b>Járműdiagnosztika gyakorlata</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	124	124	0	0		0	124	124
	Motordiagnosztika												0			48	48					48	48	
	Futómű- és fékdiagnosztika												0			28	28					28	28	
	Villamos berendezések diagnosztikája												0			48	48					48	48	
<b>Ágazati szakmai kompetenciák erősítése</b>	helyi tanterv	0	0	0	0							201	201	0	0	0	201	0	0		0	0	0	

3. számú táblázat

**A nem a főszakképesítéshez kapcsolódó óraszámok megoszlása:**

31 525 01 Kerékpárszerelő	180 óra
32 582 02 Építő- és anyagmozgató gép kezelője (Emelőgépkezelő (kivéve targonca) szakmairány)	72 óra
Helyi tanterv szerint: <i>Munkajog és etikus vállalkozói ismeretek</i>	72 óra
<i>Szakmai tervezési feladatok</i>	201 óra

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

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

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

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

## V. Szintvizsga: -

## VI. Pályatükör

A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakörök, foglalkozások

A	B	C
FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakörök
7331	Gépjármű- és motorkarbantartó, -javító	Autóbusz-szerelő
		Autódiagnosztikai szerelő
		Autójavító
		Közúti járműszerelő
		Teherautó szerelő
4132	Szállítási, szállítmányozási nyilvántartó	Gépjármű diszpécser
		Fuvarozási ügyintéző

A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

Az autószerelő a közúti járművek valamennyi gépészeti és elektronikus irányított egységére vonatkozó műszaki állapotvizsgálati, hibafeltárási és hibaelhárítási, valamint javítási és beállítási műveleteket hajt végre. Tevékenysége során azonosítja a járművet, annak főegységeit és szemrevételezéssel, illetve műszeres méréssel hibafeltárást, műszaki állapotvizsgálatot végez. Megtervezi a munkafolyamatot és közreműködik az árajánlat készítésénél. Javítás esetén azonosítja és kiválasztja a szükséges alkatrészeket, megtervezi a technológiát, elvégzi a szerelési műveleteket, majd méréssel, próbával ellenőrzi. Az autószerelő a közúti járművön környezetvédelmi és közlekedésbiztonsági ellenőrző mérést hajt végre, a szükséges javítási és bizonylatolási dokumentációt kiállítja.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- elvégezni a gépjármű időszakos karbantartását, a szervizműveleteket;
- gépjárművek részegységeit megvizsgálni, javítani;
- kiválasztani a szükséges mérési, vizsgálati módszert;
- szemrevételezéssel és diagnosztikai módszerekkel meghatározni a hibák lehetséges okait;
- eldönteni, hogy a hiba beállítással vagy alkatrészcserevel szüntethető-e meg;
- kiválasztani a megfelelő alkatrészt, segédanyagot, célszerszámot;
- műszaki vizsgára felkészíteni a gépjárművet;
- munkája során használni a rendelkezésre álló dokumentációt, adatbázisokat;
- alkalmazni a korszerű számítástechnikai eszközöket, az elektronikus irányított rendszerek vizsgálatához szükséges rendszer-teszteteket;
- elkészíteni, kitölteni a munkavégzéshez szükséges dokumentumokat;
- a munkavégzés biztonsági és környezetvédelmi előírásait betartani;
- kezelni a munkafolyamat során keletkezett veszélyes anyagokat, hulladékokat;
- kapcsolatot tartani az ügyféllel, az ellenőrző hatóságokkal;
- szakmai tudását karbantartani és fejleszteni;
- gondoskodni a műszerek folyamatos hitelesítéséről;

- rendben tartani a munkaterületet, tisztán tartani a szerszámokat.

#### Kapcsolódó szakképesítések

A	B	C
<b>A kapcsolódó szakképesítés, részzakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		
azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
55 525 01	Autótechnikus	szakképesítés-ráépülés
55 525 02	Gázautószerelő	szakképesítés-ráépülés
55 525 03	Alternatív gépjárműhajtási technikus	szakképesítés-ráépülés
54 525 01	Autóelektronikai műszerész	azonos ágazat
54 525 03	Avionikus	azonos ágazat
34 525 02	Gépjármű mechatronikus	azonos ágazat
34 841 01	Gépjármű-építési, szerelési logisztikus	azonos ágazat
34 525 01	Gépjárműépítő, szerelő	azonos ágazat
34 841 03	Hajós szakmunkás	azonos ágazat
54 841 01	Hajózási technikus	azonos ágazat
34 525 03	Járműfényező	azonos ágazat
34 525 04	Járműkarosszéria előkészítő, felületbevonó	azonos ágazat
34 525 05	Járműkarosszéria készítő, szerelő	azonos ágazat
34 525 06	Karosszerialakatos	azonos ágazat
34 543 05	Kishajóépítő, -karbantartó	azonos ágazat
54 525 09	Kocsivizsgáló	azonos ágazat
34 525 07	Motorkerékpár-szerelő	azonos ágazat
54 525 10	Repülőgép szerelő	azonos ágazat
54 525 11	Vasúti jármű dízelmotor- és hajtásszerelő	azonos ágazat
54 525 12	Vasúti jármű szerkezeti és fékrendszer szerelője	azonos ágazat
54 525 13	Vasúti jármű villamos rendszereinek szerelője	azonos ágazat

#### VII. Szakmai követelmények

A	B
<b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert</b>	

<b>szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti</b>	
<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>
10416-16	Közlekedéstechnikai alapok
10417-16	Közlekedéstechnikai gyakorlatok
10418-16	Járműkarbantartás
10421-16	Autószerelő feladatai
10422-16	Járműdiagnosztika
11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)
11499-12	Foglalkoztatás II.

## **VIII. Vizsgáztatási követelmények**

### **A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:**

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak – a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint – egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

### **A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:**

#### **Gyakorlati vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Járműkarbantartás, járműszerkezet javítása és járműdiagnosztika

A vizsgafeladat ismertetése:

Egy gyári előírású, futás kilométerhez kötött revízió művelet sor elvégzése. Adatbázisból állítsa össze a munka műveleti elemeit. Határozza meg a felhasználandó alkatrészeket, segéd- és üzemanyagokat, vizsgáló eszközöket, műszereket, célszerszámokat. Végezze el a revíziót, dokumentálja a munkavégzést.

A rendelkezésre bocsátott gépjármű fődarab ellenőrzése, minősítése, szükség szerinti szétszerelése, a hibás alkatrészek cseréje vagy javítása, a javítást követően a fődarab összeszerelése, beállítása majd ismételt minősítése, a javítás dokumentálása.

Hibásan működő fődarab, egység, rendszer vagy alkatrész azonosítása, hiba megállapítás méréssel, a hiba kijavítása alkatrészcserevel vagy beállítással, működésének ellenőrzése, mérési jegyzőkönyv készítése.

A vizsgafeladat időtartama: 240 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 50 %

#### **Központi írásbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Autószerelő szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: Komplex központi írásbeli feladatsor, amelynek tartalma számítási

és mérési módszerek, jelenségek, működési elvek, egységek, részegységek, alkatrészek és mindezek kapcsolatai a gépjármű-szerkezettan, a gépjármű-villamosság, autóelektronika és a gépjármű diagnosztika tárgyköreiből.

Az írásbeli vizsga akkor eredményes, ha az előírt feladat végrehajtása legalább 51%-osra értékelhető.

A vizsgafeladat időtartama: 180 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30 %

### **Szóbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Autószerelő szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsga kérdései az autószerelő feladatai és a járműdiagnosztika szakmai követelménymodulok témaköreit tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20 %

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: –

### **MELLÉKLETEK:**

**1. számú melléklet:**

**A 31 525 01 OKJ számú Kerékpárszerelő  
mellék- szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye**

**2. számú melléklet:**

**Munkajog és etikus vállalkozói ismeretek tantárgy helyi  
tanterve**

**3. számú melléklet:**

**Szakmai tervezési feladatok tantárgy helyi tanterve**

## 1. számú melléklet:

### A 31 525 01 OKJ számú Kerékpárszerelő mellék- szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye

#### A szakmai és vizsgakövetelményeket kiadó rendelet:

- 35/2016.(VIII.31.) NFM rendelet a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről

#### A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

- Iskolánk tanulói közül a mellék-szakképesítést választók összhangban A Szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 22/A. § (2) bekezdése rendelkezéseivel komplex szakmai vizsgára intézményünkben a 12. évfolyam február-márciusi vizsgaidőszakára jelentkezhetnek.
- A mellék-szakképesítés tanulmányi követelményeinek teljesítését az iskola igazolja A komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól szóló 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet hatályos rendelkezéseinek megfelelően.

## I. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

A részsakképesítés azonosító száma: 31 525 01

Részsakképesítés megnevezése: Kerékpárszerelő

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: -

## II. EGYÉB ADATOK

A képzés megkezdésének feltételei:

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség, vagy iskolai előképzettség hiányában

Bemeneti kompetenciák: a képzés megkezdhető a közlekedés szakmacsoportra meghatározott kompetenciák birtokában.

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: -

Elméleti képzési idő aránya: 40 %

Gyakorlati képzési idő aránya: 60 %

Szintvizsga: -

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: -

## III. PÁLYATÜKÖR



A részszakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakörök, foglalkozások

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>FEOR száma</b>	<b>FEOR megnevezése</b>	<b>a részszakképesítéssel betölthető munkakörök</b>
7331	Gépjármű- és motorkarbantartó, -javító	Kerékpárszerelő

A részszakképesítés munkaterületének rövid leírása:

A kerékpárszerelő a javítási folyamat egészében önállóan, illetve a munkatársaival közösen összetett feladatokat lát el.

A kerékpárokkal kapcsolatos, szerelési, javítási, beállítási, diagnosztikai feladatokat magas szinten végzi. A hibák kihatásait felismeri, elemzi.

A munkatevékenysége során együttműködik a javítás egyéb területein dolgozó munkatársaival, így biztosítja a komplex javítási tevékenység összehangolt működését, melynek révén hozzájárul a szervezet teljesítményének folyamatos növeléséhez, a szervezet céljainak eléréséhez.

Ellátja a munkafelvételi, ügyfélkezelési feladatokat, szükség esetén árajánlat készítésénél is közreműködik.

Feladata a tevékenységi körének megfelelő diagnosztikai műszerek és készülékek, valamint adott esetben a szükséges garázsberendezések üzemeltetése, felügyelete és ellenőrzése is. Ezért ismernie kell e berendezések működési elvét, üzemeltetési feltételeit.

A részszakképesítéssel rendelkező képes:

- kerékpárt és kiegészítőit ellenőrizni, javítani, beállítani;
- műszaki állapotfelmérést végezni;
- elvégezni a kerékpár időszakos szervizelését, felülvizsgálatát, dokumentációt vezetni;
- hatósági vizsgára felkészíteni a kerékpárt;
- segítséget adni a speciális vevői kívánságok teljesítéséhez;
- munkavégzés tűzvédelmi, munkabiztonsági és környezetvédelmi előírásait ismerni, betartani, alkalmazni;
- műszaki dokumentációt olvasni, munkájához felhasználni, és adott feladatra összeállítani,
- munkája során alkalmazni a korszerű számítástechnikai eszközöket (hardvert és szoftvert);
- kapcsolatot tartani és kommunikálni az ügyféllel,
- szakmai tudását karbantartani és fejleszteni.

Kapcsolódó szakképesítések

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>A kapcsolódó szakképesítés, részszakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		

azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
34 525 07	Motorkerékpár-szerelő	szakképesítés
35 525 01	Vízi sportmotor-szerelő	szakképesítés-ráépülés

#### IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A	B
<b>A részsakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti</b>	
azonosító száma	megnevezése
10502-12	Motor- és kerékpárszerelés gépészeti alapjai
10503-12	Motor- és kerékpárszerelés üzemviteli alapjai
10504-12	Kerékpárszerelő feladatai

#### V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

##### **A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:**

##### **Gyakorlati vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Kerékpár-szerelés gyakorlata, üzemviteli feladatok

A vizsgafeladat ismertetése: A gyakorlati vizsgán a jelölt egy összetett feladatot old meg, komplett kerékpáron, fődarabokon, részegységeken. A feladat elvégzése során nézeti, vetületi rajzot készít a kerékpár egy megadott alkatrészéről, beszámol az adott alkatrész felújíthatóságáról, munkalapot állít ki az elvégzendő munkáról, számlát készít az elvégzett javításról, és beszámol a feladat elvégzése során alkalmazandó munkavédelmi feladatairól. A feladat kidolgozása közben a gyári szervizutasításokat, szervizkönyvet használhatja.

Kerékpár szerkezeti részeinek vizsgálata, diagnosztikája, beállítása, javítása, műhelyadminisztrációs tevékenység, tevékenységhez tartozó munka- és tűzvédelmi ismeretek.

A vizsgafeladat időtartama: 150 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 70 %

##### **Központi írásbeli vizsgatevékenység: –**

A vizsgafeladat megnevezése: –

A vizsgafeladat ismertetése: –

A vizsgafeladat időtartama: –

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: –

##### **Szóbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Kerékpár-szerelő szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsga kérdései a Szakmai követelmények pontban meghatározott szakmai követelménymodulok témaköreit tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30 %

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: –

2. számú melléklet

**Munkajog és etikus vállalkozói ismeretek tantárgy helyi tanterve**

ÉRDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM  
KÓS KÁROLY TECHNIKUM

## **HELYI TANTERV**

**XXII. Közlekedésgépész ágazat**

**54 525 02 Autószerelő**  
szakképesítés

**31 525 01 KERÉKPÁRSZERELŐ**  
mellék-szakképesítés

# **MUNKAJOG ÉS ETIKUS VÁLLALKOZÓI ISMERETEK**

tantárgy

*a 2018-2019 között nappali munkarendű oktatásra beiratkozottak számára*

## **Munkajog és etikus vállalkozói ismeretek tantárgy**

**11. évfolyam**

**72 óra**

### **A tantárgy tanításának célja**

A munkajog és etikus vállalkozói ismeretek tantárgy tanulása során a tanuló megismerkedik azokkal a jogi és gazdasági ismeretekkel, melyeknek birtokában képes a jogszabályok tiszteletben tartásával szakszerűen és etikusan elvégezni szakmai feladatait, képes alkalmazkodni a munkájára vonatkozó jogszabályi környezet változásaihoz.

### **Témakörök**

#### **Jogi ismeretek**

**30 óra**

- Jogforrások
- A magyar jogrendszer felépítése
- A szakminisztériumok hatáskörei
- Az önkormányzatok hatáskörei
- Működési engedély megszerzésének jogi feladatai
- Garancia, szavatosság, jótállás
- Szerződések jogi kritériumai
- Speciális szerződés típusok

#### **Vállalkozási ismeretek**

**30 óra**

- Vállalkozásindítás, jogi keretek
- Vállalkozásfajták
- A magyar adórendszer felépítése
- Nyugdíjrendszer
- Társadalombiztosítási rendszer
- Adózás munkavállalóként
- Adózás vállalkozásként
- Általános forgalmi adó
- Számla és nyugtakibocsátás
- VTSZ számok rendszere
- SZJ számok rendszere
- Fogyasztóvédelmi alapismeretek
- Piacfelügyeleti alapfogalmak
- Kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései
- Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók

#### **Rendszerezés, összefoglalás, ellenőrzés, értékelés**

**12 óra**

**3. számú melléklet:**

**Szakmai tervezési feladatok tantárgy helyi tanterve**

**ÉRDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM  
KÓS KÁROLY TECHNIKUM**

## **HELYI TANTERV**

### **XXII. Közlekedésgépész ágazat**

**54 525 02 Autószerelő  
szakképesítés**

# **SZAKMAI TERVEZÉSI FELADATOK** tantárgy

*a 2018/2019-es és a 2019/2020-as tanévben  
9. évfolyamra beiratkozott nappali munkarendű tanulókra vonatkozóan*

**A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók elsajátítsák az autószerelő szakmai alapozó tantárgyak tananyagára épülő szakmai számítások módszereit, a tervezés szempontjait, valamint a felkészülés a szakmai érettségi feladatok megoldására.

**Kapcsolódó közismereti, szakmai tantárgyak**

- Matematika
- Fizika
- Műszaki rajz
- Mechanika
- Gépelemek
- Közlekedési ismeretek
- Elektrotechnika

**Témakörök**

- **Matematikai alapismeretek** **56 óra**
  - Számrendszerek felépítése, kettes számrendszer, tízes számrendszer.
  - Műveletek racionális számokkal.
  - Műveletek törtekkel.
  - Betűk használata a számításokban.
  - Grafikus ábrázolás, diagramok.
  - Trigonometriai számítások.
  
- **Műszaki számítások** **196 óra**
  - Hosszúságszámítás.
  - Területszámítás.
  - Térfogatszámítás.
  - Tömeg és sűrűség.
  - Súly, erő, centrifugális erő.
  - Erővektor.
  - Sebesség, gyorsulás.
  - Mechanikai munka, energia.
  - Mechanikai teljesítmény.
  - Hatásfok.
  - Forgatónyomaték, emelő
  - Csiga, csigasor.
  - Súrlódás.
  - Szilárdság.
  - Hidraulika, pneumatika.
  - Hőtan.
  - Szíjhajtás.
  - Fogaskerék-hajtás.
  - Fogaskerék méretezés.

Forgácsolási eljárások.  
Tűrések és illesztések.

- ***Gépjármű-technikai számítások*** ***78 óra***  
Motorjellemzők számítása.  
Hajtóműjellemzők számítása.  
Futóműjellemzők számítása.  
Elektrotechnika – járművillamosság.
  
- ***Műszaki ábrázolás*** ***45 óra***  
Műszaki ábrázolás alapszabályai.  
Gépjárműtechnikai szakrajz.
  
- ***Szakmai anyagismeret*** ***39 óra***  
Acélok jellemzői, gyártás és hőkezelés.  
Gépipari anyagok és félkészgyártmányok.  
Szabványos, és egyedi alkatrészek.  
Szabványok, és alkatrészkatalógusok.
  
- ***Érettségi felkészítő feladatok megoldása*** ***39 óra***  
Gyakorlás, feladatmegoldás, megoldások értékelése.



ÉRDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM  
KÓS KÁROLY TECHNIKUM

**54 346 03 OKJ számú**  
**IRODAI TITKÁR**  
szakképesítés  
**HELYI SZAKMAI TANTERVE**

**HELYI TANTERV**

**a**  
**XXV. ÜGYVITEL**  
**ágazathoz tartozó**

**54 346 03**  
**IRODAI TITKÁR**  
**SZAKKÉPESÍTÉSHEZ**

**(az 52 841 02 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ mellék-szakképesítéssel)**

*a 2018-2019 között nappali munkarendű oktatásra beiratkozottak számára*

A helyi tanterv

az **5/2018.(VII.9.) ITM** rendeletben kiadott szakképzési kerettanterv és

a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és  
vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012.(VIII.27.) NGM rendelet módosításáról szóló  
**8/2017.(V.17.) NGM** rendeletben kiadott SZVK

alapján készült.

## **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 nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet

alapján készült.

## **II. A szakképesítés alapadatai**

A szakképesítés azonosító száma: 54 346 03

Szakképesítés megnevezése: Irodai titkár

A szakmacsoport száma és megnevezése: 16. Ügyvitel

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXV. Ügyvitel

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 40%

Gyakorlati képzési idő aránya: 60%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 5 évfolyamos képzés esetén: a 10. évfolyamot követően 140 óra, a 11. évfolyamot követően 140 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra.

## **III. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: nincsenek

## **IV.A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra**

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével. A két évfolyamos képzés első szakképzési évfolyamának (1/13.) ágazati szakgimnáziumi szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai évfolyamokra jutó ágazati szakgimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9. évfolyam	8 óra/hét	288 óra/év
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év
Ögy.		140 óra
11. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év
Ögy.		140 óra
12. évfolyam	12 óra/hét	372 óra/év
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2729 óra

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

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



11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban	Ügyfélszolgálati ismeretek	5284102 Ügyfélszolgálati ügyintéző						1											
	Ügyfélszolgálati gyakorlat	5284102 Ügyfélszolgálati ügyintéző							1+0,5				0,5 ±						
11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban	Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban	5284102 Ügyfélszolgálati ügyintéző																	
	Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban	5284102 Ügyfélszolgálati ügyintéző											1						
	Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat	5284102 Ügyfélszolgálati ügyintéző											1,5	0					
Ágazati szakmai kompetenciák erősítése SZAKMAI NYELVTAN		helyi tanterv szerint										0	0,5						

10066-16 Gazdálkodási alapfeladatok	Gazdasági és vállalkozási ismeretek	fő szakképesítés	2+1		1						1+1		1+1		4			1	
	Jogi ismeretek	fő szakképesítés			1								1,5+1		1			1,5	
12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások	Gépírás és levelezési gyakorlat	fő szakképesítés		4		2							1 0   2,5		3		7		3
	Irodai alkalmazások gyakorlata	fő szakképesítés		1		1									2		2		2
12083-16 Gyorsírás	Gyorsírás gyakorlata	fő szakképesítés				2+1				2+0,5			2 1   3,5		4		6		4
12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll	Kommunikáció a titkári munkában	fő szakképesítés	1+1		2									2+1		3		2	
10072-16 Rendezvény- és programszervezés	Rendezvény- és programszervezés	fő szakképesítés								±		1+1				2			

	<b>Rendezvény- és programszervezés gyakorlata</b>	fő szakképesítés												5					5
12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat	<b>Titkári ügyintézés</b>	fő szakképesítés			2								2		2			2	
	<b>Titkári ügyintézés gyakorlata</b>	fő szakképesítés				1			1			1		5		2			5
11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv	<b>Irodai szakmai idegen nyelv</b>	fő szakképesítés											3		2			3	

<b>Ágazati szakmai kompetenciák erősítése SZAKMAI NYELVTAN</b>	helyi tanterv szerint						9,5												
													6	0,5					

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

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

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

Megjegyzések:

3. A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámait az 1. számú táblázat tartalmazza.
4. A fő szakképesítés óratervében a szabadsáv óraszámait a kötelezően előírt óraszámokhoz hozzáadva dőlt betűvel szerepelnek.

Az Érdi SzC Kós Károly Technikum a fő szakképesítésre történő felkészítés mellett a 11. és 12. évfolyamokon a szakmai képzés során az alábbi tanulási lehetőségeket ajánlja fel a szakgimnáziumi tanulók számára választás céljából:

- mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzés;
- ágazati szakmai ismeretekhez közvetlenül kapcsolódó, azt alapozó közismereti tárgy vagy tananyagtartalom.

A választási lehetőség 2018. január 1-jétől hatályos jogszabályi háttérre:

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről  
**12. §<sup>\*</sup> (2)<sup>\*</sup>** A szakgimnáziumban az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott ágazatokban - figyelembe véve az ágazaton belüli specializációt is - tehető szakmai érettségi vizsga, továbbá a tanuló választásától függően a szakképzésről szóló törvényben foglaltak szerinti mellék-szakképesítés, valamint az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott, a szakmai érettségi vizsga ágazatához tartozó szakképesítés szerezhető.  
 (3)<sup>\*</sup> A kilencediktől a tizenkettedik évfolyamig az ágazathoz tartozó szakképesítések közös tartalmi elemeit - figyelembe véve az ágazaton belüli specializációt is - és a szakmai érettségi vizsga ágazatához tartozó szakképesítés tartalmi elemeit, valamint a tanuló választása alapján a mellék-szakképesítés tartalmi elemeit vagy egyéb, a szakképzési kerettantervben meghatározott választható tartalmat magában foglaló szakmai elméleti és gyakorlati oktatás folyik, az egységes kerettanterv szerinti közismereti képzés mellett.
- 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről  
**22/A. §<sup>\*</sup> (1)** A tanuló a szakgimnázium tizedik évfolyamán legkésőbb április 30-ig írásbeli nyilatkozatban választ a tizenegyedik-tizenkettedik évfolyamok kerettantervi irányáról a szakgimnázium által biztosított lehetőségek közül. (2) A szakgimnáziumi tanuló a szakgimnázium pedagógiai programjában meghatározottak szerint - legkésőbb a tizenkettedik évfolyam első félévét követő, a tanév rendjéről szóló rendeletben meghatározott február-márciusi vizsgaidőszakra - jelentkezhet a mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló komplex szakmai vizsgára, ha a mellék-szakképesítés szakképzési kerettantervben meghatározott tanulmányi követelményeinek eleget tett.

Az 54 346 03 OKJ számú Irodai titkár fő szakképesítésre történő felkészítésben résztvevő szakgimnáziumi tanulók a 11. és 12. évfolyamokon a fő szakképesítésre történő felkészítés mellett a következő tanulási lehetőségek közül választhatnak:

- c) az 52 841 02 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzés 453 (+5) óra keretében
- d) SZAKMAI NYELVTAN tantárgy 453 óra keretében

Megjegyzés:

Amennyiben van olyan tanuló, aki a kerettantervi irányok közül a mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzést választja a 11. és 12. évfolyamokon, a 12. évfolyamon a kötelező heti óraszámok alatti bontásban megjelölt, az első félévre (18 hét), illetve a második félévre (13 hét) tervezett heti óraszámokat kell követni.



2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

			9.		10.			11.			12.		Szakgimnáziumi képzés 9-12. o. összes óraszámja	Nem a főszakképesítésre fordítandó órakeret	Főszakképesítés 9-12. o. összes óraszámja	5/13.		Főszakképesítés 9-13. o. összes óraszámja	1/13.			2/14.		A két évfolyamos szakképzés összes óraszámja
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy				e	gy		ögy	e	gy			
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	A tantárgy kapcsolódása	108	180	216	216	140	36	108	140	62	93	1462	443	1019	372	589	1980	504	612	160	372	589	2077
	Összesen		288		432			144			155					961			1116			961		
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)		öt évfolyamos képzés egészében: 794 óra (35,1%)													876 óra (39,2%)								
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)		öt évfolyamos képzés egészében: 1186 óra (64,9%)													1201 óra (60,8%)								
11499-12 Foglalkoztatás II.	<b>Foglalkoztatás II.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	0	0	15	0	15		
	Munkajogi alapismeretek												0		3		3			3		3		
	Munkaviszony létesítése												0		4		4			4		4		
	Álláskeresés												0		4		4			4		4		
	Munkanélküliség												0		4		4			4		4		
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire)	<b>Foglalkoztatás I.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	62	0	0	62	0	62		
	Nyelvtani rendszerezés 1												0		8		8			8		8		
	Nyelvtani rendszerezés 2												0		8		8			8		8		
	Nyelvi készségfejlesztés												0		23		23			23		23		
	Munkavállalói szókinccs												0		23		23			23		23		

11	80	Gépirás gyakorlata	52	84	0	0	0	0	0	72	0	31	103	103	0	0	0	103	0	0	0	0	0
----	----	--------------------	----	----	---	---	---	---	---	----	---	----	-----	-----	---	---	---	-----	---	---	---	---	---

	A tízujjas vakírás alapjai	52 841 02		0								0	67	0			0				0	0
	Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája			0		0						0					0	0				
	Gépírás-technikai alagyakorlatok			0		0						0					0	0				
	Írássebesség fokozása							36				36					36	0	0			
	Írásbiztonság erősítése							36				36					36	0	0			
	Gépírás-technikai alkalmazások										31	31					31	0	0			
	<b>Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban</b>	52 841 02	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	72	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai				0		16							16			16	0	0			
	Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban				0		16							16			16	0	0			
	Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban						4							4			4	0	0			
Adatbázisok az ügyfélszolgálatban									4		4					4	0	0				
Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban									18		18					18	0	0				
Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban								9		9			9	0	0							
11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>	52 841 02	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	72	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	A kommunikáció alapjai						30				30					30	0	0				
	Szóbeli kommunikáció						10				10					10	0	0				
	Írásbeli kommunikáció						10				10					10	0	0				
	Telefonos kommunikáció						8				8					8	0	0				
	Prezentációs technikák						14				14					14	0	0				

	<b>Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0	0	36	0	0	36	36	0	0	0	36	0	0	0	0	0	
	Szóbeli kommunikációs gyakorlatok							15			15					15				0	0	
	Írásbeli kommunikációs gyakorlatok							5			5					5				0	0	
	Telefonos kommunikációs gyakorlatok							6			6					6				0	0	
	Prezentációs gyakorlatok							10			10					10				0	0	
11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban	<b>Ügyfélszolgálati ismeretek</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0	36	0	0	0	36	36	0	0	0	36	0	0	0	0	0	
	Ügyfélközpontú szolgáltatás						8				8					8				0	0	
	Ügyféltipológia						7				7					7				0	0	
	Üzleti etikett						7				7					7				0	0	
	Ügyfélkapcsolatok kezelése						7				7					7				0	0	
	Önfejlesztés						7				7					7				0	0	
	<b>Ügyfélszolgálati gyakorlat</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0	0	36	0	31	67	67	0	0	0	67	0	0	0	0	0	
	Ügyfélszegmentálás							12			12					12				0	0	
	Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban							8			8					8				0	0	
	Üzleti etikett a gyakorlatban							8			8					8				0	0	
	Panasz- és reklamációkezelés							8			8					8				0	0	
	Stresszkezelés									8	8			8			8				0	0
	Önértékelés a gyakorlatban										7			7			7				0	0
Önfejlesztés a gyakorlatban									16	16			16				0	0				

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban	<b>Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0		
	Ügyfélszolgálati levelezési alapismertek												0			0					0	0		
	Ügyiratok az ügyfélszolgálatban												0			0					0	0		
	Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban												0			0					0	0		
	<b>Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		0	0		0	31	31	31	0	0	0	31	0	0		0	0	0
	Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése											18	18			18						0	0	
	Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban											7	7			7						0	0	
	IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban											6	6			6						0	0	
	<b>Komplex ügyfélszolgálati gyakorlat</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		0	0		0	31	31	31	0	0	0	31	0	0		0	0	0
	Ügyfélszolgálati dokumentumok készítésének komplex gyakorlata											11	11			11						0	0	
Iratok, levelek készítésének komplex gyakorlata											10	10			10						0	0		
Táblázatok, adatbázisok készítésének komplex gyakorlata											10	10			10						0	0		
10066-16 Gazdálkodási alapismeretek	<b>Gazdasági és vállalászási ismeretek</b>	fő szakképesítés	72	0	36	0		0	0		31	0	139	0	139	31	0	170	144	0		31	0	175
	A gazdaság alapelemei, szereplői		24										24			24	24					0	24	
	A piac		12										12			12	12					0	12	



	Munkaviszony létesítésének és megszűnésének feltételei, szabályai											0			9		9			9	0	9	
	Érdekképviselés, érdekvérvényesítés a munkajogban											0			3		3			3	0	3	
	Fogyasztóvédelmi alapismeretek											0			2		2			2	0	2	
12082-16 Gépirás és irodai alkalmazások	<b>Gépirás és levelezési gyakorlat</b>		<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>31</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>340</b>	<b>0</b>	<b>252</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>345</b>
	A tízujjas vakírás alapgyakorlatai			6									6					6			0	6	
	Billentyűkezelés			66									66					66			0	66	
	Az írástechnika megerősítése			36									36					36			0	36	
	Sebességfokozás					12							12					12			0	12	
	Szövegfeldolgozások, szövegyakorlatok					36							36					36			0	36	
	Irodai gépirás gyakorlata											31	31					31			0	36	
	Levelezési alapismeretek a titkári munkában			36									36					36			0	36	
	Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában													0				0			0	0	
	Levelezés a hivatali és üzleti életben					24							24					24			0	24	
	Komplex levélgyakorlatok												0					0			0	0	
	<b>Irodai alkalmazások gyakorlata</b>		<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>134</b>
	A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai			36									36					36			0	36	
Dokumentumszerkesztés a titkári munkában					18							18					18			0	18		

	Táblázatok készítése a titkári munkában				18						18					18		18			0	18		
	Adatbázisok készítése a titkári munkában										0						0				0	0		
	A prezentáció mint kommunikációs technika										0						31	31				31	31	
	A weblapkészítés alapjai										0						31	31				31	31	
12083-16 Gyorsírás	<b>Gyorsírás gyakorlata</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>62</b>	<b>206</b>	<b>0</b>	<b>206</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>330</b>	<b>0</b>	<b>216</b>		<b>0</b>	<b>124</b>	<b>340</b>	
	A gyorsírás alapelemei				6							6					6		6			0	6	
	Jelöléstani alapok				33							33					33		33			0	33	
	Rövidítéstani alapok				33							33					33		33			0	33	
	A magánhangzók jelképes jelölése							36				36					36		36			0	36	
	Kettőshangzós jelölések							36				36					36		36			0	36	
	Rövidítésalkotás											31	31				31		36			0	36	
	Írássebesség fokozása											31	31				31		36			0	36	
	Az irodai gyorsírás gyakorlata												0				46	46					46	46
	A jegyzetelés alapgyakorlatai												0				31	31					31	31
	Dokumentumkészítés gyorsírással												0				47	47					47	47
	12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll	<b>Kommunikáció a titkári munkában</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>170</b>	<b>108</b>	<b>0</b>		<b>62</b>	<b>0</b>	<b>170</b>
Üzleti nyelvi kultúra		36										36					36	36				0	36	
Üzleti kommunikáció				12								12					12	12				0	12	
Protokoll az irodában				12								12					12	12				0	12	
Digitális kommunikáció a titkári munkában				24								24					24	24				0	24	
Nemzetközi protokoll				24								24					24	24				0	24	
Munkahelyi, irodai kapcsolatok												0				18		18				18	0	18

	Munkahelyi konfliktuskezelés											0			18		18			18	0	18	
	Tárgyalástechnika											0			14		14			14	0	14	
	Marketingkommunikáció											0			12		12			12	0	12	
10072-16 Rendezvény- és programszervezés	<b>Rendezvény- és programszervezés</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	
	Rendezvény- és programszervezési ismeretek						36					36					36	36				0	36
	Szervezetten belüli és külső protokolláris, szakmai rendezvények									31		31					31	36				0	36
	<b>Rendezvény- és programszervezés gyakorlata</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>155</b>	
	Rendezvények dokumentumainak tartalma, formája, jellemzői											0				16	16					16	16
	Forgatókönyv-készítés											0				64	64					64	64
	Sajtótájékoztató szervezése											0				25	25					25	25
Költségekalkuláció											0				25	25					25	25	
Marketingeszközök használata a rendezvény-szervezésben										0				25	25					25	25		
12085-16 Titkári ügyintézési gyakorlat	<b>Titkári ügyintézés</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>134</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>134</b>		
	Munkaszervezés az irodában				36							36				36	36				0	36	
	Titkári feladatok				36							36				36	36				0	36	
	Információs folyamatok az irodában											0			28		28				28	0	28



11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv	Adat- és információvédelem az irodában	fő szakképesítés										0	0	72	10		10				10	0	10	
	Időgazdálkodás											0			12		12				12	0	12	
	Vezetési és projektismeretek											0			12		12				12	0	12	
	<b>Titkári ügyintézés gyakorlata</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>227</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>155</b>	<b>227</b>
	Jegyzőkönyv-vezetési ismeretek					18							18				18		18			0	18	
	Jegyzőkönyv-vezetési előgyakorlatok					18							18				18		18			0	18	
	Jegyzőkönyv-vezetési gyakorlatok									36			36			31	67		36			31	67	
	Jegyzőkönyv készítésének gyakorlata												0			31	31					31	31	
	Irodai munkafolyamatok gyakorlata												0			31	31					31	31	
	Nyilvántartások gyakorlata												0			31	31					31	31	
Dokumentumkezelési gyakorlat											0			31	31					31	31			
<b>Irodai szakmai idegen nyelv</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>72</b>	<b>0</b>		<b>93</b>	<b>0</b>	<b>165</b>	
Idegen nyelv használata az irodában												0			30		30	25			30	0	55	
Kapcsolattartás hivatalos szervezetekkel idegen nyelven												0			33		33	22			33	0	55	
Idegen nyelv használata hivatalos rendezvényeken, programokon												0			30		30	25			30	0	55	

3. számú táblázat

**A nem a főszakképesítéshez kapcsolódó óraszámok megoszlása:**

52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	<del>443 óra</del> 450 óra
<i>Helyi tanterv szerint:</i> <i>Szakmai nyelvtan</i>	<i>6 óra</i>

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

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

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

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

## V. Szintvizsga: –

## VI. Pályatükör

A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

A	B	C
FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)
4111	Titkár(nő)	Iskolatitkár
		Óvodatitkár
		Szerkesztőségi titkár
		Színházi titkár
4112	Általános irodai adminisztrátor	Adminisztrációs ügyintéző
		Bírósági adminisztrátor
		Szállodai adminisztrátor
		Tanszéki adminisztrátor
		Ügyészségi adminisztrátor
4113	Gépíró szövegszerkesztő	Gépíróasszisztens
		Számítógépes szövegszerkesztő
4134	Humánpolitikai adminisztrátor	Munkaügyi ügyintéző
		Személyzeti adminisztrátor
		Emberierőforrás-ügyintéző
		Humán erőforrás-ügyintéző
		Humánpolitikai ügyintéző
3221	Irodai szakmai irányító, felügyelő	Iktatásirányító
		Irodai ügyvitel-irányító
		Irodakoordinátor
		Titkárságvezető
		Irodavezető
3641	Személyi asszisztens	Személyi titkár
		Projektmenedzser-asszisztens

A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

Az Irodai titkár számítógép-kezelési és szövegszerkesztési, gépírási, titkári, gazdasági, jogi, vállalkozási, kommunikációs és protokollismeretek, valamint idegennyelvtudás birtokában hivatalokban, intézményekben, hazai és külföldi érdekeltségű szervezeteknél (gazdálkodó egységeknél) ügyintézői és titkári feladatokat lát el. Szakmai tevékenységével közvetlenül támogatja a munkahelyi vezetés/vezető döntéshozó, irányító munkáját.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- számítógépes adatbeviteli feladatokat végezni gyorsan és hatékonyan (a tízujjas vakírás technikájával);
- külső és belső kapcsolatteremtő, kapcsolattartást szolgáló iratokat, leveleket, egyéb dokumentumokat készíteni, szerkeszteni, sokszorosítani;
- gazdálkodási, vállalkozási alapfeladatokhoz kapcsolódóan levelezést folytatni;
- táblázat- és adatbázis-kezelési feladatokat végezni, kimutatásokat készíteni;
- iratkezelési feladatokat végezni (hagyományos és elektronikus dokumentumkezelő rendszerben);
- számítógépes ügyviteli programcsomagokat alkalmazni;
- vezetni és kezelni a szervezet munkaerő-gazdálkodásával kapcsolatos nyilvántartásokat, iratokat;
- ellátni a feladatkörébe tartozó irodai készletgazdálkodási, reprezentációs feladatokat;
- ellátni a házipénztár kezeléséhez kapcsolódó feladatokat;
- ügyviteli munkafolyamatokat szervezni és irányítani;
- irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, berendezéseket kezelni, használni;
- feladatkörében önállóan PR tevékenységet végezni;
- megfelelő rangsorolással kapcsolatot tartani munkatársakkal, ügyfelekkel, partnerekkel, külső szervezetekkel magyar és egy idegen nyelven;
- ügyintézői feladatokat ellátni magyar és egy idegen nyelven;
- projektfeladatokban részt venni;
- nyilvántartásokat vezetni;
- leíró feladatokat végezni magyar és egy idegen nyelven;
- jegyzőkönyvet vezetni, jelentéseket, statisztikákat készíteni;
- gyorsírással rövid jegyzeteket készíteni;
- szervezeten belüli és kívüli rendezvényeket, programokat szervezni magyar és egy idegen nyelven.

#### Kapcsolódó szakképesítések

A	B	C
<b>A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		
<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>	<b>a kapcsolódás módja</b>
54 347 01	Idegennyelvű ipari és kereskedelmi ügyintéző	azonos ágazat
55 347 01	Idegennyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző	szakképesítés-ráépülés

#### VII. Szakmai követelmények

A	B
<b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti</b>	
azonosító száma	megnevezése
10066-16	Gazdálkodási alapeladatok
12082-16	Gépírás és irodai alkalmazások
12083-16	Gyorsírás
12084-16	Üzleti kommunikáció és protokoll
10072-16	Rendezvény- és programszervezés
12085-16	Titkári ügyintézés gyakorlata
11554-16	Irodai szakmai idegen nyelv
11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)
11499-12	Foglalkoztatás II.

### **VIII. Vizsgáztatási követelmények**

#### **A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:**

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak – a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint – egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

#### **A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:**

##### **Gyakorlati vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Külső vagy belső szakmai rendezvény alapidokumentumának elkészítése

A vizsgafeladat ismertetése:

A vizsgázó tartalmi és formai utasítások alapján egy külső vagy belső szakmai rendezvény alapidokumentációját (forgatókönyv vagy szakmai programterv) készíti el kapott utasítások alapján. A rendezvény lebonyolításához információt keres az interneten; megadott adatok birtokában költségkalkulációt készít; a program ismeretében tájékoztató körlevelet, meghívót vagy hirdetést fogalmaz, amelynek egy része gyorsírással diktátum alapján készül. A dokumentumokat a figyelemfelkeltés vizuális hatáselemeit felhasználva megszerkeszti, továbbá – a vizuális céges arculati elemeket alkalmazva – négy-öt diából álló prezentációt készít a rendezvényről.

A vizsgafeladat időtartama: 210 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

##### **Központi írásbeli vizsgatevékenység**

A) A vizsgafeladat megnevezése: Hivatalos, üzleti levél, dokumentum készítése

A vizsgafeladat ismertetése: A vizsgázó egy kb. 1500-2000 leütés terjedelmű, folyamatosan írott vagy részben felülírt, javított, korrektúrázott, nyomtatott formátumú szöveget gépel a tízujjas vakírás technikájával, 170 leütés/perc sebességgel. A gépelt szöveg és/vagy további forrásanyag felhasználásával hivatalos, üzleti levelet vagy jegyzőkönyvet vagy/és egyéb dokumentumot szerkeszt a hivatalos, üzleti élet leveleinek, a jegyzőkönyvek vagy egyéb dokumentumok készítésének szokásai szerint és a megadott utasítások alapján. A hivatalos, üzleti levél vagy egyéb dokumentum szövegének egy részét (pl. bevezetés vagy befejezés stb.) a vizsgázó önállóan fogalmazza meg, vagy jegyzőkönyvi kivonatot készít a tárgyhoz kapcsolódó adatok alapján. A dokumentum tartalmával összefüggésben – forrásfájlban előkészített – táblázatot, kimutatást, diagramot vagy adatbázist készít, szerkeszt utasítások alapján, amelyet fel kell használnia a dokumentumhoz.

A vizsgafeladat időtartama: 150 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

B) A vizsgafeladat megnevezése: Titkári kommunikációs és ügyintézői feladatok

A vizsgafeladat ismertetése: A feladatlapon feleletválasztós, kifejtős, összehasonlítás, párosítást, igaz-hamis állítást megjelölő kérdésekre kell válaszolni az üzleti kommunikációs, protokoll, rendezvény- és programszervezés, valamint az ügyintézői tevékenységekkel kapcsolatosan.

A vizsgafeladat időtartama: 60 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

### **Szóbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Titkári szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése:

A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül:

A) tétel: a 10066-16 Gazdálkodási alapeladatok, a 12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll, 12085-16 Titkári ügyintézés gyakorlata,

B) tétel: a 11554-16 Irodai szakmai idegen nyelv megnevezésű modulok témaköreit tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: –

#### **IX. Egyebek**

Az a jelölt, aki a modulzáró vizsgák valamelyikének korábbi teljesítését hitelt érdemlően igazolja, mentesül a modulzáró vizsga ismételt teljesítésének kötelezettsége alól.

Ezek a modulok:

Korábban teljesített modul		Beszámítható az alábbi modulzáró vizsgába	
10066-12	Gazdálkodási alapfeladatok	10066-16	Gazdálkodási alapfeladatok
10067-12	Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés	12082-16	Gépírás és irodai alkalmazások
10068-12	Gyorsírás és jegyzőkönyvvezetés	12083-16	Gyorsírás
10071-12	Hivatali kommunikáció magyar és idegen nyelven	12084-16	Üzleti kommunikáció és protokoll
10071-12	Hivatali kommunikáció magyar és idegen nyelven	11554-16	Szakmai idegen nyelv
10073-12	Titkári ügyintézés	12085-16	Titkári ügyintézés gyakorlata
10072-12	Rendezvény- és programszervezés	10072-16	Rendezvény- és programszervezés

Az a jelölt, aki az 54 346 02 Ügyintéző titkár szakmai vizsgáján korábban teljesítette a gyakorlati, írásbeli és/vagy szóbeli vizsgatevékenységet és ezt hitelt érdemlően igazolja, mentesül a gyakorlati vizsga, az írásbeli vizsgatevékenység A) része vagy a szóbeli vizsgatevékenység ismételt teljesítésének kötelezettsége

#### **MELLÉKLETEK:**

##### **4. számú melléklet:**

**Az 52 841 02 OKJ számú Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék- szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye**

##### **5. számú melléklet:**

**A Szakmai nyelvtan tantárgy helyi tanterve**

## 1. számú melléklet:

### Az 52 841 02 OKJ számú Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék- szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye

#### A szakmai és vizsgakövetelményeket kiadó rendeletek:

- 29/2016.(VIII.26.) NGM rendelet a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012.(VIII.27.) NGM rendelet módosításáról
- 9./2018.(VIII.21.) ITM rendelet a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012.(VIII.27.) NGM rendelet módosításáról

#### A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

- Iskolánk tanulói közül a mellék-szakképesítést választók összhangban A Szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 22/A. § (2) bekezdése rendelkezéseivel komplex szakmai vizsgára intézményünkben a 12. évfolyam február-márciusi vizsgaidőszakára jelentkezhetnek.
- A mellék-szakképesítés tanulmányi követelményeinek teljesítését az iskola igazolja A komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól szóló 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet hatályos rendelkezéseinek megfelelően.

#### I. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

A szakképesítés azonosító száma: 52 841 02

Szakképesítés megnevezése: Ügyfélszolgálati ügyintéző

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: –

#### II. EGYÉB ADATOK

A képzés megkezdésének feltételei:

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: –

Szakmai előképzettség: –

Előírt gyakorlat: –

Egészségügyi alkalmassági követelmények: -

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Elméleti képzési idő aránya: 40%

Gyakorlati képzési idő aránya: 60%

Szintvizsga: –

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: –

#### III. PÁLYATÜKÖR



A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

A	B	C
FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)
4222	Recepció	Ügyfélszolgálati recepció
4224	Ügyfél-(vevő)tájékoztató	Ügyfél-tájékoztató
4225	Ügyfélszolgálati központ tájékoztatója	Telefonos ügyfélszolgálati képviselő
		Telefonos ügyintéző
		Telefonközpontos
4226	Lakossági kérdező, összeíró	Közvélemény-kutató (kérdező)
		Telefonos kérdező

A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

Az ügyfélszolgálati ügyintéző kapcsolatot teremt és tart fenn személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon az ügyfelekkel, érdeklődőkkel, betartva a viselkedés udvariassági formáit, valamint a protokoll szabályokat. Megkereséseket fogad, kezdeményez; eligazodást szolgáló vagy figyelemfelhívó információkat, tájékoztatást ad, ajánlást végez a szervezet tevékenységi körébe tartozóan, továbbá fogadja, értelmezi, kezeli a panaszt, problémát, illetőleg továbbítja a megfelelő helyre. Munkájához kapcsolódóan elkészíti a szükséges dokumentumokat, és megfelelően kezeli azokat. Tevékenységi köréhez tartozó adatkeresést végez, információkat elemez, és összefüggéseket tár fel.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- számítógépes adatbeviteli feladatokat végezni
- korszerű irodai számítógépes programokat kezelni (szövegszerkesztő, táblázat- és adatbázis-kezelő program, prezentációkészítő)
- külső és belső kapcsolatteremtő, kapcsolattartást szolgáló iratokat, leveleket, egyéb dokumentumokat készíteni, szerkeszteni
- irat- és dokumentumkezelés feladatait elvégezni hagyományosan és elektronikusan
- az ügyfelek személyes, írásbeli, telefonon és egyéb elektronikus csatornán érkező megkereséseit fogadni
- tájékoztatást adni termékekről, szolgáltatásokról, közérdekű információkról
- ajánlani termékeket, szolgáltatásokat
- az ügyféligenyeknek megfelelően a szükséges információkat megkeresni, feldolgozni, elemezni és továbbítani
- az ügyféltípusnak megfelelő leghatékonyabb kommunikációs és konfliktuskezelési módszert alkalmazni
- az ügyfelekkel nyertes-nyertes viszonyt kialakítani, és asszertívan és hatékonyan kommunikálni, érvelni
- az ügyfélszolgálati tevékenységhez igazodó magatartás- és viselkedésformák szerint kapcsolatot teremteni és fenntartani
- a munkája során felmerülő problémát, konfliktust kezelni
- munkájához a korszerű irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, berendezéseket kezelni, használni

- az internetet biztonságosan használni
- betartani az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

Kapcsolódó szakképesítések

A	B	C
<b>A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		
<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>	<b>a kapcsolódás módja</b>
-	-	-

#### IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A	B
<b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti</b>	
<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>
11806-16	Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban
11807-16	Kommunikáció az ügyfélszolgálatban
11808-16	Ügyfélszolgálat a gyakorlatban
11809-16	Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban
11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)
11499-12	Foglalkoztatás II.

#### V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

**A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:**

##### **Gyakorlati vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélszolgálati személyes munkafolyamatok

A vizsgafeladat ismertetése: Interaktív vizsgafeladat megoldása személyes ügyfélszolgálati helyzetben.

Lehetséges ügyfélszolgálati helyzetek:

- || személyes információkérés,
- || panaszos ügyfél kezelése,
- || termék/szolgáltatás ajánlása,
- || agresszív viselkedésű ügyfél kezelése,
- || érdektelen ügyfél számára szolgáltatás ajánlása stb.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, interaktív feladatmegoldás 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

##### **Központi írásbeli vizsgatevékenység**

*A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélszolgálati feladatok és dokumentum készítése*

*A vizsgafeladat ismertetése: A feladatlapon feleletválasztós, kifejtős, összehasonlítást, párosítást, igaz-hamis állítást megjelölő kérdésekre kell válaszolni az ügyfélszolgálati tevékenységekkel kapcsolatosan, valamint egy kb. 1500-1700 leütés terjedelmű, nyomtatott formátumú szöveg begépelése (120 leütés/perc sebességgel). A gépelt szöveg és további forrásanyag felhasználásával hivatalos/üzleti levél, belső irat vagy/és egyéb dokumentum megszerkesztése a hivatalos, üzleti élet leveleinek, illetőleg a dokumentumok készítésének szokásai szerint és a megadott utasítások alapján. A dokumentum tartalmával összefüggésben táblázatot, kimutatást, diagramot, listát, nyilvántartást stb. kell készíteni forrásfájl felhasználásával.*

*A vizsgafeladat időtartama: 180 perc*

*A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%*

### **Szóbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Kommunikációs és ügyfélszolgálati ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül a 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban, a 11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban és a 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modulok témaköreit tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: –

## **VI. EGYEBEK**

*„Mentesül a Központi írásbeli vizsgatevékenység pontban foglaltak teljesítése alól az a vizsgázó, aki az Ügyvitel ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgyat vagy az Irodai ügyviteli ismeretek vagy az Idegennyelvű ügyviteli ismeretek ágazaton belüli specializáció szakmai érettségi vizsgatárgyat sikeresen teljesítette. Ebben az esetben az előzőekben meghatározott vizsgatevékenység eredményét – az ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy vagy az ágazaton belüli specializáció szakmai érettségi vizsgatárgy érdemjegyétől függetlenül - jelesnek (5) kell tekinteni.”*

2. számú melléklet:

A Szakmai nyelvtan tantárgy helyi tanterve

ÉRDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM  
KÓS KÁROLY TECHNIKUM

# HELYI TANTERV

XXV. ÜGYVITEL  
ágazat

54 346 03  
IRODAI TITKÁR  
szakma

SZAKMAI NYELVTAN  
tantárgy

A 2018/2019. és 2019/2020. tanévben 9. évfolyamra beiratkozott  
nappali tantervű tanulókra vonatkozóan

## **Szakmai nyelvtan tantárgy**

**11. évf.: 342 óra/év**

**12. évf.: 114 óra/év**

### **1.1. A tantárgy tanításának célja**

A szakmai nyelvtan tantárgy tanításának alapvető célja, hogy az irodai titkár szakma szakmai ismereteit minél alaposabban megismerjék és alkalmazzák a tanulók tanulmányaik során, valamint kommunikációs kompetenciájuk a lehető legjobban fejlődjön. Ezen ismereteket a munka világában, mindennapi életükben is alkalmazni tudják, és törekedjenek a szép magyar beszéd használatára, a nyelvi igényességre, ill. írásbeli kommunikációjuk során a helyesírás szabályait igyekezzenek minél tökéletesebben alkalmazni. A tanulók elmélyítik ismereteiket és azok gyakorlati alkalmazását a következő területeken: helyesírási szabályok alkalmazása fogalmazásuk során, szövegalkotás, szövegértés, szövegértelmezés (szakmai szövegek, pl. törvények, jogszabályok esetében), szóbeli megnyilvánulás, hangképzés, kiejtés, lényegkiemelés, szabatos fogalmazás, társalgás-beszélgetés, vita-vitaindítás-vitavezetés, információstájékoztató dokumentumok fogalmazása, leggyakrabban használt iratok, dokumentumok fogalmazása, szerkesztése.

### **1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelv tantárgy

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban megnevezésű modul

11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban megnevezésű modul

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű modul

### **1.3. Témakörök**

#### ***1.3.1. Helyesírás***

***200 óra***

A magyar helyesírás alapelvei

Az ABC-rendbe sorolás szabályai

Tulajdonnevek írása

J vagy ly? A j-t tartalmazó szavak helyesírásának gyakorlása

Összetett szavak helyesírása (alárendelő, mellérendelő szóösszetételek)

Az elválasztás szabályai

Magán- és mássalhangzó törvényszerűségek

A keltezés, dátum és idő helyesírása

Rövidítések, mozaikszók, ikerszók

Terpeszkedő kifejezések és elkerülésük módjai (germanizmus)

Szófajtan: szófajok, szófaji átcsapások (főnév, ige, melléknév, számnév, igenevek, névmás, névutó, névelő, módosítószók, határozószók)

Alaktan: szótő, végződés (toldalékok), képző, jel, rag. Az egyeztetés szabályai

Jelentéstan: etimológia, denotáció, referencia, Frege-elv, egyjelentésű, többjelentésű (poliszémia, homonímia) szavak, azonos alakú szavak, szinonimák

A jelentésváltozás típusai

Mondattan (szintaxis): tömondat, hiányos mondat, tagolatlan mondat, egyszerű mondat, bővített mondat, összetett mondat, többszörösen összetett mondat fogalma, fajtái

Modalitás, a beszélő szándéka szerinti osztályozás (kijelentő, kérdő, felszólító, felkiáltó, óhajtó mondatok)

Mondatrészek: alany, állítmány, tárgy, határozó, jelző

Kettős, összetett, többszörös mondatrészek

Helyesírási anomáliák, hibás szövegek kijavítása

### **1.3.2. Szóbeli kommunikációs megnyilvánulások**

**82 óra**

Hangtan: beszédhangok, hangképzés, beszélőszervek, kiejtés, artikuláció, hanglejtés, hangerő, hangszín (orgánus), hangmagasság, hangindítás fajtái, légzéstípusok

Beszédhiba, beszédzavar (afázia) fajtái, megszüntetésének módjai (logopédia, pszichológia)

A kommunikáció fogalma, fajtái. A verbális kommunikáció jellemzői. A szóbeli kommunikáció

Metakommunikáció. A nonverbális kommunikáció jelei, fajtái, értelmezésük

A stílus. Stílustan, stilisztikai ismeretek, ismérvek. A hivatalos stílus jellemző jegyei

Beszélgetés, társalgás, vita jellemzői, gyakorlati alkalmazása

Előadás, előadás előkészületei, segédeszközei, témameghatározás, információgyűjtés, vázlatkészítés, egyéb körülmények feltérképezése, előadás elpróbálása, időtervezés

### **1.3.3. Szókincs fejlesztése**

**60 óra**

Terpeszkedő kifejezések helyettesítése, magyaros megfogalmazás

Szólások, közmondások fogalma, használatának szabályai, gyakorlása

Címadás, lényegkiemelési módok, vázlatkészítés, tételmondat, kulcsszó ismerete, használata

Szinonimák keresése, használata

Állásinterjú gyakorlása. Rövid, egyértelmű, pontos, szabatos fogalmazás gyakorlása

Egyszerű iratok fogalmazása, szerkesztése a hivatalos stílus jegyeinek alkalmazásával

Szövegértés, szövegértelmezés

Szakmai, hivatalos, jogi szakszövegek értő olvasása, értelmezése

---

12. évfolyam:

### **1.3.4. Verbális kommunikációs ismeretek**

**60 óra**

Asszertív kommunikáció

Kérdezőtechnika. Kérdéstípusok és helyes alkalmazásuk

A vita. Vitavezetői feladatok. Elvárt vitavezetői magatartás, viselkedés, attitűd

Vezetői stílusok és a hozzájuk kapcsolódó kommunikációs stratégiák

Szállóigék, idézetek fogalma, használatának szabályai, értelmezésük

A tömegkommunikáció fogalma, ismérvei, fajtái, hatása az egyénre, társadalomra, gondolkodásmódra. A média. Korunk leggyakoribb tömegkommunikációs eszközei. Az internet  
Propaganda, meggyőzés, ráhatás, befolyásolás fogalma, fajtái, felhasználási területei.  
Pozitív és negatív hatások  
Szuggesztív kommunikációs stratégiák, módszerek  
Események, történések, történetek fogalmazása szóban DIXIT kártyák segítségével

### ***1.3.5. Szövegértelmezés, hivatalos szöveg fogalmazása***

***54 óra***

A hivatalos szövegek jellemzői. Terminus technicusok  
A jog nyelvezete. Jogforrások jellemző szófordulatai  
Törvények, jogszabályok értelmezése. Munka törvénykönyve – értelmezési feladatok  
Polgári törvénykönyv szövegének értelmezése  
Számviteli törvény részletének értelmezése  
2017. évi L. törvény az általános közigazgatási rendtartásról legfontosabb fejezeteinek értelmezése  
Az 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról egyes részeinek értelmezése  
Hivatalos levél fogalmazása, megszövegezése (tájékoztatás, felhívás, kérelem, felszólítás stb.)  
Lényegkiemelés, címadás, kulcsszó, tételmondat - gyakorlás

ÉRDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM  
KÓS KÁROLY TECHNIKUM

**54 341 01 OKJ számú**  
**KERESKEDŐ**  
szakképesítés  
**HELYI SZAKMAI TANTERVE**



**HELYI TANTERV**

**a**

**XXVI. KERESKEDELEM**  
**ágazathoz tartozó**

**54 341 01**  
**KERESKEDŐ**  
**SZAKKÉPESÍTÉSHEZ**

**(a 34 341 01 ELADÓ mellék-szakképesítéssel)**

*a 2018-2019 között nappali munkarendű oktatásra beiratkozottak számára*

A helyi tanterv

az **5/2018.(VII.9.) ITM** rendeletben kiadott szakképzési kerettanterv és

a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló **27/2012.(VIII.27.)NGM** rendelet módosításáról szóló **29/2016.(VIII.26.) NGM** rendeletben kiadott SZVK

alapján készült.

## **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 nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet

alapján készült.

## **II. A szakképesítés alapadatai**

A szakképesítés azonosító száma: 54 341 01

Szakképesítés megnevezése: Kereskedő

A szakmacsoport száma és megnevezése: 17. Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXVI. Kereskedelem

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 60%

Gyakorlati képzési idő aránya: 40%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 5 évfolyamos képzés esetén: a 10. évfolyamot követően 140 óra, a 11. évfolyamot követően 140 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra.

## **III. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: nincsenek

## **IV A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra**

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével. A két évfolyamos képzés első szakképzési évfolyamának (1/13.) ágazati szakgimnáziumi szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai évfolyamokra jutó ágazati szakgimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9. évfolyam	8 óra/hét	288 óra/év
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év
Ögy.		140 óra
11. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év
Ögy.		140 óra
12. évfolyam	12 óra/hét	372 óra/év
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2729 óra

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

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

1. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámja évfolyamonként

			9.		10.			11.			12.		5/13.		1/13.			2/14.	
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy	e	gy	e	gy	ögy	e	gy
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	A tantárgy kapcsolódása	6+2	2	6+1	4	140	4+0,5	2	140	4+0,5	1	17,5+1	9+2	20	9	160	17,5	9
	Összesen		8+2	10+1	6+0,5	5+0,5		26,5+3	29		26,5								
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.	fő szakképesítés										0,5					0,5		
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	Foglalkoztatás I.	fő szakképesítés										2					2		
10032-12 Marketing	Marketing	fő szakképesítés					2+0,5			2+0,5		3		4			3		
	Marketing gyakorlat	fő szakképesítés										2+1					2		
11718-16 Az üzleti levelezés és kommunikáció	Levelezés	fő szakképesítés	1+0,5											1					
	Gépírás	fő szakképesítés	1+0,5											1					
10031-16 A főbb árucsoportok forgalmazása	Élelmiszer- és vegyi áruismeret	fő szakképesítés		2										2					
	Műszaki cikk áruismeret	fő szakképesítés		2										2					
	Bútor- és lakástextil áruismeret	fő szakképesítés	1											1					
	Ruházati áruismeret	fő szakképesítés	1											1					
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi ismeret	fő szakképesítés	2+1		2+1			2			2			8					
	Üzletviteli gyakorlat	fő szakképesítés			2										2				
11691-16 Eladástan	Értékesítés										2								

		34 341 01 Eladó										3,5	0					
	Szakmai idegen nyelv	34 341 01 Eladó						1										

12057-16 Kereskedelmi gazdálkodás	Kereskedelmi gazdaságtan gyakorlat	fő szakképesítés		2		2							1					7
	Kereskedelmi gazdaságtan	fő szakképesítés												4+0,5				4
10033-16 Vállalkozási, vezetési ismeretek	Vállalkozástan	fő szakképesítés												5				5
11719-16 Vállalkozás a gyakorlatban	Ügyvitel	fő szakképesítés												3+0,5				3
	Vállalkozási gyakorlat	fő szakképesítés															7+1	7

10027-16 Ruházati cikkek és a vegyes iparcikkek forgalmazása	Ruházati és vegyes iparcikk áruismeret	34 341 01 Eladó						2										
10028-16 Élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása	Élelmiszer- és vegyi áruismeret	34 341 01 Eladó																
10029-16 Műszaki cikkek forgalmazása	Műszakicikk áruismeret	34 341 01 Eladó																
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi ismeret	34 341 01 Eladó																
	Üzletviteli gyakorlat	34 341 01 Eladó																
	Pénztárkezelési és bizonylatkitöltési gyakorlat	34 341 01 Eladó							2					2				
Ágazati szakmai kompetenciák erősítése SZAKMAI MATEMATIKA		helyi tanterv szerint						1,5						3				
								6,5						0,5	6,5			
								6,5						7				

Ágazati szakmai kompetenciák erősítése SZAKMAI MATEMATIKA	helyi tanterv szerint									7,5	6,5								
--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	-----	-----	--	--	--	--	--	--	--	--

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

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

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

Megjegyzések:

5. A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámait az 1. számú táblázat tartalmazza.
6. A fő szakképesítés óratervében a szabadsáv óraszámait a kötelezően előírt óraszámokhoz hozzáadva dőlt betűvel szerepelnek.

Az Érdi SzC Kós Károly Technikum a fő szakképesítésre történő felkészítés mellett a 11. és 12. évfolyamokon a szakmai képzés során az alábbi tanulási lehetőségeket ajánlja fel a szakgimnáziumi tanulók számára választás céljából:

- mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzés;
- ágazati szakmai ismeretekhez közvetlenül kapcsolódó, azt alapozó közismereti tárgy vagy tananyagtartalom.

A választási lehetőség 2018. január 1-jétől hatályos jogszabályi háttére:

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről
 

**12. §\* (2)\*** A szakgimnáziumban az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott ágazatokban - figyelembe véve az ágazaton belüli specializációt is - tehető szakmai érettségi vizsga, továbbá a tanuló választásától függően a szakképzésről szóló törvényben foglaltak szerinti mellék-szakképesítés, valamint az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott, a szakmai érettségi vizsga ágazatához tartozó szakképesítés szerezhető.

(3)\* A kilencediktől a tizenkettedik évfolyamig az ágazathoz tartozó szakképesítések közös tartalmi elemeit - figyelembe véve az ágazaton belüli specializációt is - és a szakmai érettségi vizsga ágazatához tartozó szakképesítés tartalmi elemeit, valamint a tanuló választása alapján a mellék-szakképesítés tartalmi elemeit vagy egyéb, a szakképzési kerettantervben meghatározott választható tartalmat magában foglaló szakmai elméleti és gyakorlati oktatás folyik, az egységes kerettanterv szerinti közismereti képzés mellett.
- 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről

**22/A. §\*** (1) A tanuló a szakgimnázium tizedik évfolyamán legkésőbb április 30-ig írásbeli nyilatkozatban választ a tizenegyedik-tizenkettedik évfolyamok kerettantervi irányáról a szakgimnázium által biztosított lehetőségek közül. (2) A szakgimnáziumi tanuló a szakgimnázium pedagógiai programjában meghatározottak szerint - legkésőbb a tizenkettedik évfolyam első félévét követő, a tanév rendjéről szóló rendeletben meghatározott február-márciusi vizsgaidőszakra - jelentkezhet a mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló komplex szakmai vizsgára, ha a mellék-szakképesítés szakképzési kerettantervben meghatározott tanulmányi követelményeinek eleget tett.

Az 54 341 01 OKJ számú Kereskedő fő szakképesítésre történő felkészítésben résztvevő szakgimnáziumi tanulók a 11. és 12. évfolyamokon a fő szakképesítésre történő felkészítés mellett a következő tanulási lehetőségek közül választhatnak:

- e) a 34 341 01 ELADÓ mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzés 453 óra keretében
- f) SZAKMAI MATEMATIKA tantárgy 453 óra keretében

**Megjegyzés:**

Amennyiben van olyan tanuló, aki a kerettantervi irányok közül a mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzést választja a 11. és 12. évfolyamokon, a 12. évfolyamon a kötelező heti óraszámok alatti bontásban megjelölt, az első félévre (18 hét), illetve a második félévre (13 hét) tervezett heti óraszámokat kell követni.

2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

			9.		10.			11.			12.		Szakgimnáziumi képzés 9-12. o. összes óraszámja	Nem a főszakképesítésre fordítandó órakeret	Főszakképesítés 9-12. o. összes óraszámja	5/13.		Főszakképesítés 9-13. o. összes óraszámja	1/13.			2/14.		A két évfolyamos szakképzés összes óraszámja
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy				e	gy		ögy	e	gy			
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	A tantárgy kapcsolódása	216	72	216	144	140	144	72	140	124	31	1472	453	1019	542	279	1840	720	324	160	542	279	1865
	Összesen		288		360			216			155					821			1044			821		
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)		öt évfolyamos képzés egészében: 1242 óra (58,6%)													1262 óra (62,3%)								
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)		öt évfolyamos képzés egészében: 598 óra (41,4%)													603 óra (37,7%)								
11499-12 Foglalkoztatás II.	<b>Foglalkoztatás II.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	0	0	15	0	15	
	Munkajogi alapismeretek												0			4		4			4		4	
	Munkaviszony létesítése												0			4		4			4		4	
	Álláskeresés												0			4		4			4		4	
	Munkanélküliség												0			3		3			3		3	
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire)	<b>Foglalkoztatás I.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	62	0	0	62	0	62	
	Nyelvtani rendszerezés 1												0			8		8			8		8	
	Nyelvtani rendszerezés 2												0			8		8			8		8	
	Nyelvi készségfejlesztés												0			23		23			23		23	
	Munkavállalói szókinccs												0			23		23			23		23	
10 03 Marketing		fő szakképesítés	0	0	0	0	72	0		62	0	134	0	134	93	0	227	144	0		93	0	237	



	Marketing alapismeretek	fő szakképesítés						72					72	0	0	62		134	72			62	0	134
	Marketing kommunikáció									62		62	31				93	72			31	0	103	
	<b>Marketing gyakorlat</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>62</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>62</b>		
	Marketing alapismeretek gyakorlat											0				31	31					31	31	
	Marketing kommunikáció gyakorlat											0				31	31					31	31	
11718-16 Az üzleti levelezés és kommunikáció	<b>Levelezés</b>	fő szakképesítés	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>			
	Üzleti kommunikáció		4								4			4	4					0	4			
	Irat-, és adatbáziskezelés		6								6			6	6					0	6			
	Üzleti levelezés		20								20			20	20					0	20			
	Bizonylatkezelés		6								6			6	6					0	6			
	<b>Gépírás</b>	fő szakképesítés	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>			
	Irodatechnikai eszközök fajtái, kezelése		9								9			9	9					0	9			
Gépírás	27									27			27	27					0	27				
10031-16 A főbb árucsoportok forgalmazása	<b>Élelmiszer- és vegyi áruismeret</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>			
	Élelmiszer áruismeret				50						50			50	50					0	50			
	Vegy áruismeret				22						22			22	22					0	22			
	<b>Műszakicikk áruismeret</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>			
	Műszaki berendezések				72						72			72	72					0	72			
	<b>Bútor- és lakástextil áruismeret</b>	fő szakképesítés	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>			
	Bútor áruismeret		18								18			18	18					0	18			
	Lakástextíliák		18								18			18	18					0	18			

	<b>Ruházati áruismeret</b>	fő szakképesítés	36	0	0	0		0	0	0	0	36	0	36	0	0	36	36	0		0	0	36		
	Ruházati áruismeret		36									36					36	36				0	36		
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	<b>Kereskedelmi ismeret</b>	fő szakképesítés	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>		<b>72</b>	<b>0</b>		<b>62</b>	<b>0</b>	<b>278</b>	<b>0</b>	<b>278</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>278</b>	<b>288</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	
	Áruforgalom		42		36			36				36		150					150	156				0	156
	Munka-, baleset- és tűzvédelem				18									18					18	18				0	18
	Fogyasztóvédelem							18				18		36					36	39				0	39
	Általános áruismeret		30											30					30	30				0	30
	Pénztár- és pénzkézeltés							18						18					18	18				0	18
	Üzleti bizonylatok				18								8		26				26	27				0	27
	<b>Üzletviteli gyakorlat</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	
	Áruforgalmi gyakorlat					36							36					36		36				0	36
Jogszabályok alkalmazása					36							36					36		36				0	36	
11691-16 Eladástan	<b>Értékesítés</b>	34 341 01 Eladó	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
	A vásárlás pszichológiai tényezői											8	8				8						0	0	
	Az eladó											10	10				10						0	0	
	Az eladás technikája											22	22				22						0	0	
	Eladási gyakorlat											22	22				22						0	0	
	<b>Szakmai idegen nyelv</b>	34 341 01 Eladó	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
Értékesítés idegen nyelven							36				36				36							0	0		
12057-16 Kereskedelmi gazdaságtan	<b>Kereskedelmi gazdaságtan gyakorlat</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>31</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>252</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>252</b>	
	Statisztikai alapismeretek			54									54				54		54				0	54	
	Az áruforgalom tervezése, elemzése			18		36			36				10	100				100		102				0	102

	Jövedelmezőség tervezése, elemzése				36			36			21	93					93		96			0	96			
	<b>Kereskedelmi gazdaságtan</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	124	0	124	0	0		124	0	124	
	Adók												0					24		24				24	0	24
	Eredményesség és vagyonvizsgálat												0					100		100				100	0	100
10033-16 Vállalkozási, vezetési ismeretek	<b>Vállalkozástan</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	155	0	155	0	0		155	0	155	
	Vállalkozási alapismeretek												0					33		33				33	0	33
	A vállalkozások személyi-, tárgyi feltételei												0					30		30				30	0	30
	Vezetési ismeretek												0					20		20				20	0	20
	Vállalkozások finanszírozása												0					32		32				32	0	32
	Üzleti terv												0					40		40				40	0	40
11719-16 Vállalkozás a gyakorlatban	<b>Ügyvitel</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	93	0	93	0	0		93	0	93	
	Vállalkozás indítása												0					15		15				15	0	15
	Titkársági-, áruforgalmi feladatok												0					51		51				51	0	51
	Pénzügyi feladatok												0					27		27				27	0	27
	<b>Vállalkozási gyakorlat</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	0	217	217	0	0		0	217	217	
	Vállalkozás indításának gyakorlata												0					28	28					28	28	
Titkársági-, áruforgalmi gyakorlat												0					63	63					63	63		
Pénzügyi gyakorlat												0					63	63					63	63		
Munkaügyi gyakorlat											0					63	63					63	63			
10027-16 Ruházati cikkek	<b>Ruházati és vegyes iparcikk áruismeret</b>	34 341 01 Eladó	0	0	0	0		72	0		0	0	72	72	0	0	0	0	72	0	0		0	0	0	
	Vegyes iparcikkek áruismerete							72					72					72						0	0	



Pénztárkezelési és bizonylatkitöltési gyakorlat	34 341 01 Eladó	0	0	0	0		0	72		0	62	134	134	0	0	0	134	0	0		0	0	0		
								36			31	67							67					0	0
								36			31	67							67					0	0
Ágazati szakmai kompetenciák erősítése	helyi tanterv szerint	0	0	0	0							149	149	0	0	0	149	0	0		0	0	0		

### 3. számú táblázat

#### A nem a főszakképesítéshez kapcsolódó óraszámok megoszlása:

34 341 01 Eladó	<del>304 óra</del> 306 óra
Helyi tanterv szerint: <i>Szakmai matematika</i>	<del>149 óra</del> 147 óra

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

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

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

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

## V. Szintvizsga: –

## VI. Pályatükör

A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

A	B	C
FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)
5111	Kereskedő	Bútor- és lakástextil-kereskedő
		Műszaki- és elektronikaicikk kereskedő
		Ruházati és lábbeli kereskedő
		Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
5112	Vezető eladó	Áruházi osztályvezető
1333	Kereskedelmi tevékenységet folytató egység vezetője	Boltvezető
3622	Kereskedelmi ügyintéző	Kereskedelmi ügyintéző

A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

A szakképzett kereskedő irányítja, szervezi és ellenőrzi a kereskedelmi egység szabályszerű működését, ellátja a nyilvántartással és adatszolgáltatással kapcsolatos feladatokat. Megszervezi és lebonyolítja az áruforgalmi tevékenységet. Vállalkozást hoz létre / szünteti meg, gazdálkodást folytat. Marketing tevékenységet, piackutatást végez, felméri és elemzi a piaci környezetet. A nyereséges gazdálkodás érdekében hasznosítja a piackutatás eredményeit. E-kereskedelmi tevékenységet folytat.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- vállalkozást szabályszerűen létrehozni/működtetni/megszüntetni, ellátni, irányítani, szervezni és ellenőrizni a kereskedelmi egység szabályszerű működését
- az áruforgalmi tevékenységet szabályszerűen, gazdaságosan, hatékonyan megszervezni és működtetni
- ellátni a nyilvántartási és adatszolgáltatási feladatokat
- áruforgalmi tevékenységet tervezni, elemezni, értékelni
- a gazdálkodás eredményességét elemezni, értékelni
- a vállalkozás nyereséges gazdálkodása érdekében alkalmazni a marketing ismereteket
- kialakítani a kereskedelmi egység külső/belső arculatát, termék-, ár-, értékesítési-, és kommunikációs politikáját
- piackutatást végezni, a kutatás eredményeit a nyereséges kereskedelmi/vállalkozói tevékenység érdekében hasznosítani
- szabályszerűen ellátni és megszervezni az e-kereskedelmi tevékenységet
- irodai, ügyviteli adminisztrációt végezni
- üzleti levelezést folytatni hagyományos és elektronikus formában

## Kapcsolódó szakképesítések

A	B	C
<b>A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		
azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
54 341 02	Kereskedelmi képviselő	azonos ágazat
34 341 01	Eladó	azonos ágazat
34 215 04	Virágkötő és virágkereskedő	azonos ágazat

## VII. Szakmai követelmények

A	B
<b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti</b>	
azonosító száma	megnevezés
11718-16	Az üzleti levelezés és kommunikáció
11992-16	Kereskedelmi ismeretek
12057-16	Kereskedelmi gazdálkodás
10031-16	A főbb árucsoportok forgalmazása
10032-12	Marketing
10033-16	A vállalkezési, vezetési ismeretek
11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)
11499-12	Foglalkoztatás II.
11719-16	Vállalkozás a gyakorlatban

## VIII. Vizsgáztatási követelmények

### A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

### A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

#### Gyakorlati vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Áruforgalommal kapcsolatos munkavégzés kereskedelmi egységben/tanboltban

A vizsgafeladat ismertetése: Az alábbi témakörökből tetszőlegesen választott legalább három témakört feldolgozó feladatléírás alapján a vizsgázó által húzott áruforgalmi munkatevékenység elvégzése, szóban történő bemutatása és egy bizonylat kitöltése:

- mennyiségi áruátvétel,
- minőségi áruátvétel,
- árváltozás/ leltározás
- visszaruzás
- áruátadás más boltnak
- árufeltöltés, árumozgató eszközök használata
- áruelőkészítési és árukihelyezési feladatok
- pénztárnyitás
- pénztárgépkezelés, ellenérték elszámolás
- pénztárzárás

A vizsgafeladat időtartama: 20 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

B) A vizsgafeladat megnevezése: A vállalkozás áruforgalmával kapcsolatos adminisztratív tevékenység végzése

A vizsgafeladat ismertetése: Az alábbi témakörökből tetszőlegesen választott áruforgalmi témakört feldolgozó feladatléírás alapján egy áruforgalmi szakasz teljes adminisztrációjának feldolgozása manuálisan, vagy számítógéppel

- Árubeszerzés készpénzért vagy átutalással
  - o A feladat elvégzése során az alábbi bizonylatok kitöltését várjuk el:
    - üzleti levél készítése,
    - beszerzés nyilvántartás vezetése,
    - bejövő számla-, szállítólevél iktatása,
    - || | készletbevételezés, készletnyilvántartás,
    - || | eladási ár kalkuláció
    - || | bejövő számla, és előzetesen felszámított áfa nyilvántartás vezetése,
    - || | pénzügyi teljesítés bizonylatai
- Értékesítés készpénzért vagy átutalással
  - o A feladat elvégzése során az alábbi bizonylatok kitöltését várjuk el:
    - bejövő megrendelés iktatása,
    - || | üzleti levél készítése,
    - || | árukivételezés, készletnyilvántartás,
    - || | számla-, szállítólevél kiállítása,
    - || | értékesítés nyilvántartás vezetése,
    - || | kimenő számla, és felszámított áfa nyilvántartás vezetése,
    - || | kimenő levelek iktatása,

A vizsgafeladat időtartama: 120 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 25%



## **Központi írásbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: A kereskedelmi vállalkozás gazdálkodása és működtetése

A vizsgafeladat ismertetése: Az írásbeli központilag összeállított vizsgakérdések a megadott követelménymodulok alábbi témakörökből választott ismereteket tartalmazzák:

A vállalkozási formák és azok jellemzői

Vállalkozások alapítása és megszüntetése

A vállalkozás működéséhez szükséges tárgyi- személyi feltételek

Az üzleti terv tartalma, felépítése

A vállalkozások erőforrásai, és vagyona

Árképzés, árkalkuláció

A forgalom-alakulás, gazdálkodás értékeléséhez szükséges alapvető statisztikai elemzési módszerek

A szükséges létszám és munkakörök megállapításának szempontjai, létszámgazdálkodás mutatói, teljesítménymutatók és értelmezésük

A munkaszerződések megkötésére, felbontására vonatkozó jogszabályok Készletgazdálkodás, mutatószámai, értelmezésük, hatásuk az eredményre

Költséggazdálkodás mutatószámai, értelmezésük

Az eredmény keletkezése, megállapítása, elemzése

Az eredmény kimutatás adatainak értelmezése, felhasználása a vállalkozói döntés folyamatában

Áruforgalmi jelentés szerepe, tartalma

A vállalkozásokra vonatkozó adójogszabályok

A vizsgafeladat időtartama: 120 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 15%

## **Szóbeli vizsgatevékenység**

A) A vizsgafeladat megnevezése: Kereskedelmi marketing

A vizsgafeladat ismertetése: Válaszadás a szakmai követelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre. A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a megadott követelménymodulok alábbi témaköreit tartalmazzák:

A piac, típusai, szereplői

A piackutatás, céljai, módszerei

A piac elemei, működési mechanizmusa

A piac elemzésének módszerei

A piacszegmentálás módszerei

A fogyasztói szokások felmérésének módszerei

A termékpolitika és termékfejlesztés fogalma, célja, módszerei

A termék-életgörbe szakaszai

Az árpolitika, árstratégia és ártaktika, módszerei, eszközei

A beszerzési és eladási csatornák jelentősége, szereplői

A reklámtevékenység megtervezésének szempontjai, folyamata

A reklám- és értékesítési akciók szervezésének szempontjai, folyamata

Az értékesítést ösztönző módszerek

A PR alapvető eszközei, funkciói

A személyes eladás módszerei

A szponzorálás, célja, fajtái

A vizsgafeladat időtartama: 25 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 15%

B) A vizsgafeladat megnevezése: Árúfőcsoportok forgalmazása

A vizsgafeladat ismertetése: Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre. A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a megadott követelménymodulok alábbi témaköreit tartalmazzák:

Az élelmiszer termékek választékáról a vevő tájékoztatása, felhasználására, tárolására vonatkozó tanácsadás

A vegyi áru termékek választékáról a vevő tájékoztatása, felhasználására, tárolására vonatkozó tanácsadás

A műszaki termékek választékáról a vevő tájékoztatása, vásárlói döntésben való segítése. A vásárló tájékoztatása a műszaki cikkek értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.

A bútorok választékáról a vevő tájékoztatása, vásárlói döntésben való segítése. A vásárló tájékoztatása a bútorok értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.

A lakástextíliák választékáról a vevő tájékoztatása, anyagszükséglet meghatározása, kezelési tanácsadás

A ruházati és lábbeli termékek választékáról a vevő tájékoztatása, méretjelölésének értelmezése, kezelési-, használati tanácsadás

A vizsgafeladat időtartama: 25 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 25 %

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai:–

## **IX. Egyebek**

Be kell számítani a 11992-16 Kereskedelmi ismeretek modul a képzésbe, a modulzáró-vizsgába a 34 341 01 Eladó, vagy az 54 341 02 Kereskedelmi képviselő szakmai bizonyítvánnyal rendelkező részére. A hallgató vizsgaszervezőnek benyújtott kérelme, és bemutatott szakképesítő bizonyítványa alapján mentesíteni kell a modulhoz tartozó tantárgyak látogatása, és értékelése alól.

A 10031-16 A főbb árucsoportok forgalmazása modulzáró vizsga teljesítése alól mentesül az a hallgató, aki a 34 341 01 Eladó, vagy az 54 341 02 Kereskedelmi képviselő szakmai bizonyítvánnyal rendelkezik. A hallgató vizsgaszervezőnek benyújtott kérelme, és bemutatott szakképesítő bizonyítványa alapján mentesíteni kell a modulhoz tartozó tantárgyak látogatása, és értékelése alól.

Be kell számítani a 12057-16 Kereskedelmi gazdálkodás modult a képzésbe, a modulzáró-vizsgába az 54 341 02 Kereskedelmi képviselő szakmai bizonyítvánnyal rendelkező részére. A hallgató vizsgaszervezőnek benyújtott kérelme, és bemutatott szakképesítő bizonyítványa alapján mentesíteni kell a modulhoz tartozó tantárgyak látogatása, és értékelése alól.

Be kell számítani a 10032-12 Marketing modult a képzésbe, a modulzáró- vizsgába az 54 341 02 Kereskedelmi képviselő szakmai bizonyítvánnyal rendelkező részére. A hallgató vizsgaszervezőnek benyújtott kérelme, és bemutatott szakképesítő bizonyítványa alapján mentesíteni kell a modulhoz tartozó tantárgyak látogatása, és értékelése alól.

Be kell számítani a 10033-16 A vállalkezési, vezetési ismeretek modult a képzésbe, a modulzáró- vizsgába az 54 341 02 Kereskedelmi képviselő szakmai bizonyítvánnyal rendelkező részére. A hallgató vizsgaszervezőnek benyújtott kérelme, és bemutatott szakképesítő bizonyítványa alapján mentesíteni kell a modulhoz tartozó tantárgyak látogatása, és értékelése alól.

Be kell számítani a 11718-16 Az Üzleti levelezés, kommunikáció modult a képzésbe, a modulzáró- vizsgába az 54 341 02 Kereskedelmi képviselő szakmai bizonyítvánnyal rendelkező részére. A hallgató vizsgaszervezőnek benyújtott kérelme, és bemutatott szakképesítő bizonyítványa alapján mentesíteni kell a modulhoz tartozó tantárgyak látogatása, és értékelése alól.

A 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet 7§ (4) alapján a 34 341 01 Eladó szakképesítés birtokában a vizsgázót kérelmére mentesíteni kell a gyakorlati vizsgafeladat A) vizsgarészének, valamint a szóbeli vizsgafeladat B) vizsgarészének letétele alól. A vizsgafeladatok eredményének megállapításakor az Eladó szakképesítés szakmai vizsga törzslapjának – kérelemhez csatolt - hiteles másolatát kell alapul venni.

A 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet 7§ (4) alapján az 54 341 02 Kereskedelmi képviselő szakképesítés birtokában a vizsgázót kérelmére mentesíteni kell az írásbeli vizsgafeladat, valamint a szóbeli vizsgafeladat A) és B) vizsgarészeinek letétele alól. A vizsgafeladatok eredményének megállapításakor az Eladó szakképesítés szakmai vizsga törzslapjának – kérelemhez csatolt - hiteles másolatát kell alapul venni.

## **MELLÉKLETEK:**

### **6. számú melléklet:**

**A 34 341 01 OKJ számú Eladó  
mellék - szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye**

### **7. számú melléklet:**

**A Szakmai matematika tantárgy helyi tanterve**

## 1. számú melléklet:

### A 34 341 01 OKJ számú Eladó mellék - szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye

#### A szakmai és vizsgakövetelményeket kiadó rendeletek:

- 29/2016.(VIII.26.) NGM rendelet a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012.(VIII.27.) NGM rendelet módosításáról (a 2016/2017-es tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)
- 25/2017.(VIII.31.) NGM rendelet a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012.(VIII.27.) NGM rendelet módosításáról (a 2017/2018-as tanévtől felmenő rendszerben)
- 9./2018.(VIII.21.) ITM rendelet a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012.(VIII.27.) NGM rendelet módosításáról

#### A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

- Iskolánk tanulói közül a mellék-szakképesítést választók összhangban A Szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 22/A. § (2) bekezdése rendelkezéseivel komplex szakmai vizsgára intézményünkben a 12. évfolyam február-márciusi vizsgaidőszakára jelentkezhetnek.
- A mellék-szakképesítés tanulmányi követelményeinek teljesítését az iskola igazolja A komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól szóló 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet hatályos rendelkezéseinek megfelelően.

#### I. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK (a 2017/2018-as tanévtől felmenő rendszerben)

A szakképesítés azonosító száma: 34 341 01

Szakképesítés megnevezése: Eladó

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 3

#### II. EGYÉB ADATOK (a 2017/2018-as tanévtől felmenő rendszerben)

A képzés megkezdésének feltételei:

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség

vagy iskolai előképzettség hiányában

Bemeneti kompetenciák: A képzés megkezdhető a Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció szakmacsoportra meghatározott kompetenciák birtokában

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: -

Elméleti képzési idő aránya: 30%

Gyakorlati képzési idő aránya: 70%

Szintvizsga: nappali rendszerű oktatás vagy a nappali oktatás munkarendje szerint szervezett felnőttoktatás esetén kötelező

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

3 évfolyamos képzés esetén a 9. évfolyamot követően 140 óra, a 10. évfolyamot követően 140 óra;

2 évfolyamos képzés esetén az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra

### III. PÁLYATÜKÖR

(a 2017/2018-as tanévtől felmenő rendszerben)

A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

A	B	C
<b>FEOR</b>	<b>FEOR</b>	<b>A szakképesítéssel betölthető</b>
5113	Bolti eladó	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
		Áruházi eladó
		Műszakicikk eladó
		Kultúrcikk eladó
		Ruha-, textil eladó
		Porcelán- és edényáru-eladó
5117	Bolti pénztáros, jegypénztáros	Árupénztáros

A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

Az eladó szakember a kereskedelmi egységekben kiszolgálja és tájékoztatja a vásárlókat. Az eladásra kerülő áruk átvételével, raktározásával, állagmegóvásával, értékesítésre történő előkészítésével, eladótéri kihelyezésével, értékesítésével kapcsolatos feladatokat lát el. Közreműködik az áruk beszerzésének előkészítésében és lebonyolításában. Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos eladói feladatokat.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- segíteni az árubeszerzést
- átvenni az árut
- készletezési, raktározási feladatokat végezni
- a korszerű eladói technikák alkalmazásával kiszolgálni a vásárlót
- alkalmazni az eladóval szemben támasztott viselkedési formákat és magatartási szabályokat
- szakszerűen használni a kereskedelmi munkát segítő gépi berendezéseket
- a kereskedelmi egységben használatos bizonylatokat kitölteni és kezelni
- értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat végezni
- pénztárgépet kezelni,
- az ellenérték elszámolás során készpénzes, és készpénzkímélő fizetési módokat használni,
- kereskedelmi egységet szabályszerűen üzemeltetni

<sup>1</sup> Kapcsolódó szakképesítések:

A	B	C
<b>A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		
<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>	<b>a kapcsolódás módja</b>
31 341 05	Élelmiszer-, vegyiáru eladó	részsakképesítés
31 341 03	Műszakicikk-eladó	részsakképesítés
35 341 01	Boltvezető	szakképesítés-ráépülés
35 341 02	Gyógynövény eladó	szakképesítés-ráépülés
54 341 02	Kereskedelmi képviselő	azonos ágazat
54 341 01	Kereskedő	azonos ágazat
34 215 04	Virágkötő és virágkereskedő	azonos ágazat

IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK  
(a 2017/2018-as tanévtől felmenő rendszerben)

A	B
<b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti</b>	
<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>
11691-16	Eladástan
11992-16	Kereskedelmi ismeretek
10027-16	Ruházati cikkek és a vegyes iparcikkek forgalmazása
10028-16	Élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása
10029-16	A műszaki cikkek forgalmazása
11497-12	Foglalkoztatás I.
11499-12	Foglalkoztatás II.

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK  
(a 2017/2018-as tanévtől felmenő rendszerben)

**A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:**

**Gyakorlati vizsgatevékenység**

A) A vizsgafeladat megnevezése: *Áruforgalommal kapcsolatos munkavégzés kereskedelmi egységben/tanboltban*

A vizsgafeladat ismertetése: *Az alábbi témakörökből tetszőlegesen választott legalább három témakört feldolgozó feladatleírás alapján a vizsgázó által húzott áruforgalmi munkatevékenység elvégzése, szóban történő bemutatása és egy bizonylat kitöltése:*

<sup>1</sup> Megállapította: 25/2017. (VIII. 31.) NGM rendelet 1. § (2), 2. melléklet 8. Hatályos: 2017. IX. 1-től.

- mennyiségi áruátvétel,
- minőségi áruátvétel,
- árváltozás/ leltározás
- visszáruzás
- áruátadás más boltnak
- árufeltöltés, árumozgató eszközök használata
- árüelőkészítési és árukihelyezési feladatok
- pénztárnyitás
- pénztárgépkezelés, ellenérték elszámolás
- pénztárzárás

A vizsgafeladat időtartama: 20 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 25%

B) A vizsgafeladat megnevezése: Élőmunka kereskedelmi egységben/tanboltban: a vevő tájékoztatása, kiszolgálása az elsajátított értékesítési technikák alkalmazásával magyar és idegen nyelven.

A vizsgafeladat ismertetése: Feladatléírás alapján az eladóval szemben támasztott követelményeknek megfelelően fogadja a vevőt, megismeri igényeit, bemutatja az árut, áruajánlással segíti a vevőt a vásárlási döntésben és tájékoztatja az áruval kapcsolatos szolgáltatásokról. Az értékesített termékről kitölt egy bizonylatot és becsomagolja az árut. Idegen nyelvű értékesítési szituációban párbeszédet folytat.

A vizsgafeladat időtartama: 20 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 35%

### **Központi írásbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: -

A vizsgafeladat ismertetése: -

A vizsgafeladat időtartama: -

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: -

### **Szóbeli vizsgatevékenység**

A) A vizsgafeladat megnevezése: Élelmiszerek és vegyiárúk forgalmazása: Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben megadott követelménymodulok alábbi témaköreit tartalmazzák:

Az élelmiszer termékek választékáról a vevő tájékoztatása, felhasználására, tárolására vonatkozó tanácsadás

A vegyi áru termékek választékáról a vevő tájékoztatása, felhasználására, tárolására vonatkozó tanácsadás

A vizsgafeladat időtartama: 25 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

B) A vizsgafeladat megnevezése: Műszaki cikkek forgalmazása. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben megadott követelménymodulok alábbi témaköreit tartalmazzák.

A műszaki termékek választékáról a vevő tájékoztatása, vásárlói döntésben való segítése. A vásárló tájékoztatása a műszaki cikkek értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.

A vizsgafeladat időtartama: 25 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai:-

## VI. EGYEBEK

*„Mentesül a Gyakorlati vizsgatevékenység A) vizsgafeladatban foglaltak teljesítése alól az a vizsgázó, aki a Kereskedelem ismeretek vagy a Kereskedelmi ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgyat sikeresen teljesítette. Ebben az esetben az előzőekben meghatározott vizsgafeladat eredményét – a vizsgatárgy érdemjegyétől függetlenül – jelesnek (5) kell tekinteni.”*



## **2. számú melléklet:**

### **A Szakmai matematika tantárgy helyi tanterve**

## **SZAKMAI MATEMATIKA (453 óra)**

*a 2018-2019 között nappali munkarendű oktatásra beiratkozottak számára*

11. évfolyam: 234 óra

12. évfolyam: 219 óra

### **A tantárgy tanításának célja:**

A mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzést nem választó tanulók készségeinek fejlesztése, ismereteinek bővítése a sikeres ágazati szakmai érettségi vizsga teljesítése érdekében. A tanulók magabiztosan használják fel akár a közép, akár az emelt szintű írásbeli érettségi vizsgán a számítási, logikai készségüket, képesek legyenek alkalmazni az alapvető matematikai ismereteiket. Fejlődjenek az információk keresésében, rendszerezésében, feldolgozásában és értelmezésében, legyenek képesek önálló elemzésre a kereskedelmi munka egyes területein.

### **Témakörök:**

#### ***1. Alapvető matematikai ismeretek***

***42 óra***

Alapműveletek

Kerekítés

Mértékegységek és átváltásuk

Szöveges példák megoldása

Százalékszámítás

#### ***2. Statisztikai ismeretek***

***84 óra***

Statisztikai alapfogalmak

Középértékek számítása

Viszonyszámok

Statisztikai elemzés

Önálló elemzés készítése (projektfeladat)

**3. Bizonylatok a kereskedelemben**

**42 óra**

A bizonylatok fajtái

A bizonylatok kitöltésének formai követelményei

A bizonylatok kitöltésének tartalmi követelményei

Számítási feladatok a bizonylatok kitöltése során

**4. Kereskedelmi számítások**

**184 óra**

Az árak felépítése, árképzés

Általános forgalmi adó

Áfaelszámolás

Készletgazdálkodás

Leltáreredmény megállapítása

A forgalom alakulása, a gazdálkodás értékelése

Költséggazdálkodás

Létszámgazdálkodás

Bérgazdálkodás

Értékcsökkenés

Az eredmény tervezése

Jövedelmezőségi kimutatás

**5. Kereskedelmi informatika**

**40 óra**

Információk keresése az interneten

Kereskedelmi munka során felhasználható szoftverek

Kereskedelmi számítások szoftverek segítségével

**6. Ágazati szakmai érettségi vizsga írásbeli feladatainak megoldása**

**61 óra**

Típusfeladatok gyakorlása

Komplex feladatok megoldása

ÉRDI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM  
KÓS KÁROLY TECHNIKUM

54 345 01 OKJ számú  
**KÖZSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ**  
szakképesítés  
HELYI SZAKMAI TANTERVE

**HELYI TANTERV**

**a**  
**XXXVIII. RENDÉSZET ÉS KÖZSZOLGÁLAT**  
**ágazathoz tartozó**

**54 345 01**

**KÖZSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ**  
**SZAKKÉPESÍTÉSHEZ**

**(az 52 345 04 KÖZSZOLGÁLATI ÜGYKEZELŐ**  
**mellék-szakképesítéssel)**

*a 2018-2019 között nappali munkarendű oktatásra beiratkozottak számára*

A helyi tanterv

az **5/2018.(VII.9.) ITM** rendeletben kiadott szakképzési kerettanterv és

a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV.25.) BM rendelet, valamint a belügyminiszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről szóló 20/2013. (V.28.) BM rendelet módosításáról szóló **18/2018. (VI.28.) BM** rendeletben kiadott SZVK

alapján készült.

## **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 belügyminiszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről szóló 20/2013. (V. 28.) BM rendelet

alapján készült.

## **II. A szakképesítés alapadatai**

A szakképesítés azonosító száma: 54 345 01

Szakképesítés megnevezése: Közszolgálati ügyintéző

A szakmacsoport száma és megnevezése: 22. Rendészet, honvédelem és közszolgálat

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXXVIII. Rendészet és közszolgálat

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 60%

Gyakorlati képzési idő aránya: 40%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 5 évfolyamos képzés esetén: a 10. évfolyamot követően 70 óra, a 11. évfolyamot követően 70 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra.

## **III. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: –

## **IV. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra**

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével. A két évfolyamos képzés első szakképzési évfolyamának (1/13.) ágazati szakgimnáziumi szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai

évfolyamokra jutó ágazati szakgimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9. évfolyam	8 óra/hét	288 óra/év
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év
Ögy.		70 óra
11. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év
Ögy.		70 óra
12. évfolyam	12 óra/hét	372 óra/év
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2589 óra

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
1/13. évfolyam	31 óra/hét	1063 óra/év
Ögy.		160 óra
2/14. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2184 óra

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

1. számú táblázat  
A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámja évfolyamonként

			9.		10.			11.			12.		5/13.		1/13.			2/14.	
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy	e	gy	e	gy	ögy	e	gy
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	A tantárgy kapcsolódása	4+2	4	8+1	4	70	3+1	1	70	3+1	2,5	19+1	12+1	18	11,5	160	19	12
	Összesen		8+2	12+1	4+1	5,5+1		31+2	29,5		31								
11655-16 Magánbiztonság közszolgálati ügykezelő számára	Magánbiztonság és vagyonvédelem I.	52 345 04 Közszolgálati ügykezelő						4											
	Magánbiztonság és vagyonvédelem II.	52 345 04 Közszolgálati ügykezelő									1								
	Személy- és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat I.	52 345 04 Közszolgálati ügykezelő							1										
	Személy- és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat II.	52 345 04 Közszolgálati ügykezelő										1							
											1,5	0							

11553-16 Rendvédelmi szervek és alapfeladatok	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I.	fő szakképesítés	4+2													4			
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II.	fő szakképesítés			8+1											8			
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III.	fő szakképesítés						2								2			

	<b>Rendvédelmi szervek és alapeladatok IV.</b>	fő szakképesítés														1					
																0	2,5				
	<b>Rendvédelmi szervek és alapeladatok gyakorlat</b>	fő szakképesítés				1														1	

11556-16 Társadalomismeret és szakmai kommunikáció	<b>Társadalomismeret és kommunikáció</b>	52 345 04 Közzszolgálati ügykezelő														1					
---	--	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

11632-16 Közzszolgálati ügyintéző alapeladatok	<b>Közzszolgálati ügyintézői ismeretek</b>	fő szakképesítés																6+1			6
	<b>Közzszolgálati ügyintézői gyakorlat</b>	fő szakképesítés														1,5					
																0	3,5			2+1	2
	<b>Jogi ismeretek I.</b>	fő szakképesítés								1+1										1	
<b>Jogi ismeretek II.</b>	fő szakképesítés												2+1						2		

11654-16 Rendvédelmi jog és közigazgatás	<b>Jogi ismeretek I.</b>	52 345 04 Közzszolgálati ügykezelő																			
---	--------------------------	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I.</b>	fő szakképesítés		4																4	
	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II.</b>	fő szakképesítés				3														3	
	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III.</b>	fő szakképesítés								1										1	







SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ	helyi tanterv szerint									0	3							
----------------------	-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--

Ágazati szakmai kompetenciák erősítése SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ	helyi tanterv szerint					7			6,5									
									9	3								

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

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

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

Megjegyzések:

7. A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámait az 1. számú táblázat tartalmazza.

8. A fő szakképesítés óratervében a szabadsáv óraszámait a kötelezően előírt óraszámokhoz hozzáadva dőlt betűvel szerepelnek.

Az Érdi SzC Kós Károly Technikum a fő szakképesítésre történő felkészítés mellett a 11. és 12. évfolyamokon a szakmai képzés során az alábbi tanulási lehetőségeket ajánlja fel a szakgimnáziumi tanulók számára választás céljából:

- mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzés;
- ágazati szakmai ismeretekhez közvetlenül kapcsolódó, azt alapozó közismereti tárgy vagy tananyagtartalom.

A választási lehetőség 2018. január 1-jétől hatályos jogszabályi háttere:

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről

**12. §\* (2)\*** A szakgimnáziumban az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott ágazatokban - figyelembe véve az ágazaton belüli specializációt is - tehető szakmai érettségi vizsga, továbbá a tanuló választásától függően a szakképzésről szóló törvényben foglaltak szerinti mellék-szakképesítés, valamint az Országos Képzési Jegyzékben meghatározott, a szakmai érettségi vizsga ágazatához tartozó szakképesítés szerezhető.

(3)\* A kilencediktől a tizenkettedik évfolyamig az ágazathoz tartozó szakképesítések közös tartalmi elemeit - figyelembe véve az ágazaton belüli specializációt is - és a szakmai érettségi vizsga ágazatához tartozó szakképesítés tartalmi elemeit, valamint a tanuló

választása alapján a mellék-szakképesítés tartalmi elemeit vagy egyéb, a szakképzési kerettantervben meghatározott választható tartalmat magában foglaló szakmai elméleti és gyakorlati oktatás folyik, az egységes kerettanterv szerinti közismereti képzés mellett.

- 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről

**22/A. §\*** (1) A tanuló a szakgimnázium tizedik évfolyamán legkésőbb április 30-ig írásbeli nyilatkozatban választ a tizenegyedik-tizenkettedik évfolyamok kerettantervi irányáról a szakgimnázium által biztosított lehetőségek közül. (2) A szakgimnáziumi tanuló a szakgimnázium pedagógiai programjában meghatározottak szerint - legkésőbb a tizenkettedik évfolyam első félévét követő, a tanév rendjéről szóló rendeletben meghatározott február-márciusi vizsgaidőszakra - jelentkezhet a mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló komplex szakmai vizsgára, ha a mellék-szakképesítés szakképzési kerettantervben meghatározott tanulmányi követelményeinek eleget tett.

Az 54 345 01 OKJ számú Közszolgálati ügyintéző fő szakképesítésre történő felkészítésben résztvevő szakgimnáziumi tanulók a 11. és 12. évfolyamokon a fő szakképesítésre történő felkészítés mellett a következő tanulási lehetőségek közül választhatnak:

g) az 52 345 04 KÖZSZOLGÁLATI ÜGYKEZELŐ mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzés 453 óra keretében

h) SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ tantárgy 453 óra keretében

Megjegyzés:

Amennyiben van olyan tanuló, aki a kerettantervi irányok közül a mellék-szakképesítés megszerzésére irányuló képzést választja a 11. és 12. évfolyamokon, a 12. évfolyamon a kötelező heti óraszámok alatti bontásban megjelölt, az első félévre (18 hét), illetve a második félévre (13 hét) tervezett heti óraszámokat kell követni.



Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: recepciószolgálat ellátásának szabályai						10					10						10	0	0
Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: bolti szolgálat ellátásának szabályai						10					10						10	0	0
Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: szállítmányok kísérése						18					18						18	0	0
Támadáselhárító eszközök						18					18						18	0	0
Közterület-felügyelői ismeretek						18					18						18	0	0
<b>Magánbiztonság és vagyonvédelem II.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: járőrszolgálat szolgálat ellátásának szabályai									31		31						31	0	0
<b>Személy- és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat I.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Támadáselhárító eszközök gyakorlat I.						22				22							22	0	0







11556-16 Társadalomismeret és szociális kommunikáció	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		72	0		0	0	72	0	72	0	0	72	72	0		0	0	72	
	Rendőri szolgálati ismeretek							36						36					36	36				0	36
	A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök							36						36					36	36				0	36
	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		31	0	31	0	31	0	31	0	36	0		0	0	36	
	Rendszerezés, ismételés										31			31					31	36				0	36
	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat</b>	fő szakképesítés	0	0	0	36		0	0		0	0	36	0	36	0	36	0	36	0		0	0	36	
	Általános szolgálati ismeretek gyakorlat					16							16						16	16				0	16
	Tűzoltási alapismeretek gyakorlat					10							10						10	10				0	10
	Büntetés-végrehajtási alapismeretek gyakorlat					10							10						10	10				0	10
	<b>Társadalomismeret és kommunikáció</b>	52 345 04 Közszolgálati ügykezelő	0	0	0	0		0	36		0	0	36	36	0	36	0	0	36	0	0		0	0	0
	Pszichológiai alapismeretek								10				10						10					0	0
	Szociológiai és szociálpszichológiai alapismeretek								6				6						6					0	0
Kriminológia								5				5						5					0	0	

	A szóbeli kommunikáció alapismeretei							6			6					6			0	0			
	Metakommunikációs alapismeretek							4			4					4			0	0			
	Önismeret fejlesztése							5			5					5			0	0			
11632-16 Köszolgálati ügyintéző alapfeladatok	<b>Köszolgálati ügyintézői ismeretek</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	186	0	186	0	0	186	0	186
	Kormányablak ügyintéző ismeretek										0				186		186			186	0	186	
	<b>Köszolgálati ügyintézői gyakorlat</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	0	0	0	47	47	0	47	0	62	109	0	55	0	62	117		
	Szakmai kommunikációt fejlesztő gyakorlatok										22	22				22		26			0	26	
	Feladatellátásához nélkülözhetetlen személyes, társas és szakmai kompetenciák fejlesztésére										14	14				14		16			0	16	
	Kormányablak ügyintéző gyakorlati ismeretek										11	11				62	73		13			62	75
	<b>Jogi ismeretek I.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	36	0	0	0	36	0	36	0	0	36	36	0	0	0	36		
Jogi alapismeretek						6				6					6	6			0	6			
Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek						10					10				10	10				0	10		
Polgári jog alapjai						10					10				10	10				0	10		
Kriminálisztika						10					10				10	10				0	10		
<b>Jogi Ismeretek II.</b>	fő szakképesítés		0	0	0	0	0	0	62	0	62	0	62	0	0	62	72	0	0	0	72		

	Szabálysértési ismeretek									18		18						18	21				0	21	
	Büntetőjog általános rész									12		12						12	14				0	14	
	Büntetőjog különös rész									12		12						12	14				0	14	
	Büntetőeljárás-jogi és büntetés-végrehajtási alapismeretek									12		12						12	14				0	14	
	Speciális kommunikációs ismeretek									8		8						8	9				0	9	
11654-16 Rendvédelmi jog és igazgatás	<b>Jogi ismeretek I.</b>	52 345 04 Közszolgálati ügykezelő	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Jogi alapismeretek							0				0						0				0		0	
	Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek							0				0						0				0		0	
	Polgári jog alapjai							0				0						0				0		0	
	Kriminalisztika							0				0						0				0		0	
11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I.</b>	fő szakképesítés	0	144	0	0		0	0	0	0	144	0	144	0	144	0	0	0	0	0	0	0	144	
	Fizikai erőnlét fejlesztése I.			40								40						40				0		40	
	Önvédelmi alapismeretek I.			26								26						26				0		26	
	Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése			42								42						42				0		42	
	Fegyvertechnikai és lövészeti alapismeretek I.			36								36						36				0		36	

10069-12 Irodai asszisztens feladatok	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	108		0	0		0	0	108	0	108	0	0	108	0	0	108
	Önvédelem és közelharc					28								28				0		28	
	Önvédelem és közelharc fogások gyakorlása					30								30				0		30	
	A fizikai alkalmassági követelményekre való felkészülés					32								32				0		32	
	Lövészeti alapismeretek - a kiskaliberű tűzfegyverek					18								18		18		0		18	
	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	36		0	0	36	0	36	0	0	36	0	0	36
	A testi kényszer alapjai								18				18		18			0		18	
	A testi kényszer alaptechnikái								18				18		18			0		18	
	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV.</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	31	31	0	31	0	0	36	0	0	36
	A testi kényszer alaptechnikái és az intézkedések taktikai végrehajtása											31	31		31			0		36	
	<b>Ügyviteli ismeretek II.</b>	52 345 04 Közszolgálati ügykezelő	0	0	0	0		0	0		0	31	31	31	0	0	0	0	0	0	0
	Ügyviteli folyamatok											11	11					0		0	
	Marketing ismeretek											8	8					0		0	
	Időgazdálkodás											4	4					0		0	
	Nyomtatvány és adatbázis-kezelés											8	8					0		0	

10067-12	Gépirás, dokumentum készítés, iratkezelés	<b>Ügyviteli ismeretek I.</b>	0	0	0	0	0	0	0	31	31	31	0	0	0	31	0	0	0	0	0		
		Vakírás alapjai								25	25					25					0	0	
		Dokumentumok szerkesztése, készítése									3			3			3					0	0
		Levelezési ismeretek									3			3			3					0	0
11657-16	Rendészeti szakmai idegen nyelv	<b>Rendészeti szakmai idegen nyelv</b>	0	0	0	0	0	0	31	0	31	31	0	0	0	31	0	0	0	0	0		
		Nyelvi alapozás								7	7					7					0	0	
		Okmányfajták, gépjárművekhez kapcsolódó kifejezések								12	12					12					0	0	
		Nyelvtani ismeretek és rendészeti szaknyelv fejlesztése								12	12					12					0	0	

11658-16	Rendészeti szakmai informatika	<b>Rendészeti szakmai informatikai gyakorlat</b>	0	0	0	0	0	36	0	0	36	36	0	0	0	36	0	0	0	0	0		
		Rendészeti szövegszerkesztés alapjai							22					22			22					0	0
		Rendészeti nyilvántartó és ügyintéző programok, híradástechnikai eszközök							8					8			8					0	0
		Adminisztrációs tevékenység a rendészeti munkában							6					6			6					0	0
11555-16	Ügykezelés a közszolgálat	<b>Ügykezelési ismeretek I.</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	124	0	124	0	0	124	0	124		
		Az ügyiratkezelés szabályozása												0			31				31	0	31



11559-16 E-közigazgatási ismeretek	<b>E-közigazgatás elmélete</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	124	0	124	0	0		124	0	124
	E-közigazgatás alapjai													0		62		62				62	0	62
	E-ügyvitel													0		31		31				31	0	31
	A közigazgatási hatósági eljárás szabályai az ügyek kezelés során													0		31		31				31	0	31
	<b>E-közigazgatás gyakorlata</b>		0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	0	62	62	0	0		0	62
11560-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven	A közigazgatás informatikai támogatása	fő szakképesítés											0			21	21					21	21	
	Elektronikus közigazgatás												0			21	21					21	21	
	Elektronikus ügyintézés												0			20	20					20	20	
	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>		0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	93	0	93	0	0		93	0	93
11560-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven	Ügyfélszolgálati kommunikáció alapjai	fő szakképesítés											0		31		31				31	0	31	
	Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven												0		31		31				31	0	31	
	Kommunikációs technikák												0		31		31				31	0	31	
	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat</b>		0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	93	93	0	0		0	93	93
	Ügyfélszolgálati kompetenciák												0			31	31					31	31	
	Ügyféltípusok, kommunikációs stílusok												0			31	31					31	31	

	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven															31	31					31	31	
11385-12 Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés	<b>Ügyfélszolgálati panaszkezelés</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	62	0	62	0	0		62	0	62
	Az ügyfélközpontú problémakezelés szempontjai															22		22				22	0	22
	Az ügyfélszolgálati panaszügyek fajtái															30		30				30	0	30
	Reklamáció, panaszkezelés kommunikációja															10		10				10	0	10
	<b>Ügyfélszolgálati panaszkezelés gyakorlat</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	77	77	0	0		0	77	77
	Szóbeli panasz kezelése																28	28					28	28
	Írásbeli panasz kezelése																20	20					20	20
	Ügyfélszolgálati panaszkezelés gyakorlatok magyar és idegen nyelven																29	29					29	29
11553-16 Rendvédelmi szervek és alanfelmunkák	<b>Rendvédelmi szervek és alanfelmunkák I.</b>	52 345 04 Közszolgálati ügykezelés	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	
	A magyarországi rendvédelmi szervek története																	0					0	0
	<b>Rendvédelmi szervek és alanfelmunkák II.</b>	52 345 04 Közszolgálati ügykezelés	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	
	Általános szolgálati ismeretek																	0					0	0





	Büntetés-végrehajtási alapismeretek gyakorlat										0							0			0	0
	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	A magyarországi rendvédelmi szervek története											0							0			0
	Rendvédelmi szervek alapismerete											0							0			0
	Munkavédelem és környezetvédelem											0							0			0
11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Fizikai erőnlét fejlesztése I.											0							0			0
	Önvédelmi alapismeretek I.											0							0			0
	Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése											0							0			0
	Fegyvertechnikai és lövészeti alapismeretek I.											0							0			0
	<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Önvédelem és közelharc											0							0			0
	Önvédelem és közelharc fogások gyakorlása											0							0			0
	A fizikai alkalmassági követelményekre való felkészülés											0							0			0

Lövészeti alapismeretek - a kiskaliberű tűzfegyverek												0								0	0	
<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III.</b>	52 345 04 Közzszolgálati ügykezelő	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0				0	0	0	0	
A testi kényszer alapjai												0								0	0	
A testi kényszer alaptechnikái												0								0	0	
<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV.</b>	52 345 04 Közzszolgálati ügykezelő	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0				0	0	0	0	
A testi kényszer alaptechnikái												0								0	0	
A fizikai alkalmassági követelményekre való felkészülés III.												0								0	0	
<b>Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat</b>	52 345 04 Közzszolgálati ügykezelő	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0				0	0	0	0	
Fizikai erőnlét fejlesztése I.												0								0	0	
Önvédelmi alapismeretek I.												0								0	0	
Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése												0								0	0	
<b>Ágazati szakmai kompetenciák erősítése</b>	helyi tanterv szerint	0	0	0	0							46	46	0	0	0	0			0	0	0

3. számú táblázat

**A nem a főszakképesítéshez kapcsolódó óraszámok megoszlása:**

52 345 04 Közszolgálati ügykezelő	<del>407 óra</del> 414 óra
Helyi tanterv szerint: Szakmai kommunikáció	<del>46 óra</del> 39 óra

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

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

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

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

## V. Szintvizsga: –

## VI. Pályatükör

A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakörök, foglalkozások

A	B	C
FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)
4229	Egyéb ügyfélkapcsolati foglalkozású	Ügyfélszolgálati ügyintéző
4136	Iratkezelő, irattáros	Ügykezelő, Irattáros
4112	Általános irodai adminisztrátor	Adminisztrációs ügyintéző, Dokumentációs ügyintéző
3654	Hatósági engedélyek kiadásával foglalkozó ügyintéző	Földhivatali hatósági ügyintéző, hatósági ügyintéző (szociális terület, okmányirodai feladatok)

A szakképesítés munkaterületének rövid leírása

A Közszolgálati ügyintéző munkája során személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon fogadja az ügyfelek megkereséseit. Kezeli a felmerült problémákat, felvilágosítást, tájékoztatást nyújt az ügyfelek részére, válaszol a szolgáltatásokkal vagy eljárásokkal kapcsolatos kérdésekre. Közigazgatási eljárás keretén belül ügyeket kezel, jogkörében meghatározott eljárásokat folytat le. Gépírás, szövegszerkesztés tudás birtokában adminisztratív és dokumentációs feladatokat lát el. Ügyviteli feladatokat lát el.

A szakképesítéssel rendelkező képes

- külső és belső kapcsolattartást és kapcsolat lezárását szolgáló iratokat, leveleket, egyéb dokumentumokat készíteni, szerkeszteni, sokszorosítani, kezelni, tárolni
- számítógépes ügyviteli és iktató programcsomagokat alkalmazni
- ellátni a feladatkörébe tartozó irodai készletgazdálkodási, adminisztrációs feladatokat, közigazgatási eljárás keretén belül jogkörében hivatalból vagy kérelemre hatósági eljárást, vagy hatósági ellenőrzést lefolytatni, végezni
- ügyviteli munkafolyamatokat szervezni és irányítani
- irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, berendezéseket kezelni, használni
- ügyintézői feladatokat ellátni
- ügyfélszolgálati feladatokat ellátni
- leíró feladatokat végezni
- feladatkörébe tartozó eljárást lefolytatni
- döntés-előkészítést végezni
- tájékoztatást adni, adatszolgáltatást végezni szóban és írásban
- iratkezelési feladatokat és adminisztratív teendőket ellátni
- feladatkörébe tartozó közigazgatási ügyekben döntés-előkészítést és támogató feladatokat végezni

- ellátni a munkakörébe tartozó ügycsoporttal összefüggő feladatokat
- önállóan végezni a hatáskörébe tartozó közigazgatási eljárású ügyeket
- ügyfélfogadást, ügyfélszolgálatot végezni
- végigvinni a munkakörébe tartozó jogi, igazgatási eljárásokat
- kezelni a felmerülő ügyfélkonfliktusokat,
- alkalmazni a hatékony kommunikáció elemeit
- ügyintézés, eljárást lefolytatni különböző ügyek kapcsán, ügyviteli és/vagy érdemi feladatokat ellátni

Kapcsolódó szakképesítések

A	B	C
<b>A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		
azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
52 345 04	Közszolgálati ügykezelő	szakképesítés
34 861 01	Rendészeti őr	szakképesítés
54 861 01	Rendőrtiszt helyettes (a szakmairány megjelölésével)	szakképesítés

## VII. Szakmai követelmények

A	B
azonosító száma	A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak megnevezése
11555-16	Ügykezelés a közszolgálatban
11632-16	Közszolgálati ügyintéző alapeladatok
11559-16	E-közigazgatási ismeretek
11560-16	Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven
11385-12	Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés
11553-16	Rendvédelmi szervek és alapeladatok
11552-16	Önvédelem és intézkedéstaktika

## VIII. Vizsgáztatási követelmények

### A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése.

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak – a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint – egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

### A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai

#### Gyakorlati vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélfogadás

A vizsgafeladat ismertetése: A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében

ügyfél fogadása, kiszolgálása, az ügynek megfelelő adminisztráció meghatározása.

A vizsgafeladat időtartama: 15 perc (felkészülési idő 5 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

B) A vizsgafeladat megnevezése: Hivatalos levél, dokumentum szerkesztése

A vizsgafeladat ismertetése: A hardvereszközök és az operációs rendszer előkészítése után egy kb. 1000 leütés terjedelmű, folyamatosan írott vagy részben felülírt, javított, korrektúrázott nyomtatott formátumú szöveget és megadott adatokat begépel; a dokumentumot megszerkeszti a dokumentumok készítésének szokásai szerint és a megadott utasítások alapján. Az elkészült dokumentumot kinyomtatja.

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

C) A vizsgafeladat megnevezése: Ügyiratkezelés

A vizsgafeladat ismertetése: Beérkező dokumentumok iktatása a megadott paraméterek alapján.

A vizsgafeladat időtartama: 15 perc (felkészülési idő 5 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 10%

### **Központi írásbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Közszolgálati ügyintéző szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szakképesítés témaköreihez kapcsolódó központilag összeállított és kiadott feladatlap (teszt) kitöltése. Témakörök: közigazgatási eljárás ismeretek, ügykezelési ismeretek, E-közigazgatási ismeretek.

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

### **Szóbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a Szakmai követelmények pontban megadott modulokhoz tartozó témakörök mindegyikét tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (ebből felkészülési idő: 10 perc, válaszadási idő 20 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai:

Amennyiben a teljesítendő írásbeli feladat eredménye nem éri el az 51%-ot, akkor az írásbeli vizsgatevékenység eredménye elégtelen. Sikertelen a szakmai vizsga, ha bármely teljesítendő vizsgatevékenység (gyakorlati, írásbeli, szóbeli) eredményét elégtelenre értékeli a vizsgabizottság.

## **IX. Egyebek**

Jelen szakképesítés megszerzésével kormányzati ügykezelői munkakörben a résztvevő mentesül az ügykezelői alapvizsga letétele alól.

Jelen szakképesítés megszerzése Kormányablak ügyintéző munkakör betöltésére jogosít.

A szakmai szervezet szakmai vizsgabizottságban betöltött feladatait a Közszolgálati ügyintéző szakképesítés tekintetében a Belügyminisztérium látja el.

A	B	C
<b>azonosító száma</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>	<b>A szakképesítés ágazat/szakmairány szerint illetékes szakmai kamarai jogkört gyakorló szerv, szervezet</b>
54 345 01	Közszolgálati ügyintéző	Belügyminisztérium

#### **MELLÉKLETEK:**

**8. számú melléklet:**

**Az 52 345 04 OKJ számú Közszolgálati ügykezelő  
mellék- szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye**

**9. számú melléklet:**

**A Szakmai kommunikáció tantárgy helyi tanterve**



## 1. számú melléklet:

### Az 52 345 04 OKJ számú Közszolgálati ügykezelő mellék- szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye

#### A szakmai és vizsgakövetelményeket kiadó rendelet:

- A belügyminiszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről szóló 20/2013. (V. 28.) BM rendelet módosításáról szóló 36/2016.(VIII.30.) BM rendelet (a 2016/2017-es, valamint a 2017/2018-as tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)
- a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet, valamint a belügyminiszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről szóló 20/2013. (V. 28.) BM rendelet módosításáról szóló 18/2018. (VI. 28.) BM rendelet (a 2018/2019-es, valamint a 2019/2020-as tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)

#### A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

- Iskolánk tanulói közül a mellék-szakképesítést választók összhangban A Szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 22/A. § (2) bekezdése rendelkezéseivel komplex szakmai vizsgára intézményünkben a 12. évfolyam február-márciusi vizsgaidőszakára jelentkezhetnek.
- A mellék-szakképesítés tanulmányi követelményeinek teljesítését az iskola igazolja A komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól szóló 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet hatályos rendelkezéseinek megfelelően.

#### VI. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

(a 2018/2019-es, valamint a 2019/2020-as tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)

A szakképesítés azonosító száma: 52 345 04

Szakképesítés megnevezése: Közszolgálati ügykezelő

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: -

#### VII. EGYÉB ADATOK

(a 2018/2019-es, valamint a 2019/2020-as tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)

A képzés megkezdésének feltételei: -

Iskolai előképzettség: alapkú iskolai végzettség

Bemeneti kompetenciák: -

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Elméleti képzési idő aránya: 60%

Gyakorlati képzési idő aránya: 40%

Szintvizsga: -

Az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama iskolai rendszerű szakképzés esetén: -

## VIII. PÁLYATÜKÖR

(a 2018/2019-es, valamint a 2019/2020-as tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)

A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakörök, foglalkozások

A	B	C
FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)
5254	Vagyonőr, testőr	Személy- és vagyonőr, Felvezető, Őrparancsnok, Őrségparancsnok
9238	Egyéb egyszerű szolgáltatási és szállítási foglalkozások	Parkolóőr
9231	Portás, telepőr, egyszerű őr	Ipari, kereskedelmi intézet, Oktatási intézmény, egészségügyi intézmény portása, Múzeumi teremőr
5256	Közterület-felügyelő	Közterület-felügyelő
4114	Adatrögzítő adminisztrátor	Adatrögzítő adminisztrátor

A szakképesítés munkaterületének rövid leírása

A Közszolgálati ügykezelő a szakképesítéssel rendelkező személy szakképesítése tekintetében megnevezve Közszolgálati ügykezelő a szakmai ismereteinek megfelelő, az alábbiakban felsorolt tevékenységeket a szakmai, valamint a vonatkozó munkabiztonsági előírások betartásával, az adott munkaszervezet belső szervezeti rendjének megfelelő irányítással, vagy önállóan végzi el.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- őrzést végezni különböző védelmi szintű létesítményekben,
- ellátni a belső és a közterületi járőrszolgálatot, helyszín-ellenőrzést végezni a riasztásra kivonuló szolgálat tagjaként,
- szállítmánykísérési feladatokat végezni,
- biztosítani a pénz-, értékszállítást a létesítmény területén,
- parkolási ellenőrként szolgálatot teljesíteni,
- intézkedni rendkívüli eseményekkor, sürgőshelyzetekben, közveszély-elhárításban,
- elfogni a bűncselekményen és szabálysértésen tetten ért személyt,
- eltávolítani a rendezvényt akadályozó, zavaró személyeket,
- kezelni az összeköttetésre szolgáló és a telepített biztonságtechnikai eszközöket, rendszereket,
- alkalmazni a támadáselhárító eszközöket és a kényszerítő testi erőt a szakmai szabályok szerint,
- személyek és gépjárművek be- és kiléptetését végezni az őrutasításban előírtak szerint,

- a szállítmányok, csomagok, okmányok ellenőrzését végezni az őrutasításban előírtak szerint,
- tájékoztatást adni az ügyfeleknek az intézkedés indokáról, a felhatalmazásáról, az intézkedés elleni panaszkezelés eljárásáról,
- helyszínbiztosítást végezni,
- elsősegélynyújtást és újraélesztést végezni,
- elemezni az információkat és rögzíteni a szolgálati dokumentumokban,
- szolgálatot felvenni, és átadni,
- együttműködni a feladatvégrehajtásban érintett hatóságokkal,
- konfliktus- és stresszkezelést végezni,
- hatósági intézkedést folytatni,
- védeni a közterület rendjét és tisztaságát,
- alkalmazni a tevékenységére vonatkozó jogszabályokat, és egyéb jogi normákat, valamint a speciális szakmai, továbbá etikai szabályokat,
- ellenőrizni a közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatát;
- segíteni a hajléktalan ellátás alapfeladatait,
- közreműködni az önkormányzati vagyon védelmében, részt venni az önkormányzat közterületi rendezvényein,
- részt venni az önkormányzati tulajdonú közösségi tömegközlekedési eszközök rendeltetésszerű használatának ellenőrzésében,
- ellenőrizni az útkezelői hozzájáruláshoz kötött tevékenységet, és a súlykorlátozás szabályainak betartását
- közreműködni az állategészségügyi és állatrendészeti feladatok ellátásában,
- ügyeleti, koordináló feladatokat ellátni a település üzemeltetésében résztvevő szervezetekkel,
- jogszabályi felhatalmazás alapján részt venni a közlekedési szabályszegők, illetve tiltott, közösségellenes magatartást tanúsítók közigazgatási helyszíni bírságolásában, illetve feljelentésében,
- részt venni a szabálysértési és közigazgatási eljárások kezdeményezésében, lefolytatásában, törvényben, illetve önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben lefoglalást vagy elkobzást kezdeményezni, illetve ruházat, csomag és gépjármű átvizsgálást végrehajtani,
- részt venni a társadalmi bűnmegelőzési feladatok megvalósításában, a közrend és a közbiztonság védelmében,
- közreműködni a köztisztaságra vonatkozó jogszabályok végrehajtásának ellenőrzésében,
- részt venni a térfigyelő rendszerek üzemeltetésében,
- közveszély esetén a szakmai szabályok szerint intézkedni,
- segítséget nyújtani a hozzá forduló állampolgároknak, szükség esetén részt venni az alapszintű elsősegélyellátásban,
- kezelni a hírösszeköttetést biztosító eszközöket,
- közreműködni a közterület, az épített és a természeti környezet védelmében,
- jogszerű intézkedésével szembeni ellenállás, illetve a törvényben felsorolt veszélyhelyzetek elhárítása érdekében kényszerítő és önvédelmi eszközt alkalmazni,
- a jogszabályokban meghatározott esetekben közreműködni a jármű elszállításában, illetve kerékbilincset alkalmazni,
- számítógépes adatbeviteli feladatokat végezni,

- gyorsírással rögzített információkból feljegyzést, emlékeztetőt, kivonatos jegyzőkönyvet készíteni,
- külső és belső kapcsolatteremtő, kapcsolattartást és kapcsolat lezárását szolgáló iratokat, leveleket, egyéb dokumentumokat készíteni, szerkeszteni, sokszorosítani, kezelni, tárolni,
- számítógépes ügyviteli programcsomagokat alkalmazni,
- irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, berendezéseket kezelni, használni
- ügyintézői feladatokat ellátni,
- kapcsolattartást szolgáló írásbeli dokumentumokat, iratokat készíteni, kezelni,
- dokumentumszerkesztési feladatokat végezni,
- adatokat, információkat kérni, gyűjteni, továbbítani hagyományos és elektronikus úton.

#### Kapcsolódó szakképesítések

A	B	C
<b>A kapcsolódó szakképesítés, részzakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b>		
<b>azonosító száma</b>	megnevezése	a kapcsolódás módja
-	-	-

#### IX. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

(a 2018/2019-es, valamint a 2019/2020-as tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)

A	B
<b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak</b>	
<b>azonosító száma</b>	<b>megnevezése</b>
11654-16	Rendvédelmi jog és közigazgatás
11655-16	Magánbiztonság közszolgálati ügykezelő számára
11553-16	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok
11556-16	Társadalomismeret és szakmai kommunikáció
11657-16	Rendészeti szakmai idegen nyelv
11658-16	Rendészeti szakmai informatika
11552-16	Önvédelem és intézkedéstaktika
10069-12	Irodai asszisztensi feladatok
10067-12	Gépírás, dokumentum készítés iratkezelés

#### X. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

(a 2018/2019-es, valamint a 2019/2020-as tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)

#### A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafadatai

##### Gyakorlati vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Intézkedés a gyakorlatban

A vizsgafeladat ismertetése: Intézkedés végrehajtása vizsgahelyszínen, melyen keresztül lemérhető a vizsgázó alakiassága, fizikális felkészültsége, a szakszerű és jogszerű intézkedésre

való felkészültsége, kommunikációja és eszközhasználati készsége. A közterületi intézkedést szimuláló feladatban jelzők és járőrtárs által támogatott feladat-végrehajtás történik. Ezt követően az intézkedés nyomán keletkező dokumentálási kötelezettségének tesz eleget számítógépen az adekvát ördokumentumban, és/illetve szóban/telefonon jelent a szolgálatvezetőnek. A vizsgafeladat az intézkedési protokollt, a támadás-elhárítást, a helyes eszközhasználatot, a szolgálatteljesítés dokumentálását kéri számon mindhárom modul kompetenciáit figyelembe véve.

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 10 perc, válaszadási idő 20 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%

*B) A vizsgafeladat megnevezése: Hivatalos, üzleti levél, dokumentum szerkesztése és a kapcsolattartás szabályainak alkalmazása*

A vizsgafeladat ismertetése: A hardvereszközök és az operációs rendszer előkészítése után egy kb. 1500-2000 leütés terjedelmű, folyamatosan írott vagy részben felülírt, javított, korrektúrázott nyomtatott formátumú szöveget és megadott adatokat - 150 leütés/perc sebességgel - begépel. A dokumentumot megszerkeszti a megadott utasítások alapján. Forrásfájlban előkészített táblázatot vagy adatbázist készít utasítások alapján, valamint felhasználja adatait a dokumentummal összefüggésben. Számítógépen előkészített forrásfájlban megadott 10-12 kérdésre (szituációra) számítógép alkalmazásával ad választ a dokumentum tartalmával, funkciójával összefüggésben a dokumentumkészítés, adatrögzítés, az irat- és irodai eszközzel, valamint a munkahelyi kommunikáció témaköréből.

A vizsgafeladat időtartama: 60 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 10%

### **Központi írásbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Közszolgálati ügykezelő szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szakképesítés témaköreihez kapcsolódó központilag összeállított és kiadott feladatlap (teszt) kitöltése.

Témakörök: Jogi ismeretek. Általános ör- és járőrtársi feladatok. A magánbiztonság szabályozása, az alkalmazási feltételek, a személy- és vagyonőri tevékenység szakmai szabályai, a tevékenység során leggyakrabban előforduló bűncselekmények, szabálysértések, a büntető- és szabálysértési eljárás, a személy- és vagyonőri intézkedés elleni panasz kivizsgálása. A közterület-felügyelet szabályozása, az alkalmazási feltételek, a közterület-felügyeleti tevékenység szakmai szabályai, a tevékenység során leggyakrabban előforduló bűncselekmények, szabálysértések, a büntető- és szabálysértési eljárás, a közterület-felügyelői intézkedés elleni panasz kivizsgálása.

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

### **Szóbeli vizsgatevékenység**

A vizsgafeladat megnevezése: Közszolgálati ügykezelő szakmai ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli központilag összeállított vizsga kérdései a Szakmai követelmények pontban megadott modulokhoz tartozó témakörök mindegyikét tartalmazza

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (ebből felkészülési idő: 10 perc, válaszadási idő 20 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai:

Amennyiben a teljesítendő írásbeli feladat eredménye nem éri el az 51%-ot, akkor az írásbeli vizsgatevékenység eredménye elégtelen. Sikertelen a szakmai vizsga, ha bármely teljesítendő vizsgatevékenység (gyakorlati, írásbeli, szóbeli) eredményét elégtelenre értékeli a vizsgabizottság.

#### XI. EGYEBEK

(a 2018/2019-es, valamint a 2019/2020-as tanévben 9. évfolyamos tanulók számára)

Validáció: -

A szakmai szervezet szakmai vizsgabizottságban betöltött feladatait a Közszolgálati ügykezelő szakképesítés tekintetében a Belügyminisztérium látja el.

A	B	C
<b>azonosító szám</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>	<b>A szakképesítés ágazat/szakmairány szerint illetékes szakmai kamarai jogkört gyakorló szerv, szervezet</b>
52 345 04	Közszolgálati ügykezelő	Belügyminisztérium

A megszerzett szakképesítéssel polgárőr tevékenység végezhető.

A Közszolgálati ügykezelő szakképesítés érettségi végzettséggel szerezhető meg.

A Közszolgálati ügykezelő szakképesítés birtokában a Rendőr tiszthelyettes szakképesítés 1,5 év képzési idő alatt szerezhető meg.

## 2. számú melléklet:

### A Szakmai kommunikáció tantárgy helyi tanterve

## SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ

*a 2018-2019 között nappali munkarendű oktatásra beiratkozottak számára*

<b>11. évfolyam</b>	<b>252 óra</b>
<b>12. évfolyam</b>	<b>201 óra</b>

### A tantárgy tanításának célja

A szakmai kommunikáció tantárgy tanulása során a tanuló olyan kommunikációs technikákat ismer meg, és olyan kommunikációs készségekre tesz szert, melyeknek birtokában képessé válik a szakmai gyakorlatában a konfliktushelyzetek elkerülésére, megoldására, az ügyfelek elégedettségének megnyerésére, ugyanakkor a jogszabályok tiszteletben tartásával szakszerűen és etikusan képes ellátni szakmai feladatait, képes alkalmazkodni a munkájára vonatkozó jogszabályi környezet változásaihoz.

### Témakörök:

<b>Nyelvhelyességi gyakorlatok</b>	<b>36 óra</b>
Nyelvtani ismeretek rendszerezése	
<b>Szövegértési feladatok</b>	<b>36 óra</b>
Írott szöveg értése	
A jogszabályi szövegkörnyezet	
Hallott szöveg értése	
<b>Szövegalkotási feladatok</b>	<b>24 óra</b>
Jegyzőkönyv készítés	
<b>Kommunikációs alapismeretek</b>	<b>12 óra</b>
A kommunikáció jelentése	
A kommunikáció meghatározása	
Fogalma	
<b>A kommunikáció tényezői</b>	<b>18 óra</b>
A kommunikáció funkciói	
A kapcsolatot befolyásoló funkciók	
<b>A kommunikáció csatornái</b>	<b>18 óra</b>
A gesztusok	
<b>A kommunikáció területei</b>	<b>30 óra</b>
A kommunikáció alapfunkciói	
Kommunikációs helyzetek	
A kommunikáció fajtái	
<b>Nyelvi közlésfolyamat</b>	<b>18 óra</b>
A nyelvek kialakulása	

A nyelvi közlés funkciói	
Alkotóelemei	
Közvetlen (élő) formái	
Közvetett (rögzített) formái	
A nyelvekben meglévő legfontosabb azonosságok (univerzálék)	
<b>A kommunikációs készség fejlesztése</b>	<b>60 óra</b>
Egyirányú és kétirányú kommunikáció	
Közvetlen és közvetett kommunikáció	
<b>Az emberi kommunikáció fajtái</b>	<b>24 óra</b>
Verbális kommunikáció	
Vokális kommunikáció	
Non-verbális kommunikáció	
<b>Verbális kommunikáció</b>	<b>16 óra</b>
Beszédfunkciók	
Mondat- és szövegfonetikai eszközök	
<b>Az írásbeli kommunikáció</b>	<b>48 óra</b>
A jellemző írásos kommunikációs műfajok	
A téma megközelítése	
A jellemző írásos kommunikációs formák az üzleti életben	
<b>A non-verbális kommunikáció fajtái</b>	<b>16 óra</b>
A non-verbális jelzések főbb funkciói	
A non-verbális üzenetek	
<b>A szolgálati fellépés szabályai</b>	<b>24 óra</b>
<b>Kommunikációs helyzetgyakorlatok</b>	<b>36 óra</b>
<b>Gyakorlás, ellenőrzés, értékelés</b>	<b>37 óra</b>