**2.106.**

**Szakképzési kerettanterv**

**a(z)**

**Xl. közlekedés szállítmányozás és logisztika**

**ágazathoz tartozó**

**54 841 02**

**közúti közlekedésüzemvitel-ellátó**

**szakképesítéshez**

**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(z) 54 841 02 számú, Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

**II. A szakképesítés alapadatai**

A szakképesítés azonosító száma: 54 841 02

Szakképesítés megnevezése: Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó

A szakmacsoport száma és megnevezése: .13. Közlekedés

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XL. Közlekedés, szállítmányozás és logisztika

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 70%

Gyakorlati képzési idő aránya: 30%

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: nincsenek

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

**IV. A szakképzés szervezésének feltételei**

**Személyi feltételek**

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

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

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

**Tárgyi feltételek**

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: Nincs.

Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre: Nincs.

**V. 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 | 11 óra/hét | 396 óra/év |
| 10. évfolyam | 12 óra/hét | 432 óra/év |
| Ögy. |  | 140 óra |
| 11. évfolyam | 10 óra/hét | 360 óra/év |
| Ögy. |  | 140 óra |
| 12. évfolyam | 10 óra/hét | 310 óra/év |
| 5/13. évfolyam | 31 óra/hét | 961 óra/év |
| Összesen: | | 2739 óra |

Amennyiben a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről szóló rendeletben a szakgimnáziumok 9-12. évfolyama számára kiadott kerettanterv óraterve alapján a kötelezően választható tantárgyak közül a szakmai tantárgyat választja a szakképző iskola akkor a 11. évfolyamon 72 óra és a 12. évfolyamon 62 óra időkeret szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 óraszáma évfolyamonként**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 9. | | 10. | | | 11. | | | 12. | | 5/13. | | 1/13. | | | 2/14. | |
| heti óraszám | | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | | heti óraszám | | heti óraszám | | ögy | heti óraszám | |
| e | gy | e | gy | e | gy | e | gy | e | gy | e | gy | e | gy |
| A fő szakképesítésre vonatkozóan: | Összesen | **7** | **4** | **8,5** | **3,5** | **140** | **7** | **3** | **140** | **4,5** | **4,5** | **25,5** | **6** | **20** | **9** | **160** | **26,5** | **6** |
| Összesen | **11** | | **12** | | **10** | | **10** | | **31,5** | | **29** | | **31,5** | |
| 11499-12 Foglalkoztatás II. | **Foglalkoztatás II.** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0,5** |  |  |  |  | **0,5** |  |
| 11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) | **Foglalkoztatás I.** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |  |  |  |  | **2** |  |
| 11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban | **Gépírás gyakorlata** |  | **2** |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** |  |  | **1** |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban | **Ügyfélszolgálati kommunikáció** |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat** |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban | **Ügyfélszolgálati ismeretek** |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ügyfélszolgálati gyakorlat** |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban | **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11975-16 Ügyfélszolgálati ügyintéző feladatai | **Áruforgalmi ismeretek** | **1** |  | **1,5** | **1,5** |  | **1** | **1** |  | **1** |  |  |  | **4** | **3** |  |  |  |
| 10496-16  Közlekedés-szállítási alapok | **Közlekedési alapismeretek** | **1,5** | **0,5** | **2** |  |  | **1** |  |  | **0,5** | **0,5** |  |  | **5** | **1** |  |  |  |
| **Közlekedési földrajz** | **1** |  | **1** |  |  | **1** |  |  |  |  |  |  | **3** |  |  |  |  |
| **Közlekedésbiztonság és -védelem** | **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |  |  |  |  |
| **Közlekedés üzemvitel** | **0,5** | **1,5** | **1** |  |  | **1** |  |  | **1** | **2** |  |  | **3** | **3** |  |  |  |
| **Közlekedés üzemvitel gyakorlat** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |  |  |  | **1** |  |  |  |
| **Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek** |  |  |  |  |  | **2** | **1** |  | **2** |  |  |  | **3** | **1** |  |  |  |
| 10497-16  Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó feladatai | **Árutovábbítási technológia** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **9** | **3** |  |  |  | **9** | **3** |
| **Személyszállítási technológia** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3** | **3** |  |  |  | **3** | **3** |
| **Gépjármű-szerkezettan és üzemeltetés** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5** |  |  |  |  | **5** |  |
| **Közúti közlekedési földrajz** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |  |  |  |  | **2** |  |
| **Közlekedési logisztika** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3** |  |  |  |  | **3** |  |
| **Külkereskedelmi- és vámismeretek** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** |  |  |  |  | **2** |  |

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.

2. számú táblázat

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 9. | | 10. | | | 11. | | | 12. | | Szakgimnáziumi képzés összes óraszáma | Érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképe-sítéshez kapcsolódó óraszám | Fő szakképesítéshez kapcsolódó összes óraszám | 5/13. | | A szakképzés összes óraszáma | 1/13. | | | 2/14. | | A szakképzés összes óraszáma |
| e | gy | e | gy | ögy | e | gy | ögy | e | gy | e | gy | e | gy | ögy | e | gy |
| A fő szakképe-sítésre vonatkozó: | Összesen | **224** | **64** | **192** | **60** | **140** | **216** | **72** | **140** | **138** | **110** | **1076** | **422** | **1076** | **824** | **186** | **2086** | **770** | **306** | **160** | **824** | **186** | **2086** |
| Összesen | **288** | | **252** | | **288** | | **248** | | **1010** | | **1076** | | **1010** | |
| Elméleti óraszámok  (arány ögy-vel) | öt évfolyamos képzés egészében: 1594 óra (67,4%) | | | | | | | | | |  | | 1594 óra (71%) | | | | |
| Gyakorlati óraszámok  (arány ögy-vel) | öt évfolyamos képzés egészében: 492 óra (32,6%) | | | | | | | | | | 492 óra (29%) | | | | |
| 11499-12 Foglalkoztatás II. | **Foglalkoztatás II.** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **15** | **0** | **15** | **0** | **0** |  | **15** | **0** | **15** |
| Munkajogi alapismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 3 |  | 3 | 0 | 0 |  | 3 | 0 | 3 |
| Munkaviszony létesítése |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 4 |  | 4 | 0 | 0 |  | 4 | 0 | 4 |
| Álláskeresés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 4 |  | 4 | 0 | 0 |  | 4 | 0 | 4 |
| Munkanélküliség |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 4 |  | 4 | 0 | 0 |  | 4 | 0 | 4 |
| 11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) | **Foglalkoztatás I.** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **62** | **0** | **62** | **0** | **0** |  | **62** | **0** | **62** |
| Nyelvtani rendszerezés 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 6 |  | 6 | 0 | 0 |  | 6 | 0 | 6 |
| Nyelvtani rendszerezés 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 8 |  | 8 | 0 | 0 |  | 8 | 0 | 8 |
| Nyelvi készségfejlesztés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 24 |  | 24 | 0 | 0 |  | 24 | 0 | 24 |
| Munkavállalói szókincs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 24 |  | 24 | 0 | 0 |  | 24 | 0 | 24 |
| 11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban | **Gépírás gyakorlata** | **0** | **72** | **0** | **36** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **108** | **108** | **0** | **0** | **0** | **108** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| A tízujjas vakírás alapjai |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája |  | 54 |  |  |  |  |  |  |  |  | 54 |  |  | 54 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Gépírás-technikai alapgyakorlatok |  | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Írássebesség fokozása |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Írásbiztonság erősítése |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Gépírás-technikai alkalmazások |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** | **0** | **0** | **36** | **0** |  | **36** | **0** |  | **0** | **0** | **72** | **72** | **0** | **0** | **0** | **72** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban |  |  | 22 |  |  |  |  |  |  |  | 22 |  |  | 22 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Adatbázisok az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Táblázakezelés az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 11807-16  Kommunikáció az ügyfélszolgálatban | **Ügyfélszolgálati kommunikáció** | **0** | **0** | **36** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| A kommunikáció alapjai |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  | 5 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Szóbeli kommunikáció |  |  | 15 |  |  |  |  |  |  |  | 15 |  |  | 15 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Írásbeli kommunikáció |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  | 5 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Telefonos kommunikáció |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Prezentációs technikák |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat** | **0** | **0** | **0** | **36** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Szóbeli kommunikációs gyakorlatok |  |  |  | 15 |  |  |  |  |  |  | 15 |  |  | 15 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Írásbeli kommunikációs gyakorlatok |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  | 5 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Telefonos kommunikációs gyakorlatok |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Prezentációs gyakorlatok |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 11808-16  Ügyfélszolgálat a gyakorlatban | **Ügyfélszolgálati ismeretek** | **0** | **0** | **36** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Ügyfélközpontú szolgáltatás |  |  | 8 |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Ügyféltipológia |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Üzleti etikett |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Ügyfélkapcsolatok kezelése |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Ügyfélszolgálati gyakorlat** | **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 |  | 0 | 0 | 0 |
| Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Üzleti etikett gyakorlatban |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Panasz és reklamációkezelés |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Stresszkezelés |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Önértékelés gyakorlata |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 | 7 |  |  | 7 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Önfejlesztés a gyakorlatban |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 16 | 16 |  |  | 16 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban | **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **31** | **31** | **31** | **0** | **0** | **0** | **31** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 | 3 |  |  | 3 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Ügyiratok az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 14 | 14 |  |  | 14 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 14 | 14 |  |  | 14 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban** | **36** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **36** | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** |
| Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  |  | 20 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| 11975-16  Ügyfélszolgálati ügyintéző feladatai | **Áruforgalmi ismeretek** | **36** | **0** | **48** | **60** |  | **36** | **36** |  | **31** | **0** | **247** | **0** | **247** | **0** | **0** | **247** | **151** | **96** |  | **0** | **0** | **247** |
| Közlekedési alapfogalmak | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| Nyilvántartások kezelése GYAKORLAT |  |  | 10 | 22 |  |  |  |  |  |  | 32 |  |  | 32 | 10 | 22 |  | 0 | 0 | 32 |
| Áruforgalmi alapismeretek |  |  | 38 | 38 |  | 36 | 36 |  | 6 |  | 154 |  |  | 154 | 80 | 74 |  | 0 | 0 | 154 |
| Veszélyes áruk |  |  |  |  |  |  |  |  | 15 |  | 15 |  |  | 15 | 15 | 0 |  | 0 | 0 | 15 |
| Minőségbiztosítás |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| 10496-16  Közlekedés-szállítási alapok | **Közlekedési alapismeretek** | **58** | **14** | **72** | **0** |  | **36** | **0** |  | **20** | **11** | **211** | **0** | **211** | **0** | **0** | **211** | **186** | **25** |  | **0** | **0** | **211** |
| Közlekedéstörténet | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| Közlekedés fogalma, felosztása. Közlekedési alapfogalmak. | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| Közlekedésbiztonság | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 8 | 0 |  | 0 | 0 | 8 |
| A különböző közlekedési ágak technikája | 22 | 14 |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 22 | 14 |  | 0 | 0 | 36 |
| A különböző közlekedési ágak üzemvitele |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| Egységrakomány-képzés az áruszállításban. |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| A kombinált áruszállítás. A közlekedés, a gazdaság és a társadalom kapcsolata |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 16 | 0 |  | 0 | 0 | 16 |
| Szakszámítások |  |  |  |  |  | 20 |  |  |  |  | 20 |  |  | 20 | 20 | 0 |  | 0 | 0 | 20 |
| Járműismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 6 | 16 |  |  | 16 | 10 | 6 |  | 0 | 0 | 16 |
| Kiszolgáló létesítmények |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 5 | 15 |  |  | 15 | 10 | 5 |  | 0 | 0 | 15 |
| **Közlekedési földrajz** | **36** | **0** | **36** | **0** |  | **36** | **0** |  | **0** | **0** | **108** | **0** | **108** | **0** | **0** | **108** | **108** | **0** |  | **0** | **0** | **108** |
| Általános földrajzi ismeretek | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| A vasúti közlekedés |  |  |  |  |  | 26 |  |  |  |  | 26 |  |  | 26 | 26 | 0 |  | 0 | 0 | 26 |
| Közúti közlekedés |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 | 0 |  | 0 | 0 | 36 |
| Vízi és légi közlekedés és csővezetékes szállítás |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| **Közlekedésbiztonság és -védelem** | **72** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **72** | **0** | **72** | **0** | **0** | **72** | **72** | **0** |  | **0** | **0** | **72** |
| Tűzvédelem | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| Elsősegélynyújtás | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| Környezetvédelem | 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 16 |  |  | 16 | 16 | 0 |  | 0 | 0 | 16 |
| Információ- és titokvédelem | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| Vagyonvédelem, üzembiztonság | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| **Közlekedés üzemvitel** | **22** | **50** | **36** | **0** |  | **36** | **0** |  | **25** | **68** | **237** | **0** | **237** | **0** | **0** | **237** | **119** | **118** |  | **0** | **0** | **237** |
| Közlekedési alapfogalmak | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 4 | 0 |  | 0 | 0 | 4 |
| Díjszabáselmélet | 18 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  | 26 |  |  | 26 | 18 | 8 |  | 0 | 0 | 26 |
| A közúti,vasúti, vízi és légi személyszállítás |  | 42 | 22 |  |  |  |  |  |  | 16 | 80 |  |  | 80 | 22 | 58 |  | 0 | 0 | 80 |
| A városi közösségi közlekedés |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 6 | 0 |  | 0 | 0 | 6 |
| A közúti,vasúti, vízi és légi árufuvarozás |  |  | 8 |  |  | 18 |  |  |  | 15 | 41 |  |  | 41 | 26 | 15 |  | 0 | 0 | 41 |
| Logisztikai alapismeretek |  |  |  |  |  | 18 |  |  |  |  | 18 |  |  | 18 | 18 | 0 |  | 0 | 0 | 18 |
| A közlekedés teljesítményei, jellegzetes üzemtani mutatószámai |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 22 | 32 |  |  | 32 | 10 | 22 |  | 0 | 0 | 32 |
| A közlekedés kapacitása, teljesítőképessége |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 | 6 | 12 |  |  | 12 | 6 | 6 |  | 0 | 0 | 12 |
| Üzemi számvitel |  |  |  |  |  |  |  |  | 9 | 9 | 18 |  |  | 18 | 9 | 9 |  | 0 | 0 | 18 |
| **Közlekedés üzemvitel gyakorlat** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **31** | **31** | **0** | **31** | **0** | **0** | **31** | **0** | **31** |  | **0** | **0** | **31** |
| A közúti személyszállítás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 | 6 |  |  | 6 | 0 | 6 |  | 0 | 0 | 6 |
| A vasúti személyszállítás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 | 6 |  |  | 6 | 0 | 6 |  | 0 | 0 | 6 |
| A vízi személyszállítás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  | 2 | 0 | 2 |  | 0 | 0 | 2 |
| A légi személyszállítás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  | 2 | 0 | 2 |  | 0 | 0 | 2 |
| A városi közösségi közlekedés |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 | 3 |  |  | 3 | 0 | 3 |  | 0 | 0 | 3 |
| A közúti árufuvarozás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 | 4 |  |  | 4 | 0 | 4 |  | 0 | 0 | 4 |
| A vasúti árufuvarozás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 | 4 |  |  | 4 | 0 | 4 |  | 0 | 0 | 4 |
| A vízi árufuvarozás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  | 2 | 0 | 2 |  | 0 | 0 | 2 |
| A légi árufuvarozás |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  | 2 | 0 | 2 |  | 0 | 0 | 2 |
| **Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **72** | **36** |  | **62** | **0** | **170** | **0** | **170** | **0** | **0** | **170** | **134** | **36** |  | **0** | **0** | **170** |
| Közlekedés-statisztika |  |  |  |  |  | 22 | 20 |  |  |  | 42 |  |  | 42 | 22 | 20 |  | 0 | 0 | 42 |
| A pénz |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| Az eszközgazdálkodás alapjai |  |  |  |  |  | 12 |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 | 12 | 0 |  | 0 | 0 | 12 |
| Vállalkozások, gazdasági társaságok |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 8 | 0 |  | 0 | 0 | 8 |
| Marketing, public relations |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| Statisztikai alapjai |  |  |  |  |  | 10 | 16 |  |  |  | 26 |  |  | 26 | 10 | 16 |  | 0 | 0 | 26 |
| Az állam és a jog kialakulása |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  | 4 |  |  | 4 | 4 | 0 |  | 0 | 0 | 4 |
| Magyarország alaptörvénye |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 |
| Szerződések, nevesített szerződések |  |  |  |  |  |  |  |  | 28 |  | 28 |  |  | 28 | 28 | 0 |  | 0 | 0 | 28 |
| Polgári jogi kártérítési felelősség. A polgárjogi eljárás szabályai. |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  | 20 |  |  | 20 | 20 | 0 |  | 0 | 0 | 20 |
| 10497-16  Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó feladatai | **Árutovábbítási technológia** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **279** | **93** | **372** | **0** | **0** |  | **279** | **93** | **372** |
| Árutovábbítási technológia I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Árutovábbítási technológia II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Árutovábbítási technológia III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Az árutovábbítás szervezése |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Árutovábbítási gyakorlat |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 93 | 93 | 0 | 0 |  | 0 | 93 | 93 |
| Fuvarozási és szállítmányozási okmány kezelés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 93 |  | 93 | 0 | 0 |  | 93 | 0 | 93 |
| Külkereskedelem szokványai |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Vámismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Idegennyelvi okmánykitöltés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 62 |  | 62 | 0 | 0 |  | 62 | 0 | 62 |
| **Személyszállítási technológia** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **93** | **93** | **186** | **0** | **0** |  | **93** | **93** | **186** |
| Személyszállítás folyamatai I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Személyszállítás folyamatai II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| A személyszállítás szervezése |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Személyszállítási gyakorlat |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  | 93 | 93 | 0 | 0 |  | 0 | 93 | 93 |
| **Gépjármű-szerkezettan és üzemeltetés** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **155** | **0** | **155** | **0** | **0** |  | **155** | **0** | **155** |
| Gépjármű-szerkezettan I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Gépjármű-szerkezettan II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Gépjármű-szerkezettan III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Javítástechnológia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| Gépjármű-üzemeltetési ismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| **Közúti közlekedési földrajz** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **62** | **0** | **62** | **0** | **0** |  | **62** | **0** | **62** |
| Magyarország közlekedési földrajza |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 26 |  | 26 | 0 | 0 |  | 26 | 0 | 26 |
| Európa közlekedési földrajza |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 36 |  | 36 | 0 | 0 |  | 36 | 0 | 36 |
| **Közlekedési logisztika** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **93** | **0** | **93** | **0** | **0** |  | **93** | **0** | **93** |
| Rakodásgépesítés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 21 |  | 21 | 0 | 0 |  | 21 | 0 | 21 |
| Anyagmozgatás |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 21 |  | 21 | 0 | 0 |  | 21 | 0 | 21 |
| Logisztika |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 20 |  | 20 | 0 | 0 |  | 20 | 0 | 20 |
| Közlekedési informatikai adatbázis kezelése |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 31 |  | 31 | 0 | 0 |  | 31 | 0 | 31 |
| **Külkereskedelmi- és vámismeretek** | **0** | **0** | **0** | **0** |  | **0** | **0** |  | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **62** | **0** | **62** | **0** | **0** |  | **62** | **0** | **62** |
| A külkereskedelem alapfogalmai és pénzügyei |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 62 |  | 62 | 0 | 0 |  | 62 | 0 | 62 |
| A külkereskedelem szokványai |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |
| Vámismeretek |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |

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.

**A**

**11499-12 azonosító számú**

**Foglalkoztatás II.**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11499-12 azonosító számú Foglalkoztatás II. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |
| --- | --- |
|  | Foglalkoztatás II. |
| FELADATOK | |
| Munkaviszonyt létesít | x |
| Alkalmazza a munkaerőpiaci technikákat | x |
| Feltérképezi a karrierlehetőségeket | x |
| Vállalkozást hoz létre és működtet | x |
| Motivációs levelet és önéletrajzot készít | x |
| Diákmunkát végez | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Munkavállaló jogai, munkavállaló kötelezettségei, munkavállaló felelőssége | x |
| Munkajogi alapok, foglalkoztatási formák | x |
| Speciális jogviszonyok (önkéntes munka, diákmunka) | x |
| Álláskeresési módszerek | x |
| Vállalkozások létrehozása és működtetése | x |
| Munkaügyi szervezetek | x |
| Munkavállaláshoz szükséges iratok | x |
| Munkaviszony létrejötte | x |
| A munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései | x |
| A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei | x |
| A munkaerőpiac sajátosságai (állásbörzék és pályaválasztási tanácsadás) | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Köznyelvi olvasott szöveg megértése | x |
| Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban | x |
| Elemi szintű számítógép használat | x |
| Információforrások kezelése | x |
| Köznyelvi beszédkészség | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Önfejlesztés | x |
| Szervezőkészség | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Kapcsolatteremtő készség | x |
| Határozottság | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Logikus gondolkodás | x |
| Információgyűjtés | x |

1. **Foglalkoztatás II. tantárgy 15óra/15 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

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

—

* 1. **Témakörök**
     1. ***Munkajogi alapismeretek 3 óra/3 óra***

Munkavállaló jogai (megfelelő körülmények közötti foglalkoztatás, bérfizetés, költségtérítés, munkaszerződés módosítás, szabadság), kötelezettségei (megjelenés, rendelkezésre állás, munkavégzés, magatartási szabályok, együttműködés, tájékoztatás), munkavállaló felelőssége (vétkesen okozott kárért való felelősség, megőrzési felelősség, munkavállalói biztosíték).

Munkajogi alapok: felek a munkajogviszonyban, munkaviszony létesítése, munkakör, munkaszerződés módosítása, megszűnése, megszüntetése, felmondás, végkielégítés, pihenőidők, szabadság.

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony.

Speciális jogviszonyok: egyszerűsített foglalkoztatás: fajtái: atipikus munkavégzési formák az új munka törvénykönyve szerint (távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, rugalmas munkaidőben történő foglalkoztatás, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idénymunka és alkalmi munka), önfoglalkoztatás, őstermelői jogviszony, háztartási munka, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka.

* + 1. ***Munkaviszony létesítése 4 óra/4 óra***

Munkaviszony létrejötte, fajtái: munkaszerződés, teljes- és részmunkaidő, határozott és határozatlan munkaviszony, minimálbér és garantált bérminimum, képviselet szabályai, elállás szabályai, próbaidő.

Munkavállaláshoz szükséges iratok, munkaviszony megszűnésekor a munkáltató által kiadandó dokumentumok.

Munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései: munkaadó járulékfizetési kötelezettségei, munkavállaló adó- és járulékfizetési kötelezettségei, biztosítottként egészségbiztosítási ellátások fajtái (pénzbeli és természetbeli), nyugdíj és munkaviszony.

* + 1. ***Álláskeresés 4 óra/4 óra***

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, képzések szerepe, foglalkoztatási támogatások ismerete.

Motivációs levél és önéletrajz készítése: fontossága, formai és tartalmi kritériumai, szakmai önéletrajz fajtái: hagyományos, Europass, amerikai típusú, önéletrajzban szereplő email cím és fénykép megválasztása, motivációs levél felépítése.

Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága, EURES (Európai Foglalkoztatási Szolgálat az Európai Unióban történő álláskeresésben), munkaügyi szervezet segítségével történő álláskeresés, cégek adatbázisába történő jelentkezés, közösségi portálok szerepe.

Munkaerőpiaci technikák alkalmazása: Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT), Foglalkoztatási Információs Pontok (FIP), Nemzeti Pályaorientációs Portál (NPP).

Állásinterjú: felkészülés, megjelenés, szereplés az állásinterjún, testbeszéd szerepe.

* + 1. ***Munkanélküliség 4 óra/4 óra***

A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei: álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel; a munkaügyi szervezettel történő együttműködési kötelezettség főbb kritériumai; együttműködési kötelezettség megszegésének szankciói; nyilvántartás szünetelése, nyilvántartásból való törlés; munkaügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások, kiemelten a munkaközvetítés.

Álláskeresési ellátások („passzív eszközök”): álláskeresési járadék és nyugdíj előtti álláskeresési segély. Utazási költségtérítés.

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkozatás célcsoportja, közfoglalkozatás főbb szabályai

Munkaügyi szervezet: Nemzeti Foglalkoztatási Szervezet (NFSZ) felépítése, Nemzeti Munkaügyi Hivatal, munkaügyi központ, kirendeltség feladatai.

Az álláskeresők részére nyújtott támogatások („aktív eszközök”): önfoglalkoztatás támogatása, foglalkoztatást elősegítő támogatások (képzések, béralapú támogatások, mobilitási támogatások).

Vállalkozások létrehozása és működtetése: társas vállalkozási formák, egyéni vállalkozás, mezőgazdasági őstermelő, nyilvántartásba vétel, működés, vállalkozás megszűnésének, megszüntetésének szabályai.

A munkaerőpiac sajátosságai, NFSZ szolgáltatásai: pályaválasztási tanácsadás, munka- és pályatanácsadás, álláskeresési tanácsadás, álláskereső klub, pszichológiai tanácsadás.

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

Tanterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x |  |  |  |
| 2. | megbeszélés |  | x |  |  |
| 3. | vita |  | x |  |  |
| 4. | szemléltetés |  |  | x |  |
| 5. | szerepjáték |  | x |  |  |
| 6. | házi feladat |  |  | x |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Leírás készítése |  | x |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre |  | x |  |  |
| 2.3 | Tesztfeladat megoldása |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11498-12 azonosító számú**

**Foglalkoztatás I.**

**(érettségire épülő képzések esetén)**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11498-12 azonosító számú Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |
| --- | --- |
|  | Foglalkoztatás I. |
| FELADATOK | |
| Idegen nyelven: |  |
| bemutatkozik (személyes és szakmai vonatkozással) | x |
| alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölt | x |
| szakmai önéletrajzot és motivációs levelet ír | x |
| állásinterjún részt vesz | x |
| munkakörülményekről, karrier lehetőségekről tájékozódik | x |
| idegen nyelvű szakmai irányítás, együttműködés melletti munkát végez | x |
| munkával, szabadidővel kapcsolatos kifejezések megértése, használata | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Idegen nyelven: |  |
| szakmai önéletrajz és motivációs levél tartalma, felépítése | x |
| egy szakmai állásinterjú lehetséges kérdései, illetve válaszai | x |
| közvetlen szakmájára vonatkozó gyakran használt egyszerű szavak, szókapcsolatok | x |
| a munkakör alapkifejezései | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven | x |
| Szakmai állásinterjún elhangzó idegen nyelven feltett kérdések megértése, illetve azokra való reagálás értelmező, összetett mondatokban | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Nyelvi magabiztosság | x |
| Kapcsolatteremtő készség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Információgyűjtés | x |
| Analitikus gondolkodás | x |
| Deduktív gondolkodás | x |

1. **Foglalkoztatás I. tantárgy 62 óra/62 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a diákok alkalmasak legyenek egy idegen nyelvű állásinterjún eredményesen és hatékonyan részt venni.

Ehhez kapcsolódóan tudjanak idegen nyelven személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni, a munkavállaláshoz kapcsolódóan pedig egy egyszerű formanyomtatványt kitölteni.

Cél, hogy a rendelkezésre álló 64 tanóra egység keretén belül egyrészt egy nyelvtani rendszerezés történjen meg a legalapvetőbb igeidők, segédigék, illetve az állásinterjúhoz kapcsolódóan a legalapvetőbb mondatszerkesztési eljárások elsajátítása révén. Majd erre építve történjen meg az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés és az induktív nyelvtanulási készségfejlesztés 6 alapvető, a mindennapi élethez kapcsolódó társalgási témakörön keresztül. Végül ezekre az ismertekre alapozva valósuljon meg a szakmájához kapcsolódó idegen nyelvi kompetenciafejlesztés.

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

Idegen nyelvek

* 1. **Témakörök**
     1. ***Nyelvtani rendszerezés 1 6 óra/6 óra***

A 8 órás nyelvtani rendszerezés alatt a tanulók a legalapvetőbb igeidőket átismétlik, illetve begyakorolják azokat, hogy munkavállaláshoz kapcsolódóan, hogy az állásinterjú során ne okozzon gondot a múltra, illetve a jövőre vonatkozó kérdések megértése, illetve az azokra adandó válaszok megfogalmazása. Továbbá alkalmas lesz a tanuló arra, hogy egy szakmai állásinterjún elhangzott kérdésekre összetett mondatokban legyen képes reagálni, helyesen használva az igeidő egyeztetést.

Az igeidők helyes begyakorlása lehetővé teszi számára, hogy mint leendő munkavállaló képes legyen arra, hogy a munkaszerződésben megfogalmazott tartalmakat helyesen értelmezze, illetve a jövőbeli karrierlehetőségeket feltérképezze. A célként megfogalmazott idegen nyelvi magbiztosság csak az igeidők helyes használata révén fog megvalósulni.

* + 1. ***Nyelvtani rendszerezés 2 8 óra/8 óra***

A 8 órás témakör során a diák a kérdésszerkesztés, a jelen, jövő és múlt idejű feltételes mód, illetve a módbeli segédigék (lehetőséget, kötelességet, szükségességet, tiltást kifejező) használatát eleveníti fel, amely révén idegen nyelven sokkal egzaktabb módon tud bemutatkozni szakmai és személyes vonatkozásban egyaránt. A segédigék jelentéstartalmának precíz és pontos ismerete alapján alkalmas lesz arra, hogy tudjon tájékozódni a munkahelyi és szabadidő lehetőségekről. Precízen meg tudja majd fogalmazni az állásinterjún idegen nyelven feltett kérdésekre a választ kihasználva a segédigék által biztosított nyelvi precizitás adta kereteket. A kérdésfeltevés alapvető szabályainak elsajátítása révén alkalmassá válik a diák arra, hogy egy munkahelyi állásinterjún megértse a feltett kérdéseket, illetve esetlegesen ő maga is tisztázó kérdéseket tudjon feltenni a munkahelyi meghallgatás során. A szórend, a prepozíciók és a kötőszavak pontos használatának elsajátításával olyan egyszerű mondatszerkesztési eljárások birtokába jut, amely által alkalmassá válik arra, hogy az állásinterjún elhangozott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

* + 1. ***Nyelvi készségfejlesztés 24 óra/24 óra***

(Az induktív nyelvtanulási képesség és az idegen nyelvi asszociatív memória fejlesztése fonetikai készségfejlesztéssel kiegészítve)

A 24 órás nyelvi készségfejlesztő blokk során a diák rendszerezi az idegen nyelvi alapszókincshez kapcsolódó ismereteit. E szókincset alapul véve valósul meg az induktív nyelvtanulási képességfejlesztés és az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés 6 alapvető társalgási témakör szavai, kifejezésein keresztül. Az induktív nyelvtanulási képesség által egy adott idegen nyelv struktúráját meghatározó szabályok kikövetkeztetésére lesz alkalmas a tanuló. Ahhoz, hogy a diák koherensen lássa a nyelvet, és ennek szellemében tudjon idegen nyelven reagálni, feltétlenül szükséges ennek a képességnek a minél tudatosabb fejlesztése. Ehhez szorosan kapcsolódik az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés, ami az idegen nyelvű anyag megtanulásának képessége: képesség arra, hogy létrejöjjön a kapcsolat az ingerek (az anyanyelv szavai, kifejezése) és a válaszok (a célnyelv szavai és kifejezései) között. Mind a két fejlesztés hétköznapi társalgási témakörök elsajátítása során valósul meg.

Az elsajátítandó témakörök:

- személyes bemutatkozás

- a munka világa

- napi tevékenységek, aktivitás

- lakás, ház

- utazás,

- étkezés

Ezen a témakörön keresztül valósul meg a fonetikai dekódolási képességfejlesztés is, amely során a célnyelv legfontosabb fonetikai szabályaival ismerkedik meg a nyelvtanuló.

* + 1. ***Munkavállalói szókincs 24 óra/24 óra***

A 24 órás szakmai nyelvi készségfejlesztés csak a 40 órás 3 alapozó témakör elsajátítása után lehetséges. Cél, hogy a témakör végére a diák folyékonyan tudjon bemutatkozni kifejezetten szakmai vonatkozással. Képes lesz a munkalehetőségeket feltérképezni a célnyelvi országban. Begyakorolja az alapadatokat tartalmazó formanyomtatvány kitöltését, illetve a szakmai önéletrajz és a motivációs levél megírásához szükséges rutint megszerzi. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, ami alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. A témakör tanulása során közvetlenül a szakmájára vonatkozó gyakran használt kifejezéseket sajátítja el. A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze.

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

Az órák kb. 50%-a egyszerű tanteremben történjen, egy másik fele pedig számítógépes tanterem, hiszen az oktatás egy jelentős részben digitális tananyag által támogatott formában zajlik.

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

*A tananyag kb. fele digitális tartalmú oktatási anyag, így speciálisak mind a módszerek, mind pedig a tanulói tevékenységformák.*

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  |  | x |  |
| 2. | kiselőadás |  |  | x |  |
| 3. | megbeszélés |  |  | x |  |
| 4. | vita |  |  | x |  |
| 5. | szemléltetés |  |  | x |  |
| 6. | projekt |  | x |  |  |
| 7. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 8. | szerepjáték |  | x |  |  |
| 9. | házi feladat | x |  |  |  |
| 10. | digitális alapú feladatmegoldás | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Levélírás | x |  |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.3. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról |  |  | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  |  | x |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x |  |  |  |
| 4.3. | Csoportos helyzetgyakorlat |  |  | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11806-16 azonosító számú**

**Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11806-16 azonosító számú Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Gépírás gyakorlata tantárgy | Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban |
| FELADATOK | | |
| A feladatvégzéshez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, munkatevékenységéhez megteremti az egészséges és biztonságos munkakörülményeket | x | x |
| Kezeli a számítógépet és perifériáit, tartozékait | x | x |
| Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával | x | x |
| Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal |  | x |
| Nyomtatványokat, űrlapokat tölt ki szövegszerkesztő programmal |  | x |
| Táblázatba adatokat tölt fel és megszerkeszti a táblázatot |  | x |
| Egyszerű számításokat, kimutatást végez, diagramot készít táblázatkezelő programmal |  | x |
| Prezentációt készít |  | x |
| Körlevelet készít |  | x |
| Információt keres, küld és feldolgoz az elektronikus rendszeren keresztül |  | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| A biztonságos munkavégzés követelményei | x | x |
| A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonat-kozó előírások | x | x |
| A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, gyakorlata | x | x |
| A dokumentumszerkesztés alapjai |  | x |
| A táblázatkészítés alapműveletei |  | x |
| Adatbázis-kezelés alapműveletei |  | x |
| Prezentációkészítés alapműveletei |  | x |
| A körlevélkészítés alapműveletei |  | x |
| A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai |  | x |
| A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai |  | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Számítógépes irodai programok alkalmazása | x | x |
| A tízujjas vakírás alapjai 120 leütés/perc sebesség elérése | x | x |
| Írásbeli dokumentumok szerkesztése |  | x |
| Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x | x |
| Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések, online-információk) | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Precizitás | x | x |
| Mozgáskoordináció | x | x |
| Monotóniatűrés | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Irányíthatóság | x | x |
| Visszacsatolási készség | x | x |
| Motiválhatóság | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Figyelemösszpontosítás | x | x |
| Kontroll (ellenőrzőképesség) | x | x |
| Eredményorientáltság | x | x |

1. **Gépírás gyakorlata tantárgy 108 óra/… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Gépírás gyakorlata** tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók sajátítsák el a tízujjas vakírás technikáját, és képesek legyenek – min. 120 leütés/perc írássebességgel – bármely típusú (látott, hallott, nyomtatott, kézírásos, korrektúrázott stb.) szöveg vagy egyéb dokumentum számítógépes adatbeviteli feladatainak ellátására, törekedve a biztonságos és hibátlan munkavégzésre. Cél továbbá, hogy az elektronikus írástechnika elsajátítása során olyan munkavégzési szokások alakuljanak ki a tanulókban, amelyek hosszú távon megteremtik az alapokat a digitális írástevékenység készségének fejlődéséhez és védik az egészségüket. Ennek érdekében legyenek képesek adatbeviteli munkájukhoz előkészíteni a szükséges tárgyi eszközöket és kialakítani a képernyős munkavégzéshez szükséges optimális körülményeket

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

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***A tízujjas vakírás alapjai 6 óra/… óra***

A számítógépes íráskörnyezet előkészítése (munkaasztal, munkaszék, hardver- és szoftverkörnyezet, nyomtató, egyéb tárgyi eszközök, oktatóprogram stb.)

A tízujjas vakírás (elektronikus gépi írástechnika) előnyei

A gépi adatbevitelhez szükséges helyes test- és kéztartás

Egészségmegőrző kéz-, ujj- és egyéb tornagyakorlatok

A tízujjas vakírás alapjai: ujjrend, alapsor, alaptartás; ütemes, betűző, folyamatos írás

Helyes fogás- és leütéstechnika kialakítása

Sorváltás (enterhasználat), szóköz- (space) billentyű helyes és biztonságos alkalmazása

Az alaptartás betűinek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

* + 1. ***Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája 2 54 óra/… óra***

Az alaptartáson kívüli betűk fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek, speciális karakterek használata, helyesírási szabályai

témakör részletes kifejtése

* + 1. ***Gépírás-technikai alapgyakorlatok 12 óra/… óra***

Másolási technika fejlesztése: nyomtatott szövegről, sortartásal

Írásbiztonság (hibátlan írás) erősítése

Írásellenőrzési és -javítási módok, eljárások

* + 1. ***Írássebesség fokozása 12 óra/… óra***

Írássebesség fokozása a nyelvi elemek gyakoriságának megfelelőn: gyakori betűkapcsolatok, mozdulatok, szavak, toldalékok, kifejezések, egyéb nyelvi előfordulások

Írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal

Írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

* + 1. ***Írásbiztonság erősítése 12 óra/… óra***

Fogás- és írásnehézséget jelentő nyelvi elemek gyakorlása: nehéz fogások, nagy ugrások, belső és külső fogások, ujjtechnikai gyakorlatok, betűkettőzések stb.

Figyelemösszpontosító, koncentrálást fejlesztő gyakorlatok

Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

* + 1. ***Gépírás-technikai alkalmazások 12 óra/… óra***

Írás hallás (diktálás) után

Különleges másolási feladatok

Helyesírási gyakorlatok

Szövegértő, memóriafejlesztő írásgyakorlatok

Másolás formázási alapok alkalmazásával (korrektúrázás)

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

számítógépterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  |  |
| 3. | tanári irányítás |  | x |  |  |
| 4. | közös hangos betűzés | x |  |  | ütemadó készülék |
| 5. | házi feladat | x |  |  | elektronikus kapcsolat (e-mail a feladat elküldéséhez) |
| 6. | önálló tanulói munka |  | x |  | gépírásoktató program |
| 7. | írás diktálás után | x | x |  | hangrögzítő készülék |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.2. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 2.3. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló |  | x |  |  |
| 4. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 4.1. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett |  | x |  |  |
| 4.2. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy 72 óra/… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban** című tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók – szorosan kapcsolódva az informatikai ismeretekhez – megismerjék az ügyfélszolgálati munkatevékenységhez kapcsolódó dokumentumok, táblázatok, adatbázisok, prezentáció készítésének alapvető követelményeit és képesek legyenek különböző gyakorlati feladatokban alkalmazni azokat.

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

Informatika

* 1. **Témakörök**
     1. ***Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai 4 óra/… óra***

Mappa- és fájlkezelési feladatok: mappák, fájlok létrehozása, megnyitása, mentése, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása stb.

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan)

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai

* + 1. ***Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban 22 óra/… óra***

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása:

* oldalbeállítás, elrendezés, papírméret, tájolás,
* töréspontok (oldaltörés, szakasztörés, hasábtörés) elhelyezése,
* karakterek formázása,
* bekezdések alkotása, formázása,
* szegély, oldalszegély, mintázat (kitöltés) elhelyezése,
* felsorolás, többszintű felsorolás létrehozása,
* tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata,
* szöveg beillesztése,
* táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz, WordArt, iniciálé, szimbólum, vízjel, lábjegyzet, képaláírás, megjegyzés beszúrása,
* irányított beillesztés,
* más irodai programmal előállított objektum beillesztése,
* a beszúrt/beillesztett objektum formázása,
* címsor létrehozása stílusok használatával, szövegrészek formázása stílus alkalmazásával,
* szövegrész, szöveg keresése, cseréje,
* élőfej, élőláb létrehozása,
* nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás;

- nyomtatványok kitöltése számítógéppel (adatlap, jelentkezési lap, kérdőív stb.)

* + 1. ***Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban 10 óra/… óra***

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan prezentációkészítés alapjai:

* bemutató létrehozása, megnyitása, mentése, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése stb.
* diák létrehozása, áthelyezése, rendezés kiválasztása, háttértervezés
* tartalom létrehozása, szerkesztése
* áttűnések, animációk
* diavetítés

A körlevélkészítés alapjai

* + 1. ***Adatbázisok az ügyfélszolgálatban 4 óra/… óra***

Adat, adatbázis fogalma, jellemzői, funkciói

Adatbázisok csoportosítása

Adatbázisok az ügyfélszolgálatban

Adatbázisok tervezése, létrehozása, tárolása, védelme az ügyfélszolgálatban

* + 1. ***Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban 16 óra/… óra***

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy táblázatkezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

* munkalapok azonosítása, beszúrása, törlése,
* oldalbeállítás funkciói,
* adatbevitel, másolás, beillesztés,
* egyszerű táblázatok létrehozása,
* forrásfájlban kapott táblázat bővítése,
* táblázat esztétikus formázása,
* élőfej, élőláb tartalmának beszúrása, formázása,
* karakterek formázása,
* cellaműveletek: adatok igazítása, cellák egyesítése, felosztása,
* különböző számformátumok alkalmazása,
* sor, oszlop beszúrása, törlése, elrejtése, felfedése,
* egyszerű számolási műveletek egyéni képlettel vagy függvények alkalmazásával (SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM, DARAB, DARAB2, DARABTELI, DARABÜRES, HA, KEREKÍTÉS)
* egyszerű rendezés, szűrés,
* a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése,
* kép, alakzat, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése.
  + 1. ***Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban 16 óra/… óra***

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy adatbázis-kezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

* adatbázisba adatok feltöltése (forrásfájlban kapott adatok bővítése, módosítása, egyéni adatbevitel),
* adattáblából adatok kikeresése (szűrés),
* rekordok módosítása, beszúrása, törlése,
* adatok rendezése a táblákban,
* lekérdezés létrehozása, mentése, szerkesztése,
* jelentés készítése, módosítása, nyomtatása.
  1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**
  2. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**
     1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  |  |
| 3. | tanári irányítással közös feladatmegoldás |  | x |  |  |
| 4. | feladatutasítással irányított egyéni munka | x |  |  |  |
| 5. | házi feladat | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.4. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.5. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Tesztfeladat megoldása | x | x |  |  |
| 2.2. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 2.3. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló |  | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4.3. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása |  | x |  |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 6.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x |  |  |
| 6.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11807-16 azonosító számú**

**Kommunikáció az ügyfélszolgálatban**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11807-16 azonosító számú Kommunikáció az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Tantárgy1 | Tantárgy2 |
| FELADATOK | | |
| Ismeri a kommunikációs eszközöket, betartja és alkalmazza a hatékony kommunikációs szabályokat szóban és írásban | x | x |
| Hatékonyan alkalmazza a telefonos kommunikációs szabályokat és módszereket az ügyfélszolgálatban | x | x |
| Elektronikus kommunikációban lényegre törően és eredményesen fogalmazza meg az átadandó információkat, igazodva annak specialitásaihoz | x | x |
| Nonverbális kommunikációja összhangban van tartalmi közlésével | x | x |
| Ismeri és betartja, a gyakorlatban alkalmazza az ügyfélkapcsolati kommunikáció szabályait | x | x |
| A nyelvhelyesség szabályait betartva kommunikál írásban és szóban egyaránt | x | x |
| Az interakciók során a kommunikáció módját a partner személyiségéhez és érzelmi állapotához igazítja | x | x |
| A helyzetnek és célnak megfelelő kérdéstípusokat alkalmaz | x | x |
| A hatékony kommunikációs eszközök segítségével érvényesíti saját érdekeiket úgy, hogy figyelembe veszi, tiszteletben tartja, nem sérti mások érdekeit és jogait | x | x |
| Konfliktushelyzetekben nyertes-nyertes megoldásokat alkalmaz | x | x |
| Kommunikációja során törekszik az együttműködésre | x | x |
| Felismeri és kiküszöböli a folyamat során felmerülő kommunikációs zavarokat | x | x |
| A gyakorlatban alkalmazza a beszédtechnikai ismereteket |  | x |
| Ismeri és használja a személyközi és közvetett kommunikációs technikákat | x | x |
| Hatékonyan prezentál, és ehhez a prezentációs szabályoknak megfelelően készíti elő a bemutatót | x | x |
| Ismeri a tömegkommunikáció jellegzetességeit | x |  |
| Hatékonyan érvel saját álláspontja mellett | x | x |
| Az értő figyelem alkalmazásával vesz részt kommunikációs helyzetekben | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| Kommunikáció folyamata, formái és jellemzői | x |  |
| Hatékony szóbeli és írásbeli kommunikáció jellemzői és szabályai | x | x |
| Telefonos kommunikáció specifikumai | x | x |
| Elektronikus kommunikáció formái, jellemzői és szabályai | x | x |
| A nonverbális kommunikáció fontossága, jellemzői | x | x |
| Ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai | x | x |
| Nyelvhelyességi szabályok a szóbeli és írásbeli kommunikációban | x | x |
| Asszertív és együttműködő kommunikáció ismeretei és szabályai | x | x |
| Kérdések típusai, jellemzői, kérdezéstechnika | x | x |
| Értő figyelem fontossága és hangsúlyai | x | x |
| Tömegkommunikációs eszközök ismerete és jellegzetességei | x |  |
| A hatékony érvelés technikája | x | x |
| Szóbeli és írásbeli prezentáció szabályai és módszerei | x | x |
| Személyközi és közvetett kommunikáció technikái. | x | x |
| Beszédtechnikai ismeretek és eszközök | x | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Szakmai nyelvi beszédkészség | x | x |
| Köznyelvi beszédkészség | x | x |
| Olvasott szakmai szöveg megértése | x | x |
| Értő figyelem | x | x |
| Prezentációs készség | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés | x | x |
| Rugalmasság | x | x |
| Pontosság | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Kapcsolatteremtő készség | x | x |
| Meggyőzőkészség | x | x |
| Kommunikációs rugalmasság | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Ismeretek helyén való alkalmazása | x | x |
| Helyzetfelismerés | x | x |
| Nyitott hozzáállás | x | x |

1. **Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy 36 óra/… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati kommunikáció jellegzetességeit, szabályait. Képet kapjanak a hatékony szóbeli, írásbeli és telefonos kommunikáció jellemzőiről, szabályairól. Megismerjék a produktív prezentáció készítés szabályait, és a hatásos előadás ismérveit.

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

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

* 1. **Témakörök**
     1. ***A kommunikáció alapjai 5 óra/… óra***

A kommunikáció jelentése, fogalma

Kommunikációs alapfogalmak

Kommunikáció formái, fajtái

A kommunikáció tényezői

Kommunikációs csatornák

Kommunikáció folyamata

Kommunikációs helyzetek

Az emberi kommunikáció előnyei

Tömegkommunikáció

* fogalma és fajtái és funkciói
* csatornák és jellemzői (előnyök-hátrányok)
* hatása

témakör részletes kifejtése

* + 1. ***Szóbeli kommunikáció 2 15 óra/… óra***

Szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei

szakaszai

Tartalmi jegyek-formai jegyek

Non-verbális kommunikáció (testbeszéd)

területek és zónák

tenyér-, kéz és kargesztusok

archoz érintett gesztusok

védőkorlátok

a szem jelzései

egyébnonverbális jelek

Kérdezéstechnika

kérdéstípusok (nyitott, zárt, pontosító, alternatív, szuggesztív, hipotetikus, tükrözés,)

egyes kérdéstípusok jellemzői (előnyök-hátrányok)

folyamata

hogyan ne kérdezzünk

eredményes kérdezési módok

Asszertív kommunikáció

asszertivitás fogalma

viselkedéstípusok

asszertív

passzív

agresszív

manipulatív

egyes viselkedéstípusok jellemzői (előny-hátrány, hogyan ismerjük fel)

asszertív ember jellemzői

asszertív üzenetek felépítése

Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció

kommunikáció szerepe a tárgyalásban

lehetséges kimenetek

nyertes-nyertes

nyertes-vesztes

vesztes-nyertes

érvelési technikák

Értő figyelem

fogalma, szabályai

technikája

empátia szerepe, elfogadás

aktív hallgatás

közléssorompók

Beszédtechnikai alapok -

helyes légzés szerepe

zenei kifejezőeszközök az élőszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság, hangsúly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)

* + 1. ***Írásbeli kommunikáció 5 óra/… óra***

Írásbeli kommunikáció jellegzetességei

Írásbeli kommunikáció fajtái, formái

Írásbeli kommunikáció jelentősége

Írásbeli kommunikáció szabályai

Nyelvhelyességi szabályok

Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban

Szóbeli és írásbeli kommunikáció összehasonítása (egyezőségek-különbségek)

Elektronikus kommunikáció

fajtái, formái

jellemzői

szabályai

* + 1. ***Telefonos kommunikáció 4 óra/… óra***

Telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai

Illemszabályok a telefonos kommunikációban

Non-verbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban

Telefonos kommunikáció folyamata

híváskezdeményezés szabálya

bejövő hívások fogadása

beszélgetés hatékony vezetése

lezárás

Hatékony telefonos kommunikáció szabályai

Telefonos kommunikáció csapdái

* + 1. ***Prezentációs technikák 7 óra/… óra***

A prezentáció kommunikációelméleti alapjai

Személyközi kommunikációs alapismeretek, protokoll, öltözködés, stílus

Prezentációk felépítése, színek és szimbólumok szerepe a prezentációban

A prezentációk fajtái - személyes, hang- és videoanyag, egyéni, intézményi, termékbemutatók

Felkészülés a prezentációra: mit, miről, miért, kinek, mivel, hol, mikor kommunikálunk

Környezeti analízis, hallgatói analízis: kor, nem, döntési pozíció

Hitelesség szerepe

Bemutatás, érdeklődés felkeltése, együttműködés elérése, bizalom megszerzése  
Stílus, nyelvezet, fogalmazás

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat

Tartalom és forma

Technikai alapismeretek   
Technikai segédeszközök használata: pl. tábla, flipchart, írásvetítők, televízió, számítógép, projektor

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

tréning terem

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

tréning

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | tréning |  | x |  |  |
| 2. | szituációs feladat |  | x |  |  |
| 3. | csoportos feladat |  | x |  |  |
| 4. | páros feladat |  | x |  |  |
| 5. | hanganyag feldolgozása | x | x |  |  |
| 6. | videofelvétel készítése | x | x |  |  |
| 7. | videofelvétel elemzése | x | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | x | x |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | x | x |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | x |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | x |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | x |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása | x | x | x |  |
| 5.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján | x | x | x |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x | x | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy 36 óra/… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tanuló képes legyen ügyfélhelyzetben a helyes, hatékony és együttműködő kommunikációra, saját érdekeit is érvényesítve nyertes-nyertes kommunikációs helyzetet tudjon kialakítani. A gyakorlatban alkalmazza az írásbeli és telefonos kommunikáció szabályait. Non-verbális kommunikációja összhangban legyen közlendőjének tartalmával. Képes legyen eredményesen érvelni saját álláspontja mellett. Képes legyen a hallgatóság figyelmét megragadó írásbeli prezentáció készítésére és annak szóbeli bemutatására.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. ***Szóbeli kommunikációs gyakorlatok 15 óra/… óra***

Non-verbális kommunikáció (testbeszéd) – gyakorlatok

Kérdezéstechnika – gyakorlatok

Asszertív kommunikáció - gyakorlatok

Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció - gyakorlatok

Értő figyelem- gyakorlatok

Beszédtechnikai alapok - gyakorlatok

* + 1. ***Írásbeli kommunikációs gyakorlatok 5 óra/… óra***

Írásbeli formák - gyakorlatok

Nyelvhelyességi szabályok az írásbeli kommunikációban - gyakorlatok

Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban – gyakorlatok

Elektronikus kommunikáció – gyakorlatok

* + 1. ***Telefonos kommunikációs gyakorlatok 6 óra/… óra***

Telefonos kommunikációs helyzetek - gyakorlatok

Illemszabályok a telefonos kommunikációban - gyakorlatok

Non-verbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban - gyakorlatok

Telefonos kommunikáció folyamata - gyakorlatok

híváskezdeményezés a gyakorlatban

bejövő hívások fogadása

beszélgetés hatékony vezetése

lezárás

* + 1. ***Prezentációs gyakorlatok 10 óra/… óra***

Felkészülés a prezentációra: mit, miről, miért, kinek, mivel, hol, mikor kommunikálunk - gyakorlatok

Környezeti analízis, hallgatói analízis: kor, nem, döntési pozíció - gyakorlatok

Bemutatás, érdeklődés felkeltése, együttműködés elérése, bizalom megszerzése

Stílus, nyelvezet, fogalmazás - gyakorlatok

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat - gyakorlatok

Technikai segédeszközök használata a gyakorlatban: tábla, flipchart, mikrofon, hangosítás, írásvetítők, magnetofon, CD, televízió, videó, számítógép, projektor, kamera

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | tréning |  | x |  |  |
| 2. | szituációs feladat |  | x |  |  |
| 3. | csoportos feladat |  | x |  |  |
| 4. | páros feladat |  | x |  |  |
| 5. | hanganyag feldolgozás | x | x |  |  |
| 6. | videofelvétel készítése | x | x |  |  |
| 7. | videofelvétel elemzése | x | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | x | x |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x | x | x |  |
| 2.4. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | x | x |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | x | x |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x | x |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x | x |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | x | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.3. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11808-16 azonosító számú**

**Ügyfélszolgálat a gyakorlatban**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11808-16 azonosító számú Ügyfélszolgálat a gyakorlatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ügyfélszolgálai ismeretek | Ügyfélszolgálati gyakorlat |
| FELADATOK | | |
| Ismeri az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, és eleget tesz az elvárásoknak | x |  |
| Felismeri a különböző ügyféltípusokat, a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszereket alkalmaz | x | x |
| Alkalmazza az ügyfél-szegmentáció szabályait |  | x |
| Ismeri és alkalmazza a proaktivitást az ügyfélszolgálati tevékenység során | x | x |
| Betartja az online ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályokat |  | x |
| Felismeri a konfliktus kiváltó okait, ismeri és alkalmazza a konfliktuskezelés eszközeit, módszereit | x | x |
| Betartja a reklamáció és panaszkezelés szabályait, törekszik a problémamegoldásra | x | x |
| Ismeri és alkalmazza a hatékony problémamegoldási technikákat | x | x |
| Elfogadja és alkalmazza az ügyfélszolgálati kultúrát | x | x |
| Betartja az üzleti etikai kódex előírásait | x | x |
| Elfogadja és alkalmazza az általános és munkakörében elvárt magatartási normákat | x | x |
| Betartja az öltözködési szabályokat, valamint a megjelenésre, ápoltságra vonatkozó munkahelyi elvárásokat | x | x |
| Alkalmazza a szóbeli kapcsolatfelvétel szabályait különös tekintettel a köszönésre, a megszólításra |  | x |
| Ismeri és alkalmazza a kézfogásra, bemutatkozásra, kapcsolattartásra, társalgásra vonatkozó szabályokat | x | x |
| Ismeri az ügyfélkapcsolatok kezelésének módjait | x | x |
| Ismeri az önfejlesztés technikáit (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök) | x | x |
| Fejleszti és értékeli önmagát | x | x |
| Felismeri egyéni problémáit, és törekszik megoldásukra | x |  |
| Felismeri a stressz jeleit önmagán és másokon, és az ismert módszerekkel kezeli azokat | x | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | |
| Az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái | x | x |
| Ügyféltípusok fajtái és jellemzői | x | x |
| Az ügyfél-szegmentáció szabályai | x | x |
| Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben | x | x |
| Online ügyfélszolgálat szabályai | x | x |
| Konfliktushelyzet és kezelésének eszközei, módszerei | x | x |
| Reklamáció és panaszkezelés szabályai | x | x |
| Problémamegoldási technikák | x | x |
| Ügyfélszolgálati kultúra jellemzői | x | x |
| Etikai kódex fogalma, előírásai | x | x |
| Általános magatartási normák | x | x |
| Az öltözködésre, megjelenésre vonatkozó szabályok | x | x |
| Szóbeli kapcsolatfelvétel szabályai, köszönés, megszólítás, kézfogás, bemutatkozás, kapcsolattartás, társalgás | x | x |
| Magatartásformák az ügyfélkapcsolatban | x | x |
| Ügyfélkapcsolatok kezelése | x | x |
| Önfejlesztés technikái (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök) | x | x |
| Önfejlesztés, önértékelés módszerei | x | x |
| Egyéni probléma- és stresszkezelés eszközrendszere | x | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
| Ügyfélközpontúság | x | x |
| Proaktivitás | x | x |
| Problémaérzékeny ügyfélkezelés | x | x |
| Fejlődőképesség, önfejlesztés | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Flexibilis gondolkodás | x | x |
| Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése | x | x |
| Stressztűrő képesség | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Kapcsolatteremtő készség | x | x |
| Meggyőzőkészség | x | x |
| Asszertív kommunikáció | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Rendszerező és értékelő gondolkodás | x | x |
| Új helyzetekhez való alkalmazkodás képessége | x | x |
| A minőség iránti elkötelezettség | x | x |

1. **Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy 36 óra/… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, valamint elsajátítsák a reklamáció és panaszkezelés szabályait. Tanulmányaik befejezésével meg tudják különböztetni az ügyféltípusokat, és elsajátítsák az ügyfél szegmentáció szabályait. Megismerjék az ügyfélkapcsolatok kezelésének eszközét, és felmérjék annak jelentőségét. Sajátítsák el az öltözködésre/megjelenésre vonatkozó szabályokat, az alapvető üzleti etikettet, és tudják alkalmazni azokat.

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

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélközpontú szolgáltatás 8 óra/… óra***

A 8 órás ügyfélközpontú szolgáltatás témakör feldolgozása alatt a tanulók ismerjék meg az ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzőit, készüljenek fel az ügyfélkapcsolatok optimalizálására az üzleti célok elérése érdekében. Továbbá készüljenek fel arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenységükkel az irányítási, szervezési és végrehajtási feladatok ellátása során stratégiai tervek megvalósításához járulnak hozzá.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzői

Ügyfélkapcsolat fontossága

Ügyfélközpontúság jelentése, szerepe, ügyfélközpontú gondolkodás jellemzői

Ügyfélszolgálati tevékenység elemei

Optimalizált ügyfélkapcsolatok kritériumai

Ügyfélkapcsolati tevékenység kapcsolódási pontjai, összefüggései a vállalati stratégiával

„Az ügyfél az első” szemlélet előnyei, fontossága, hatása

Az ügyfél bizalmának megnyeréséhez vezető út

Ügyfélszolgálati munkatárs feladatai

Ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzői

Az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák

Proaktív ügyfélszolgálati tevékenység

* + 1. ***Ügyféltipológia 7 óra/… óra***

A 7 órás ügyféltipológia témakör elsajátítása után a tanuló szerezzen kellő jártasságot ahhoz, hogy az ügyfeleket a személyiségtipológia jegyeit figyelembe véve tipizálni tudják. A különböző ügyféltipizálási modellek segítségével rövid időn belül felismerjék a tipikus jegyekkel rendelkező ügyfeleket. Készüljenek fel arra, hogy az érdekeiket meggyőzően kell képviselniük.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyféltipizálás fontossága, használhatósága

Ügyféltipizálás elméletei

Ügyféltípusok és személyiségtípusok kapcsolata, összefüggései

Ügyféltípusok és azok jellemzői

A különböző típusú ügyfelek kezelése – lehetséges megoldások keresése

„Nehéz” ügyféltípusok kezelése

* + 1. ***Üzleti Etikett 7 óra/… óra***

A 7 óra időtartamban a tanulók nyerjenek betekintést az üzleti etikett/protokoll világába, ismerjék meg az alapvető udvariassági formulákat. Sajátítsák el a vendéglátás alapvető szabályait, valamint legyen ismeretük az üzleti élet illemszabályairól, az üzleti, hivatali, közéleti, viselkedési és öltözködési formákról. Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák, szabályok

Üzleti etikett szabályai

Illemszabályok

Írott és íratlan szabályok

Üzleti, hivatali, közéleti elvárt viselkedési formák és normák

„Vendéglátás” alapvető szabályai

On-line ügyfélszolgálat szabályai

* + 1. ***Ügyfélkapcsolatok kezelése 4 7 óra/… óra***

A 7 órás ügyfélkapcsolatok kezelése témakörben a tanulók ismerjék meg az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek (CRM vagy más eszköz) működtetésének üzleti előnyeit, az adatgyűjtés, adattárolás, támogató technológiák, és a tudás kezelés viszonylatában. A tanulók tudják, hogy az ügyfelek megszerzése, megtartása, ügyfélkapcsolatok bővítése érdekében milyen erőfeszítéseket kell tenniük. Váljanak képessé tanulmányaik során a panaszkezelési szabályok, módszerek, a problémamegoldás valamint a konfliktushelyzetek kiváltó okainak felismerésére, és konfliktushelyzetek kezelésére.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Új ügyfélszerzés szerepe, fontossága, módszerei

Ügyfélmegtartás szerepe, fontossága és módszerei

Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása

Az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek szerepe, előnyei

Adatgyűjtés, adattárolás jelentősége, módszerei

Hatékony panaszkezelés szabályai, módszerei, folyamata

Problémamegoldás és szakaszai:

probléma megértése, okok azonosítása

átfogó célmeghatározás

lehetőségek számbavétele

információgyűjtés

tervezés

kivitelezés

visszacsatolás

problémamegoldás módszerei

problémamegoldó gondolkodás

problémamegoldás és döntéshozatali képesség kapcsolata

Konfliktuskezelés

meghatározása, típusai

konfliktusok kialakulásának okai, folyamata

konfliktusok fokozatai

konfliktuskezelés elméletei

konfliktuskezelési stratégiák, technikák

versengő

kompromisszum kereső

alkalmazkodó

elkerülő

együttműködő

konfliktuskezelés lépései

konfliktuskezelés kommunikációs eszközei

* + 1. ***Önfejlesztés 7 óra/… óra***

A 7 óra önfejlesztés témakör célja elsősorban az önismeret. Az önismeret után az önfejlesztési „stratégiára” koncentrálva a tanulók találjanak olyan önfejlesztési módszereket, melyek önmaguk számára a tanulmányaik befejezését követően is alkalmazhatóak és használhatóak lesznek.

Ismerjék meg a mosoly erejét, és pozitív attitűd kialakításával érjenek el magasabb érzelmi intelligencia szintet. Fejlődjön empatikus képességük, valamint ismerjék fel az egyéni problémákat és törekedjenek azok megoldására. Legyenek képesek felismerni a stressz jeleit és tudják kezelni azokat.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Önismeret fontossága

Önfejlesztési módszerek, lehetőségek, az egyes módszerek előnyei

Önálló tanulás

jelentősége, jellemzői

célok, részcélok meghatározása

kontrollpontok meghatározásának fontossága

Saját haladás nyomonkövetése

Stresszkezelés

stressz fogalma

stressz okai

egyénre gyakorolt hatása

stresszkezelési módszerek

stresszkezelés és személyiségtípusok összefüggései

„Pozitív pszichológia” hatása

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

Tréningterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | Frontális ismeretátadás |  |  | x |  |
| 2. | Kiscsoportos feladatok |  | x |  |  |
| 3. | Egyéni feladatmegoldások | x |  |  |  |
| 4. | Szituációs feladatok |  | x |  |  |
| 5. | Páros feladatok |  | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.5. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.3. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy 67 óra/… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység gyakorlati sajátosságait, elsajátítsák a reklamáció és panaszkezelés folyamatát, meg tudják különböztetni az ügyféltípusokat és jártasságot szerezzenek az ügyfél szegmentációban. Alkalmazzák az ügyfélkapcsolatok kezelésére bevezetett eszközt. Ismerjék az öltözködésre/megjelenésre és alapvető üzleti etikettre vonatkozó szabályokat.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélszegmentálás 8 óra/… óra***

A 12 órás gyakorlat alatt a tanulók sajátítsák el a szegmentálás technikáját, hiszen a siker titka a jó ügyfélszegmentálás. Tanulják meg, hogy az ügyfelek megismerése a jobb ügyfélkiszolgálást eredményezi. A gyakorlat célja, hogy meghatározásra kerüljenek tipikus ügyfélprofilok, valamint az, hogy segítséget nyújtson a megoldásközpontú gondolkodásmódra való áttéréshez.

Az alábbi témák gyakorlati feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Szolgáltatási szektorok beazonosítása

Piackutatás alapjai

Szegmentálás céljának, felhasználásának meghatározása

Tipikus ügyfélprofilok meghatározása

Információforrás meghatározása, vállalati adatbázisok

Adatgyűjtés belső és külső forrásokból

Vevői elégedettség kialakulásának folyamata

Az ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők

VIP ügyfélkör kialakítása

* + 1. ***Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban 8 óra/… óra***

A 8 órás ügyfélkapcsolatok kezelése gyakorlaton a tanulók ismerjék meg a CRM vagy más eszközrendszer működésének alapvető funkcióit. Ismerjék a panaszkezelési technikákat, módszereket, a problémamegoldást, valamint a konfliktushelyzetek kiváltó okainak felismerésén túl azok kezelésének technikáit.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Az értékesítések közötti összefüggések

Az értékesítési tevékenység és az ügyfélkapcsolati szolgáltatások automatizálása

Ügyfélkapcsolatok helyes kezelései

Ügyfélnyilvántartó rendszerek

Problémamegoldás

Konfliktusok kezelése

* + 1. ***Üzleti etikett a gyakorlatban 8 óra/… óra***

A 8 órás üzleti etikett gyakorlata alatt a viselkedéskultúra legfontosabb szabályaival ismerkedjenek meg a tanulók. Alkalmazzák a gyakorlatban a társadalmi érintkezés a jó modor és az udvariasság szabályait. Tudjanak helyzethez igazodóan köszönni, bemutatkozni. Ismerjék az elvárt viselkedésformákat és az alapvető megjelenési és öltözködési szabályokat az üzleti életben.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák

Üzleti etikett és illem

Írott és íratlan szabályok

„Vendéglátás” gyakorlata

On-line ügyfélszolgálat keretei

* + 1. ***Panasz és reklamációkezelés 8 óra/… óra***

8 órában ismerkedhet meg a tanuló a panasz és reklamációkezelés gyakorlati tudnivalóival. Panaszkezelési folyamat az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásának tudomásulvételétől a panaszügy lezárásáig tart. A gyakorlat során az  ügyfélpanaszok fogadásával, rögzítésével, feldolgozásával, értékelésével, a panasz jogosságának belső vizsgálatával és megállapításaival ismerkedjenek meg a tanulók, és legyenek tisztában azzal, hogy ez a tevékenység az ügyfél megtartását célozza.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A sikeres ügyfélkezeléshez szükséges hozzáállás/attitűd

Az ügyfél problémájának megismerése és elfogadása

Az ügyfél érdekeinek felismerése

Nyertes-nyertes helyzetek megteremtése

Asszertivitás az ügyfélkezelés gyakorlatában

Panaszkezelés folyamata - gyakorlatok

* + 1. ***Stresszkezelés 8 óra/… óra***

A 8 órás stressz kezelő képzés során a tanulók megismerik önmaguk reakcióit, vegetatív idegrendszerüket stresszhelyzetben. A gyakorlat célja, hogy a stressz kezelő módszereket tudatosan, a helyzetnek megfelelően válasszák meg. A Stressz kezelő képesség optimalizálása növeli viselkedésünk hatékonyságát a hétköznapi problémák és konfliktusok megoldásában, így hosszabb távon nemcsak a stressz kezelését, hanem megelőzését is szolgálja.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A stressz jeleinek felismerése

Stresszkező módszerek a gyakorlatban

Pozitív gondolkodásmód és annak hatása a gyakorlatban

* + 1. ***Önértékelés a gyakorlatban 7 óra/… óra***

A 7 óra önértékelés témakör megismerése során elsősorban az önismerettel kell tisztában lenniük a tanulóknak. A gyakorlatban különböző kommunikációs szituációkban ismerjék meg a mosoly erejét, és pozitív attitűd kialakításával érjenek el magasabb érzelmi intelligencia szintet. Fejlődjön az empatikus képességük, valamint ismerjék fel az egyéni problémákat, törekedjenek azok megoldására. Legyenek képesek felismerni a stressz jeleit és kezeljék azokat.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Önismeret fontossága

Önismereti tesztek, azok kiértékelése

A mosoly fajtái, fontossága, és ereje a gyakorlatban

Az empátia helye és szerepe az ügyfélszolgálatban

* + 1. ***Önfejlesztés a gyakorlatban 16 óra/… óra***

A 16 órás gyakorlati képzés alatt a tanulók ismerjék meg saját személyiségüket annak érdekében, hogy reális énképük kialakításához és elfogadásához, viselkedésük kontrollálásához elegendő munícióval rendelkezzenek.

A gyakorlat segítséget ad a fejlettebb és objektívebb önismeret megszerzésében, a saját motivációk és szándékok feltárásában, valamint a másokkal való együttműködés készségének gyakorlásában szituációs játékok, strukturált gyakorlatok és ezek feldolgozásának segítségével.

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Személyiségjegyek, személyiségtípusok

A vágyak és célok közötti különbségek

Célok szerepe a munka világában

Az önfejlesztés szerepe a piaci környezetben

Belső motiváció

Önmenedzselés

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | Tréning |  | x |  |  |
| 2. | Szituációs feladat |  | x |  |  |
| 3. | Csoportos feladat |  | x |  |  |
| 4. | Páros feladat |  | x |  |  |
| 5. | Videofelvétel készítés | x | x |  |  |
| 6. | Videofelvétel elemzése | x | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  | x |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x |  |  |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11809-16 azonosító számú**

**Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11809-16 azonosító számú Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban | Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban |
| FELADATOK | | |
| Biztosítja az ügyfélfogadáshoz szükséges zavartalan körülményeket |  | x |
| Betartja az ügyfélszolgálat – adott szervezetnél – kialakított rendjét |  | x |
| Alkalmazza a munkavégzést támogató kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközöket | x | x |
| Munkakörébe tartozó iratokat, leveleket készít szövegszerkesztő programmal - utasítások | x |  |
| Kezeli és szakszerűen tárolja a munkatevékenysége során keletkező iratokat, dokumentumokat |  | x |
| Betartja az adat- és információ-felhasználás szabályait | x | x |
| Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség kialakítása, a biztonságos és egészséges munkafeltételek megteremtése különös tekintettel a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeire vonatkozó előírásokra | x | x |
| Az ügyféltér rendjének kialakítása, a rend biztosítása | x | x |
| Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei |  | x |
| Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása |  | x |
| Kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközök működésének alapelvei, használatuk | x | x |
| A dokumentumok típusai, fajtái | x | x |
| A dokumentumszerkesztés követelményei, készítésének gyakorlata | x | x |
| A iratok készítésének tartalmi, formai és nyelvi követelményei | x | x |
| Az ügyfélszolgálat jellemző iratai, készítésének gyakorlata | x | x |
| Sablonok, űrlapok, nyomtatványok az ügyfélszolgálati tevékenységben | x | x |
| Az iratkezelés szabályozása | x | x |
| Az irat- és dokumentumkezelés folyamata, szervezeti formái, alaki és tartalmi követelményei | x | x |
| Az irat- és dokumentumkezelés teendői, dokumentumai. | x | x |
| Az irattárolás követelményei, teendői | x |  |
| Az adat- és információkezelés folyamata az ügyfélszolgálati munkában: információforrás, szerzés, -rögzítés, -feldolgozás, -továbbítás. | x | x |
| Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben | x | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy 31 óra/… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban** tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező különböző iratoknak, az üzleti és hivatali élet leveleinek, egyéb dokumentumainak tartalmi, nyelvi és formai követelményeit. Ezáltal képesek legyenek az iratok, levelek szakszerű elkészítésére, valamint a levelezési szokások és illemszabályok betartására.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek 1 3 óra/… óra***

Levelezési alapfogalmak értelmezése

Iratok, levelek fajtái, csoportosításuk

Iratok, levelek tartalmi, nyelvi és formai követelményei

A dokumentumszerkesztés követelményei, készítésének gyakorlata

Az iratok és levelek küldésének, fogadásának formái, udvariassági szabályai

Az ügyfélszolgálat jellemző iratai

* + 1. ***Ügyiratok az ügyfélszolgálatban 14 óra/… óra***

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező iratok készítése:

* egyszerű iratok (nyugta, átvételi elismervény, meghatalmazás, igazolás, nyilatkozat stb.)
* belső szervezeti iratok (emlékeztető, feljegyzés, beszámoló, jelentés, utasítás)
* jegyzőkönyv
* hirdetés, figyelemfelhívás, tájékoztató, értesítés, meghívó stb.
* sablonok, űrlapok, nyomtatványok az ügyfélszolgálati tevékenységben
  + 1. ***Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban 14 óra/… óra***

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező levelek készítése:

* kereskedelmi, üzleti kapcsolatokban (érdeklődés, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés és visszaigazolása, hibás teljesítés iratai
* hatósági megkeresés, értesítés, tájékoztatás, figyelemfelhívás, felszólítás
  1. **A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógépterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  | x |  |  |
| 2. | szemléltetés |  | x |  |  |
| 3. | feladatmegoldás tanári irányítással |  | x |  |  |
| 4. | feladatutasítással vezérelt önálló tanulói munka | x |  |  |  |
| 5. | házi feladat | x |  |  |  |
| 6. | tanulói információszerzés meghatározott témában (pl. jogszabálykeresés) | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.4. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.5. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása |  | x |  |  |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x |  |  |
| 5.3. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban tantárgy 36 óra/… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A **Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban** elnevezésű tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenységben keletkezett iratok, dokumentumok kezelésének, tárolásának szabályait, szervezeti formáit, teendőit. Munkájukhoz tudják kiválasztani a szükséges eszközöket és azokat biztonságosan – a gazdaságossági szempontokat is szem előtt tartva – kezelni, működtetni. További cél, hogy a tanulók legyenek képesek az ügyfélszolgálati irodában/helyiségben a munkaterületükön kialakítani a munkájukhoz szükséges rendet, megszervezni az ügyfélszolgálat teendőit. Legyenek tisztában a munkakörükben keletkezett adatok, információk védelmének fontosságával, a tudomásukra jutott adatok kezelésével kapcsolatosan a szabályok, előírások szerint és felelősen járjanak el.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. ***Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése 20 óra/… óra***

Az iratkezelés szabályozása, rendje

Az irat- és dokumentumkezelés szervezeti formái, alaki és tartalmi követelményei

Az irat- és dokumentumkezelés szakaszai, folyamata, teendők (érkeztetés, postabontás, nyilvántartás, iratkezelés az ügyintézés folyamatában, dokumentum irattárba helyezése stb.)

Az irat- és dokumentumkezelés dokumentumai

Postázási feladatok

Az irattárak fajtái, kialakításának követelményei

Az iratok tárolásával kapcsolatos teendők

A selejtezési eljárás és dokumentumai

Az iratkezelés hagyományos és elektronikus formái

* + 1. ***Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban 8 óra/… óra***

Az adat- és információkezelés folyamata az ügyfélszolgálati munkában: információforrás, -szerzés, -rögzítés, -feldolgozás, -továbbítás

Adat- és információkezelés alapfogalmai, értelmezésük

Az adatkezelés jogalapja, alapelvei

Adatkezelési szabályzat, főbb elemei

Adatvédelem, adatbiztonság

A biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben

* + 1. ***IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban 8 óra/… óra***

Az ügyfélszolgálati iroda/helyiség típusai, fajtái, kialakításának ergonómiai követelményei

Az ügyfélszolgálati iroda működésének környezetvédelmi szempontjai

Az ügyféltér rendjének kialakítása, a rend biztosítása

Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei

Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása

Kommunikációs, információtechnikai és ügyfélszolgálati eszközök fajtái, működésük alapelvei, használatuk gyakorlata

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

taniroda, számítógépterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | feladatutasítással irányított közös munka |  | x |  |  |
| 2. | feladatutasítással irányított egyéni munka | x |  |  |  |
| 3. | házi feladat | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.4. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban |  | x |  |  |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal | x |  |  |  |
| 3.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 4.1. | Műveletek gyakorlása | x |  |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x |  |  |  |
| 5.2. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11975-16 azonosító számú**

**Ügyfélszolgálati ügyintéző feladatai**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 11975-16 azonosító számú Ügyfélszolgálati ügyintéző feladatai megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |
| --- | --- |
|  | Áruforgalmi ismeretek |
| FELADATOK | |
| Rendelésfeladási és -feldolgozási rendszert működtet | x |
| Kapcsolatot tart a beszállítókkal | x |
| Termelés- és szállítástervezési feladatokat lát el | x |
| A vállalat értékesítési csatornáit és folyamatait használja és ellenőrzi | x |
| Alkalmazza a veszélyes áruk kezelésére vonatkozó szabályozások előírásait | x |
| Árutovábbítással, fuvarozásával kapcsolatos feladatokat hajt végre | x |
| Szállítmányozáshoz, fuvarozáshoz kapcsolódó okmányokat készít el, tölt ki, állít össze | x |
| Kezeli az ügyfelek részéről felmerülő észrevételeket | x |
| A munkavégzéssel kapcsolatos előírt dokumentációs feladatokat végez, használatba veszi, vezeti, lezárja az okiratokat, naplókat, nyilvántartásokat | x |
| A munkavégzéshez szükséges eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen, a vonatkozó szabályozások szerint használja | x |
| Munkahelyi minőségirányítási előírásokat alkalmaz és betartatja azokat | x |
| A munkavégzés környezetvédelmi előírásait betartatja, alkalmazza | x |
| Okmányok elektronikus úton történő továbbításához szükséges eszközöket használ | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Az ellátási lánc jellemzői, szereplői, kapcsolatuk | x |
| Okiratok, naplók, nyilvántartások kezelésének szabályai | x |
| Értékek, készpénz szabályos kezelésére vonatkozó előírások, szabályok | x |
| Eszközök, berendezések rendeltetésszerű használatának szabályai | x |
| Az ellátási lánc jellemzői, szereplői, kapcsolatuk | x |
| Áru-azonosítási és áru-nyomonkövetési rendszerek | x |
| Disztribúciós struktúrák, stratégiák és azok jellemzői | x |
| A vállalati információs rendszer | x |
| A minőség (áru, szolgáltatás), a minőségtanúsítás módjai | x |
| Minőségbiztosítási rendszerek szerepe, jellemzői | x |
| Szavatosság, jótállás, termékfelelősség | x |
| A beszerzési folyamat fázisai és azok jellemzői | x |
| Az áruátvétel menete, bizonylatolása | x |
| A veszélyes áruk tulajdonságai | x |
| A veszélyes áruk tulajdonságai | x |
| A veszélyes áruk osztályozása | x |
| A veszélyes áruk okmányai | x |
| A veszélyes áruk csomagolása | x |
| A veszélyes áruk jelölései | x |
| Minőségellenőrzés, minőségbiztosítás, minőségirányítás fogalmának értelmezése a szakképesítésre jellemző munkafolyamatokban | x |
| Munkahelyi minőségirányítási előírások | x |
| A betölthető munkakörre jellemző környezetvédelmi előírások és azok alkalmazása | x |
| Hulladékok, veszélyes anyagok kezelésének szabályai, tárolásának módja | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Szakmai olvasott szöveg megértése | x |
| Információforrások kezelése | x |
| Szakmai nyelvű íráskészség | x |
| Értékelési, elemzési készség | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Kommunikáció (szövegértés/szövegalkotás) | x |
| Vállalkozói kompetencia | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Kooperativitás (csapatszellem) | x |
| Kreativitás | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Problémamegoldás | x |
| Digitális kompetencia | x |

1. **Áruforgalmi ismeretek tantárgy 248 óra/248 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az Áruforgalmi ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulókat a közlekedésnek a társadalom fejlődésében, életében betöltött szerepével, jelentőségével megismertesse és a közlekedéssel összefüggő alapvető ismeretek elsajátításának lehetőségét biztosítsa.

**További célja, hogy:**

* a tanulók átfogó, rendszerezett ismereteket szerezzenek a közlekedési ágazat tagozódásáról, az egyes alágazatok szerepéről, és az áruforgalom a jellemzőiről
* megismerjék a közlekedésben használt nyivántatásokat, azok kezelését
* megismerjék az áruforgalom alapjait
* megismerjék a veszélyes áruk jellemzőit és azok kezelését
* megismerjék a közlekedésben használt nyivántatásokat, azok kezelését

megismerjék a közlekedésben minőségbiztosításokat

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

-

* 1. **Témakörök**
     1. ***Közlekedési alapfogalmak 36 óra/36 óra***

A közlekedés fogalma, feladata, értelmezése,

Szállítás, fuvarozás,járműbérlés, szállítmányozás, logisztika fogalma, feladata, értelmezése

A közlekedés pályája, a pálya vonalvezetése

A raktárak, mint a közlekedés fontos kiszolgáló létesítményei

A jármű. A közlekedés kiszolgáló létesítményei

Az ember szerepe a közlekedésben

A közlekedés felosztása

Közlekedési alapfogalmak

A közlekedési alágazatok átfogó jellemzése

A vasúti, közúti, vízi, légi közlekedés és a csővezetékes szállítás

A közlekedési munkamegosztás

A közlekedési vállalati rendszer felépítése

* + 1. ***Nilvántatások kezelése GYAKORLAT 32 óra/32 óra***

Okmányok, nyomtatványok fogalma, fajtái.

Okmányok, nyomtatványok kitöltése, nyivántartása.

Okiratok, naplók, nyilvántartások kezelésének szabályai. Értékek, készpénz szabályos kezelésére vonatkozó előírások, szabályok. A közúti személyszállítás és árufuvarozás okmányai, nyivántartásai, az áruátvétel menete, bizonylatolása.A vasúti személyszállítás és árufuvarozás okmányai, nyivántartásai, az áruátvétel menete, bizonylatolása.A légi személyszállítás és árufuvarozás okmányai, nyivántartásai.A vízi személyszállítás és árufuvarozás okmányai, nyivántartásai.

* + 1. ***Áruforgalmi alapismeretek 155 óra/155 óra***

A leggyakrabban szállított áruk és azok jellemzői.

Az áruforgalmi folyamat szakaszai.

A beszerzés fogalma, helye az áruforgalom folyamatában.

A beszerzendő termékkör meghatározása, a beszerzési források kiválasztásának szempontjai.

A gazdaságos rendelési tételnagyság meghatározása.

A szerződések fajtái.

Az árurendelés módjai, az árurendelést befolyásoló tényezők.

Készletgazdálkodás fogalma, szerepe, hatása a gazdálkodás eredményére.

A készletek nagyságának és összetételének kialakításánál figyelembe veendő szempontok.

Készlet nyilvántartási rendszerek, a készletnyilvántartás szerepe.

A leltár fogalma, fajtái.

Árurendszerek

Az árurendszerezés feladata, hagyományos árurendszerek.

Kódtípusú árurendszerek lényege, alkalmazásuk területei, előnyei (EAN, EAN 128, TESZOR, VTSZ).

A vonalkód szerepe, belső cikkszámozás jelentősége, alkalmazása.

Az áruforgalmi folyamat elemei

Árubeszerzés.

A beszerzés helye, szerepe az áruforgalomban.

A beszerzés fogalma, folyamata (a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, a szállító partnerek kiválasztása, az áruk megrendelése, az áruk átvétele, a beszerzett áruk ellenértékének kiegyenlítése).

Áruátvétel.

Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása az egység eredményességére.

Az áruátvétel előkészítése, a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei.

A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.

Az áruátvétel lebonyolítása; az áru fogadása, az áruátvétel módjai (mennyiségi, minőségi), szervezése, igazolása, kifogások érvényesítése.

Készletezés.

Készlet fogalma, készletgazdálkodás jelentősége.

A beérkezett áruk készletre vétele, a készletek hagyományos és elektronikus

nyilvántartása, számbavétele.

Az áruk raktári elhelyezése és tárolása az állagvédelem, az áttekinthetőség, a

hozzáférhetőség, a kedvező helykihasználás, a vagyonvédelmi és a közegészségügyi szabályok betartásával.

A készletváltozás irányai, esetei és hatásuk az eredményességre.

Értékesítés.

Az áruk előkészítése az értékesítésre (az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása), a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése, szükség szerinti feltüntetése, áruvédelmi címkék elhelyezése a termékeken, azok fajtái és alkalmazása, a fogyasztói ár feltüntetése a vonatkozó előírásoknak megfelelően.

Eladáshelyi reklám technikái, eszközei (POS.)

Vásárlást befolyásoló tényezők.

Értékesítési módok.

Az egyes értékesítési módok – hagyományos, önkiszolgáló, önkiválasztó, minta utáni és egyéb bolt nélküli értékesítési formák – jellemzői, előnyei, hátrányai, alkalmazásuk, személyi és tárgyi feltételeik, az eladó feladatai.

Értékesítés lebonyolítása.

Az értékesítés folyamata; a vevő fogadása (személyes és személytelen), az áru bemutatása (személyes és személytelen), az ellenérték elszámolása készpénzzel és készpénzkímélő fizetési eszközökkel, a vásárolt áru becsomagolása, igény szerint díszcsomagolás készítése.

* + 1. ***Veszélyes áruk 15 óra/15 óra***

A veszélyes áruk fogalma, tulajdonságai. A veszélyes áruk, forgalma. A veszélyes áruk osztályozása. A veszélyes áruk okmányai. A veszélyes áruk csomagolása. A veszélyes áruk jelölései.

* + 1. ***Minőségbiztosítás 10 óra/10 óra***

Minőség, minőségbiztosítás, minőségirányítás fogalma, feladata. Minőség, minőségbiztosítás, minőségirányítás a közlekedésben. A minőség mutatói a közlekedésben.

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

tanterem, külső gyakorlati hely

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat |  |  |  |  |
| 2. | kiselőadás |  |  |  |  |
| 3. | megbeszélés |  |  |  |  |
| 4. | szemléltetés |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  |  | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  |  | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre |  | x |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  | x | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel |  |  | x |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  | x |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  | x |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról |  | x |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján |  |  | x |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után |  |  | x |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló |  |  | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás | x |  |  |  |
| 4.2. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4.3. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 5. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés | x |  |  |  |
| 5.2. | Szolgáltatási napló vezetése | x |  |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**10496-16**

**azonosító számú**

**Közlekedés-szállítási alapok**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 10496-16 azonosító számú Közlekedés-szállítási alapok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Közlekedési alapismeretek | Közlekedési földrajz | Közlekedésbiztonság és -védelem | Közlekedés üzemvitel | Közlekedés üzemvitel gyakorlat | Közlekedés-gazdaság és jogi ismeretek |
| FELADATOK | | | | | | |
| Alkalmazza a menetdíjtáblázatokra, menetjegyekre és utazási igazolványokra vonatkozó szabályokat |  |  |  | x | x |  |
| Betartja az utasokra vonatkozó szabályokat a személyszállítás területén |  |  | x | x | x | x |
| Elvégzi, irányítja az okmányok elkészítését, kitöltését |  |  | x | x |  |  |
| Ellátja és ellenőrzi a munka-, tűz- és környezetvédelmi és feladatokat |  |  | x |  |  |  |
| Ellenőrzi a veszélyes áruk és a különleges küldemények szállítási szabályainak betartását |  |  | x |  |  |  |
| Részt vesz a reklamációs ügyek intézésében | x |  |  | x | x |  |
| Betartja az utazási kedvezményre való jogosultságokat és az utazási igazolványok visszaváltásával kapcsolatos szabályokat |  |  |  | x | x |  |
| Utazással kapcsolatos információt ad |  |  |  | x | x |  |
| Ajánlatokat készít, reklámokat tervez |  |  |  |  |  | x |
| Alkalmazza a kommunikációs módszereket és a PR-szabályokat |  |  |  |  |  | x |
| Alkalmazza a szakmai idegen nyelvet és a szakmai kifejezéseket | x |  |  | x | x |  |
| Előkészíti a fuvarozási, illetve szállítmányozási feladatot |  |  |  | x | x |  |
| Az előkészítés során figyelembe veszi a hazai és nemzetközi jogi szabályozást |  |  |  | x | x | x |
| Elemzéseket, ajánlatokat készít |  |  |  |  |  | x |
| Kiválasztja a fuvarparitást és a fizetési módot |  |  |  |  |  | x |
| Alkalmazza a logisztikai ismereteket |  |  |  | x | x | x |
| Kiválasztja az áru továbbításához a legalkalmasabb fuvarozási eszközt, szükség szerint megtervezi az útvonalat | x |  |  | x | x |  |
| Az előírások szerint dokumentálja a rendkívüli eseményeket | x |  |  |  |  | x |
| Közreműködik a gazdaságossági elemzések, értékelések készítésében |  |  |  |  |  | x |
| Nyilvántartja és kezeli a fuvarozási okmányokat |  |  |  | x | x |  |
| Betartja a rakodási tevékenységre vonatkozó szabályokat | x |  |  | x | x |  |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | | | |
| Közlekedési alapismeretek | x |  |  |  |  |  |
| A közlekedés technikai elemei | x |  |  |  |  |  |
| A közlekedés forgalmi folyamatai az árufuvarozásban és a személyszállításban |  |  |  | x | x |  |
| A fuvarozási szerződések |  |  |  | x | x | x |
| A fuvarozási folyamat | x |  |  | x | x |  |
| A fuvarozás eszközei | x |  |  | x | x |  |
| Közlekedési informatika és alkalmazott számítástechnika |  |  |  | x | x | x |
| Szakmai idegen nyelv alkalmazása |  |  |  | x | x | x |
| Általános és ágazati díjszámítási ismeretek |  |  |  | x | x | x |
| Közlekedésföldrajzi alapismeretek |  | x |  |  |  |  |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | | | |
| Információforrások kezelése | x |  | x | x | x | x |
| Szakmai kifejezések használata szóban és írásban | x |  |  | x | x | x |
| Idegen nyelvű szöveg megértése szóban és írásban | x |  |  | x | x |  |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | | | |
| Külső megjelenés | x |  |  |  |  | x |
| Felelősségtudat | x |  |  | x | x | x |
| Szervezőkészség | x |  |  | x | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | | | |
| Udvariasság | x | x | x | x | x | x |
| Kapcsolatteremtő készség | x |  |  | x | x |  |
| Határozottság | x | x | x | x | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | | | |
| Információgyűjtés |  |  |  |  |  | x |
| Figyelem-összpontosítás | x | x | x | x | x | x |
| Nyitott hozzáállás | x | x | x | x | x | x |

1. **Közlekedési alapismeretek tantárgy 211 óra/211 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A közlekedési ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók a közlekedésnek a társadalom fejlődésében, életében betöltött szerepével, jelentőségével megismertesse és a közlekedéssel összefüggő alapvető ismeretek elsajátításának lehetőségét biztosítsa.

**További célja, hogy:**

a tanulók átfogó, rendszerezett ismereteket szerezzenek a közlekedési ágazat tagozódásáról, az egyes alágazatok szerepéről, és az áruforgalom a jellemzőiről

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

A közlekedés történeti rész szorosan kapcsolódik közlekedés földrajzi ismeretek tantárgyhoz. A közlekedés technikai rész az összefüggő gyakorlathoz, valamint a marketing ismeretekhez, továbbá az egyes ágazatok fontosabb jellemzői a szakmai gyakorlathoz, illetve közlekedési földrajhoz, míg a szállítási feladatok végrehajtása a gyakorlathoz és a marketing ismeretekhez.

* 1. **Témakörök**
     1. **Közlekedéstörténet *10 óra/10 óra***

A közúti közlekedés kialakulása és fejlődése

A kezdetek

Közúti közlekedés a középkorban

Motorizáció a közúti közlekedésben

Közúti közlekedés az 1890-es évektől napjainkig

A városi közlekedés fejlődése a kezdetektől napjainkig

Városi közlekedés a XVIII. század végén, a XIX. század elején

Magyarországi városi közlekedés kezdetei

A vízi közlekedés kialakulása és fejlődése

A kezdetek, a hajózás története az ókorban, a középkorban

Földrajzi felfedezések

Gőzhajózás tengeren és belvízen

Hazánk hajózása a török hódoltságtól a XIX. század végéig

A magyar hajózás a XX. században

A MAHART története

A vasúti közlekedés kialakulása, fejlődése

A vasúti közlekedés kezdetei

A lóvasúttól a gőzösökig

Magyarország vasúti közlekedése 1830-tól az 1900-as évek elejéig

Magyarország vasúti közlekedésének fejlődése az 1900-as évek elejétől napjainkig

A légi közlekedés története, a repülés kezdetei, a léghajók

Légi közlekedés Magyarországon

A MALÉV története

A csővezetékes szállítás kialakulása és elterjedése

A hírközlés és távközlés fejlődése

* + 1. **A közlekedés fogalma, felosztása. Közlekedési alapfogalmak *6 óra/6 óra***

A közlekedés, szállítás, fuvarozás fogalma, feladata, értelmezése

Közlekedési alapfogalmak

A közlekedés kiszolgáló létesítményei

A közlekedés felosztása

A közlekedési alágazatok

A vasúti, közúti, vízi, légi közlekedés és a csővezetékes szállítás

A közlekedési munkamegosztás

* + 1. **Közlekedésbiztonság *12 óra/12 óra***

A közlekedés- biztonságról általánosságban

A közlekedésbiztonságot befolyásoló tényezők

Aktív és passzív biztonság

A tehergépkocsik és az autóbuszok biztonságáról röviden

A közlekedésbiztonság összetevői

A közlekedésbiztonság és a helyzete hazánkban

* + 1. **A különböző közlekedési ágak technikája *44 óra/44 óra***

A vasúti közlekedés felosztása

A vasúti pálya

Az alépítmény részei, kialakítása, feladata

A felépítmény és részei, az egyes részek jellemzői

A felépítmény alapfogalmai

Vágánykapcsolások

Különleges felépítmények

Vasúti vontató járművek fajtái, jellemzői

A vasúti vontatott járművek szerkezete és típusai

A vasúti járművek káros mozgásai

Vasúti kiszolgáló létesítmények

Vasúti jelző és biztosítóberendezések

A közúti pálya

A közutak osztályozása

A közúti pályával kapcsolatos alapfogalmak

A közúti járművek csoportosítása

A közúti járművek szerkezete és felépítése

A négyütemű és kétütemű Otto-motor, a dízelmotor felépítése és működése Motorok üzem és kenőanyagai

A tehergépjárművek

A közúti járművek fontosabb paraméterei

A közúti közlekedés kiszolgáló létesítményei

Városok, települések infrastruktúrája

Városok, települések csoportosítása, részei

A települések úthálózata

A városi közlekedés járművei, az autóbusz, trolibusz, villamos, metró és HÉV

A városi közlekedés járműveivel szemben támasztott követelmények

A városi közlekedés kiszolgáló létesítményei

Autóbusz megállóhelyek

Az autóbusz állomások csoportosítása, feladatai, részei

A vízi közlekedés csoportosítása

A Vízi közlekedés pályája, belvízi és tengeri hajóútvonalak

A vízi közlekedés járművei

A hajók csoportosítása felépítése, főbb szerkezeti részei

Egyéb feladatokat ellátó úszó létesítmények

A vízi közlekedés kiszolgáló létesítményei és tevékenységei

Kikötők, dokkok, hajógyárak

A légi közlekedés felosztása

A légi közlekedés pályája

A légi közlekedés járművei

A repülőgépek osztályozása, szerkezete

A légi közlekedés kiszolgáló létesítményei

A repülőterek fajtái és létesítményei

A légi közlekedés forgalmi folyamatai

A légi forgalom irányítása

* + 1. **A különböző közlekedési ágak üzemvitele *54 óra/54 óra***

A vasúttal szemben támasztott követelmények

A vasúti személyszállítási folyamat

A vasúti árufuvarozási folyamat és részei

Az áruk csomagolása

A fuvareszköz megrendelése és kiállítása

A rakodás, a küldemény átvétele

A küldemény továbbítása, a fuvarozás végrehajtása

A fuvarozás befejezése, kiszolgáltatás

A vasúti forgalom szervezése és a személy és áruforgalom lebonyolítása

A vasúti menetrend

A közúti áruszállítás üzemvitele

Árufuvarozási folyamatok

Járattípusok

A közúti személyszállítás üzemvitele

A városi közlekedés üzemvitele

Városi tömegközlekedési rendszerek

Utazási igazolványok

Az áruszállító hajózási módok csoportosítása

Belvízi áruszállítási módok

Vontató-, toló-, önjáró hajózás

Folyam-tengeri hajózás

A tengerhajózás üzemvitele

Szabadhajózás, vonalhajózás, speciális hajózás

Vízi személyszállítás: tengeri-, belvízi-, átkelőhajózás

A csővezetékes szállítás értelmezése, fogalma

A csővezetékes szállítás csoportosítása

A kis távolságú csővezetékes szállítási módok

A nagy távolságú csővezetékes szállítás

A csővezetékes szállítás előnyei, hátrányi

A csővezetékes szállítás technikai berendezései

* + 1. **Egységrakomány-képzés az áruszállításban *18 óra/18 óra***

Az egységrakomány képzés eszközei

Az egységrakomány képzés előnyei

A rakodólapok

Konténerek az egységrakomány-képzésben

Konténerek csoportosítása

Nagykonténerek rakodása

* + 1. **A kombinált áruszállítás, A közlekedés, gazdaság és a társadalom kapcsolata *16 óra/16 óra***

A kombinált áruszállítás előnyei

Konténeres áruszállítás

Közút- vasút huckepack szállítás

Közút-vízi huckepack szállítás

Folyam- tengeri kombinált áruszállítás

A kombinált áruszállítás termináljai

A közlekedés, mint nemzetgazdasági ág

Az ember szerepe a közlekedés lebonyolításában

A közlekedés és a gazdaság kapcsolata

* + 1. **Szakszámítások *20 óra/20 óra***

A járművek menetellenállásai. Általánosságokban a menetellenállásokról

A járműre ható menetellenállások csoportosítása, értelmezése

A gördülési ellenállás

A légellenállás

Az emelkedési ellenállás

A gyorsítási ellenállás

A különböző ellenállások legyőzéséhez szükséges teljesítmény

A hajtómű-(belső) ellenállás és teljesítménye

Feladatok megoldása az ellenállások és teljesítmények kiszámítására

A járművek menetdinamikája

A járművek haladása ívmenetben-kicsúszási és kiborulási határsebesség

Feladatok megoldása a kicsúszási és kiborulási határsebesség számítására

Lökettérfogat, sűrítési arány

A dugattyúsebesség, dugattyúra ható erő

A motor munkája, teljesítményei, hatásfoka, nyomatéka

A motorok tüzelőanyag fogyasztása

A fékezéssel kapcsolatos alapfogalmak

Fékezéssel kapcsolatos szakszámítások

Engedélyezett terhelés és hossz megállapítások

* + 1. **Járműismeretek *16 óra/16 óra***

A vasúti vontatott járművek fajtáinak megtekintése

Villamos mozdonyok, Diesel mozdonyok, Motorkocsik

A vasúti vontató járművek fajtáinak megtekintése

Személyszállító kocsik. Teherkocsik

Közúti járművek megtekintése

Személyszállító járművek: Autóbuszok, villamosok, trolibusz, metró, HÉV

Közúti áruszállító járművek

Vizi járművek

Légi járművek

* + 1. **Kiszolgáló létesítmények *15 óra/15 óra***

Vasúti kiszolgáló létesítmények.

Állomások, pályaudvarok, megállóhelyek, rakodóhelyek, rendező pu.-ok

Forgalmi iroda, személypénztár, vontatási telepek, raktárak, várótermek

Közúti közlekedés kiszolgáló létesítményei

Autóbusz állomások, szerviz, telephelyek utas várók stb.

Vízi közlekedés kiszolgáló létesítményei

Légi közlekedés kiszolgáló létesítményei

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

tanterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x | Közlekedési ismeretek tankönyv és egyéb közlekedési kiadványok |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |
| 8. | egyéb | x | x | x |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése |  |  | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése |  | x |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre |  | x |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x |  |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 5. | Üzemeltetési tevékenységek körében | | | | |
| 5.1. | Géprendszer megfigyelése adott szempontok alapján | x |  |  |  |
| 5.2. | Feladattal vezetett szerkezetelemzés |  | x |  |  |
| 5.3. | Adatgyűjtés géprendszer üzemeléséről |  |  | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Közlekedési földrajz tantárgy 108 óra/108 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy az általános természeti és gazdasági földrajzi ismeretekre alapozva megismertesse a közlekedés folyamatainak térbeli eloszlását, a közlekedési alágazatok és a természeti-gazdasági földrajzi tényezők kölcsönhatását, a különböző szállítási módok kapcsolódási pontjait, a belföldi és nemzetközi szállítási útvonalakat. Felhasználva az elsajátított ismeretanyagot, a tantárgy tegye képessé a tanulókat a közúti fuvarozási útvonalak megtervezésére.

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

-

* 1. **Témakörök**
     1. Általános földrajzi ismeretek ***36 óra/36 óra***

A földrajz fogalma, kialakulása és tagozódása Térképismeret. A térkép. Fajtái, jelrendszer, méretarány, mérések

Útvonaltervezés.

Általános természeti földrajz, általános gazdasági földrajz

Szállítások forrásai és térbeli elhelyezkedésük

A közlekedési hálózat formái és legfontosabb pontjai

Magyarország földrajzi helye és természetföldrajzi környezetének hatása a közlekedésre

Magyarország gazdasági körzetei, jelentősebb települései.

Magyarország közúthálózata

Közutak csoportosítása, műszaki jellemzői

Hálózatsűrűség, útellátottság, közutak leterheltsége, áruforgalmuk

A közlekedés kialakulását, fejlődését befolyásoló természet- és társadalom-  
 földrajzi tényezők

A közlekedés alágazatai

Földrajzi munkamegosztás

Közlekedés-földrajzi fogalmak

Magyarország közlekedésének forrásai

* + 1. ***Vasúti közlekedés 26 óra/26 óra***

A vasúti közlekedés története

A magyar vasúthálózat kialakulásának története

A vasútépítés fejlődése

A vasúti közlekedés feladata, jellemzői

A vasútvonalak osztályozása

Magyarország vasúthálózata, fővonalak, elágazások, átlós vonalak

Jelentősebb keskeny nyomtávolságú vonalak

Budapesti körvasút

Budapest, mint a nemzetközi vasúti közlekedés jelentős középpontja

Nemzetközi vasúti összeköttetések, határátkelőhelyek, tranzitútvonalak

Nagysebességű vasútvonalak

* + 1. **Közúti közlekedés *36 óra/36 óra***

A közúti közlekedés története

A közúti járművek fejlődése

Magyarország közúthálózatának története

A közútépítés fejlődése

A közúti közlekedés feladata és jellemzői

A közutak csoportosítása és műszaki jellemzői

Hálózatsűrűség, útellátottság, a közutak terhelése

Hazánk és Európa közúthálózata, számozási rendszer, első- és másodrendű   
 főútvonalak, körgyűrűk

Határátkelőhelyek, E utak

Páneurópai közlekedési folyosók

* + 1. **Vízi és légi közlekedés, csővezetékes szállítás *10 óra/10 óra***

A vízi közlekedés története, a vízi közlekedési eszközök műszaki fejlődése

A vízi közlekedés jellemzői, fő feladatai, szerepe a közlekedésben

A vízi közlekedés fajtái és eszközei

Európa belvízi közlekedése, hajózható csatornái, tengeri hajózása

Az európai hajózás szerepe és jelentősége az országok közötti   
 kereskedelemben

Magyarország vízi közlekedése, hajózható vízi útjai

A légi közlekedés története

A magyarországi légi közlekedés rövid története

A légi közlekedés szerepe, jelentősége a nemzetgazdaságban

Hazai repülőtereink

A légi közlekedést lebonyolító magyar vállalatok

A légi közlekedés várható fejlődése

A csővezetékes szállítás általános jellemzése

Hazánk csővezeték rendszerének kialakulása és fejlődése

Hazánk és az európai térség jelenlegi vezetékhálózatának kialakulása

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x | Közlekedési földrajz tankönyv, térképek és egyéb földrajzi kiadványok |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |
| 8. | egyéb | x | x | x |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel |  |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  |  | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése |  |  | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  | x |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  | x |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | x |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x | x |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  | x |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x |  |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása | x | x | x |  |
| 5.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján |  |  | x |  |
| 6. | Szolgáltatási tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett | x | x | x |  |
| 6.2. | Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással | x | x | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Közlekedésbiztonság és -védelem tantárgy 72 óra/72 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A Közlekedésbiztonság és -védelem tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az elsősegélynyújtással, tűz- és a környezetvédelemmel kapcsolatos alapvető ismereteket. Ismerjék meg a hatályos jogszabályokat, rendelkezéseket a témával kapcsolatban. Váljon általánossá az a szemlélet, amely magáénak vallja azt az állítást, hogy a „prevenciók nem csupán az emberek egészének fontosak, hanem általában a gazdaság szempontjából is olcsóbb, mint a már szennyezett környezet helyreállítása”, hogy a tanulók a szakterületüknek megfelelően alkalmasak legyenek a munkavédelmi és környezetvédelmi faladatok magas színvonalú ellátására. Önállóan, rendszerszerűen alkalmazzák ismereteiket. Alapvető fontosságúnak tekinthetjük, hogy a tanulók szemléletében alakuljon ki az önálló, tervszerű feladatmegoldás. A biztonságos munkavégzés feltételeit a műszaki megelőzés eszközével oldja meg. Az egészséges és biztonságos munkakörnyezet megteremtésével kialakított munkafeltételek pozitív hatásokat jelentenek a munkavállalók számára. A tanulók ismerjék és alkalmazni tudják a biztonságtechnika követelményeit, az egyéni egészségvédelem és az elsősegélynyújtás alapjait. A műszaki szakterület szakmai követelményei mellett legyenek képesek felismerni a környezetre gyakorolt hatásokat. A termelési folyamatok mellett tudatosítsanak kiemelt figyelmet a környezetvédelmi alapgondolatok megvalósítására. Tisztában legyenek az információ- és titokvédelmi, vagyonvédelmi és az üzembiztonsági előírásokkal, szabályokkal.

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

Általános földrajzi és biológiai ismeretek megalapozzák a Közlekedésbiztonság és –védelem tantárgy egyes részelemeinek tanítását, az ismeretek hatékonyabb elsajátítását.

* 1. **Témakörök**
     1. **Tűzvédelem *18 óra/18 óra***

Általános tűzvédelmi ismeretek

Tűzvédelmi szabályzat

Létesítésre és használatra vonatkozó tűzvédelmi szabályok

Tűzoltás módja és anyagai

Tűzoltó eszközök és készülékek

Tűzvédelmi hatósági feladatok – Katasztrófavédelem (tűzoltóság

* + 1. **Elsősegélynyújtás *18 óra/18 óra***

Alapvető szabályok az elsősegélynyújtásban

Beteg állapotának felmérése, betegvizsgálat

Eszméletlenség, újraélesztés, kötések

Sérülésekről általában, idegen test, mérgezések

Elektromos áram okozta balesetek

Hőmérséklet okozta balesetek, növények, rovarok okozta balesetek. Hirtelen megbetegedések

* + 1. **Környezetvédelem *16 óra/16 óra***

Ökológiai alapok

Környezeti ártalmak: levegőszennyezés, talaj- és vízszennyezés, zajártalom, zaj- és rezgésvédelem, hulladékkezelés és - gazdálkodás

A természeti értékek megóvása (közlekedésben is)

A környezetvédelem eszközei

Erdők és a fák, mint a Föld tüdeje

* + 1. **Információ- és titokvédelem *10 óra/10 óra***

Minősített adatkezelés alapjai, fogalmak meghatározása

Nyilvánosság – Titokvédelem

Az adatvédelem szabályai

Titokvédelmi törvény. Titokvédelmi Szabályzat

A minősítés alanyai, tárgya, folyamata

Szolgálati titok, üzleti titok

Minősített adat

Eljárás állam- és szolgálati titoksértés esetén

Iratminták és ügyviteli segédletek

* + 1. **Vagyonvédelem, üzembiztonság *10 óra/10 óra***

A témakör részletes kifejtése

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

tanterem,

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |
| 8. | egyéb | x | x | x |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  | x |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  | x |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x | x |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x | x |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x | x |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x | x |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x | x |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Közlekedés üzemvitel tantárgy tantárgy 237 óra/237 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek az egyes közlekedési ágazatok járműveivel, kiszolgáló létesítményeivel és a két alapvető szolgáltatás a személyszállítás és árufuvarozás alapjaival, valamint a kapcsolódó üzemviteli feladatokkal. Úgy, mint menetjegyeladás, árufelvétel, csomagolás, rendkívüli események kezelése, reklamációs ügyek intézése, menetdíjak és kedvezmények meghatározása. Cél továbbá a személyszállítási és az árufuvarozási folyamat részeinek megismerése és különböző okmányok kitöltése. A Díjszabáselmélet témakörben pedig alapozó ismeretekre tesznek szert, amelyek segíti az egyes közlekedési ágak sajátos díjszabási rendszerének elsajátítását.

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

A tantárgy kapcsolódik a Közlekedési ismeretek és a Közlekedés üzemvitel gyakorlat tantárgy azon ismeretanyagához, amely az egyes közlekedési ágak sajátosságait mutatja be.

Továbbá előkészítő jelleggel kapcsolódik a Közlekedés üzemvitel gyakorlati tantárgyhoz. A Közlekedés-gazdaság és jogi ismeretek tantárgy jogi része a bevezető első két fejezeten kívül kapcsolódik a tananyaghoz.

* 1. **Témakörök**
     1. **Közlekedési alapfogalmak *4 óra/4 óra***

A közlekedés

A fuvarozás

A szállítás

A szállítmányozás

A logisztika

* + 1. **Díjszabáselmélet *26 óra/26 óra***

A díjszabás fogalma és feladata

Díjszabások osztályozási szempontjai

Közlekedési ágak szerinti osztályozás

A szolgáltatás tárgya

Érvényességi terület

A díjtételek felépítése

Rugalmasság

Tarifapolitikai célkitűzések

Díjszabások terjedelme

Fuvarreláció, fuvarozási viszonylat

A díjszabásokkal szembeni követelmények

Fuvarjogi elvárások

Fuvarjog és díjszabás egysége

A díjszabással szemben támasztott alaki követelmények

A díjszabások felépítése

A díjszabások elemei

Kerekítés

Legcsekélyebb fuvardíj

Legcsekélyebb tömeg (távolság, idő)

Díjszabási rendszerek

Értékrendszer

Raktömeg vagy kocsiűrrendszer

Az övezeti rendszer

Penny-porto rendszer

Órakilométerdíjas rendszer

A vegyes díjszabási rendszer

A fuvarozási értékrendszer

A közlekedési díjképzés alapjai

Díjszámítási egységek

A költségtérítés elemei

Költségmutató és önköltség

A díjegység

A díjtétel

Kezelési díj

Díjtételképzési változatok

A fuvardíj

* + 1. **A közúti, vasúti, vízi és légi személyszállítás *80 óra/80 óra***

A közúti személyszállítás sajátosságai

Autóbusz pályaudvarok

Forgalmi feladatok és létesítmények

A közúti személyszállítás eszközei

Motorkerékpárok fajtái, jellemzői

Személygépkocsik fajtái, jellemzői

Autóbuszok fajtái, jellemzői

Utazási feltételek

A közúti személyszállítási szerződés

Személydíjszabások rendszere

Kedvezmények rendszere

Menetrend szerkesztés szabályai

Autóbusz menetlevél kitöltésének szabályai

A vasúti személyszállítás sajátosságai

Vasúti pályaudvarok, állomások

Forgalmi feladatok és létesítmények

A vasúti személyszállítás eszközei

A vasúti személyszállítási szerződés

Utazási feltételek

Menetrend szerkesztés szabályai

Személydíjszabások

Menetdíjak

Kedvezmények rendszere

A vízi személyszállítás sajátosságai

Kikötők

Forgalmi feladatok és létesítmények

A vízi személyszállítás eszközei

Utazási feltételek

A vízi személyszállítási szerződés

Menetrend szerkesztés szabályai

Személydíjszabások rendszere

A légi közlekedés sajátosságai

Repülőterek és kiszolgáló létesítményeik

A légi személyszállítás eszközei

Utazási feltételek

Menetrend szerkesztés szabályai

Menetdíjak

Menetjegyek

Kedvezmények

Menetjegyek visszaváltása

Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk

* + 1. **A városi közösségi közlekedés *6 óra/6 óra***

A városi személyszállítás eszközei

A városi személyszállítás sajátosságai

Városi közlekedési hálózatok

Utazási feltételek

Menetrend szerkesztés szabályai

Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk

Rendkívüli események

* + 1. **A közúti, vasúti, vízi és légi árufuvarozás *41 óra/41 óra***

A közúti árufuvarozás sajátosságai

A közúti árufuvarozás eszközei

Tehergépkocsik fajtái, jellemzői

A feladatnak megfelelő gépkocsi kiválasztása

Telephelyek

Forgalmi feladatok és létesítmények

Műszaki feladatok és létesítmények

Fuvarozási szerződés

A fuvarozó értesítési kötelezettsége, a címzett értesítése

A fuvaroztató rendelkezési joga

A fuvarozás határideje

Késedelem

Felelősség a hibás teljesítés miatt

Veszélyes áruk közúti szállításának alapjai

A vasúti árufuvarozás sajátosságai, jellemzői

A vasúti árufuvarozás eszközei

Az elfuvarozandó árunak megfelelő vasúti kocsi kiválasztása

Vasúton fuvarozható áruk

Az árukezelési helyek fajtái csoportosításuk, jellemzőik.

Az áru csomagolása, csomagolási fajták és jellemzőik

A fuvarozási szerződés fajtái

A küldemény tömegének, darabszámának megállapítására használt eszközök csoportosítása

A fuvarozási határidő számításának alapszabályai belföldi és nemzetközi forgalomban

A fuvarlevél jelentősége a küldemény kiváltási folyamatában a küldemény kiszolgáltatásának jelentősége a közösségi áruk és az Európai Unión kívülről érkező küldemények esetében

A kocsi kirakási kötelezettsége, a vasúti kocsik tisztításának alapszabályai és szükségessége, a küldemény elvitelének jelentősége

Veszélyes áruk vasúti szállításának alapjai

A vízi árufuvarozás sajátosságai

A vízi árufuvarozás eszközei

Hajótípusok, hajózási módok

A toló, vontató és az önjáró hajózás

Belvízi hajózás nemzetközi szabályozási rendszere

Vízépítési műtárgyak

A hajózás biztonsági kérdései

A hajózás és környezetvédelem

A légi árufuvarozás sajátosságai

A légi árufuvarozás eszközei

Légi teheráru fogalma

Továbbítási módok

Egységrakományképzési szempontok

Különleges kezelést igénylő áruk

Túlsúlyos, túlméretes küldemények

Veszélyes áruk

Kizárólag cargo-repülőgépben fuvarozható áruk

Járat rakományjegyzéke

Előkészülés a küldemény feladására

Helyfoglalás a légitársaságnál

Áruk rangsorolása, összeférhetetlensége

Veszélyesáru nyilatkozat

Biztonsági átvizsgálás, átvilágítás, szemrevételezés, kézi átvizsgálás

Robbanószerkereső kutya

Sérülési jegyzőkönyv kiállítása

Rendellenességek kezelése (talált/hiányzó áru/okmány)

Montreal-i egyezmény  
Chichagó-i egyezmény  
A Tranzit és légi fuvarozási Egyezmény   
Varsó-i egyezmény  
IATA, a Nemzetközi Légi Fuvarozási Szövetség által egységesített nyomtatványok, díjszabások

SITA, a Nemzetközi Légiforgalmi Kommunikációs Társaság

A légi szállítmányozási szerződés

A légi fuvarlevél - AWB

* + 1. **Logisztikai alapismeretek *18 óra/18 óra***

Vállalati logisztika

Logisztikai rendszerek belső tagozódása

Információs és irányítási részrendszerek

Jellegzetes logisztikai stratégiák

Gyártani vagy vásárolni elv

Percre kész beszállítás, gyártás és elosztás elve

A raktározás (tárolás) fogalma

A raktárak, raktározási rendszerek feladata

A raktárak osztályozása szerkezeti hovatartozás szerint

Üzemi raktáraknak a folyamatban betöltött szerepük szerinti osztályozása

* + 1. **A közlekedés teljesítményei, jellegzetes üzemtani mutatószámai *32 óra/32 óra***

Szállítási és üzemi teljesítmények különválasztása

Üzemi teljesítmények és mutatószámok a vasúti közlekedésben

Üzemi teljesítmények és mutatószámok vízi közlekedésben

Üzemi teljesítmények és mutatószámok légi közlekedésben

Üzemi teljesítmények és mutatószámok a közúti közlekedésben

Járműállománnyal kapcsolatos mutatószámok, teljesítmények

Időteljesítmények

Futásteljesítmények

Szállítási teljesítmények

Egyéb teljesítmények, rakodógép kapacitása

Gépnapok és tényezők a közúti közlekedés üzemtanában

* + 1. **A közlekedés kapacitása, teljesítőképessége *12 óra/12 óra***

A járművek kapacitása

A pálya kapacitása

A közlekedés kiszolgáló létesítményeinek kapacitása

A kapacitáskihasználás elmélete

A kapacitás és annak kihasználása az egyes közlekedési ágak esetében

A kapacitáskihasználás fontosabb mutatószámai a közúti közlekedés területén

Kapacitás a vasúti közlekedés területén

* + 1. **Üzemi számvitel *18 óra/18 óra***

Költség

Önköltség

Kiadás, költség és ráfordítás

Költségek csoportosítása

Munkatermelékenység

Költség, önköltség, munkatermelékenység a közlekedésben

Költségek a közlekedésben

Költségek és költségmutatók a közlekedés területén

Önköltségszámítás a közlekedés területén

Munkatermelékenység a közlekedésben

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x | Közlekedési üzemvitel tankönyv és díjszabások |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |
| 8. | egyéb | x | x | x |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése |  |  | x |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre |  |  | x |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x |  |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Közlekedés üzemvitel gyakorlat tantárgy 31 óra/31 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók természetes üzemi körülmények között ismerkedjenek meg az egyes közlekedési ágazatok járműveivel, kiszolgáló létesítményeivel és a két alapvető szolgáltatáshoz a személyszállítás és árufuvarozáshoz kapcsolódó üzemviteli feladatokkal. Úgy, mint menetjegyeladás, árufelvétel, csomagolás, rendkívüli események kezelése, reklamációs ügyek intézése, menetdíjak és kedvezmények meghatározása, az árufuvarozási folyamat részeinek megismerése és különböző okmányok kitöltése.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. **A közúti személyszállítás *6 óra/6 óra***

Menetrendek

Menetdíjak

Menetjegyek

Kedvezmények

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása

Reklamációs ügyek intézése

Autóbusz menetlevél

Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk

Rendkívüli események

* + 1. **A vasúti személyszállítás *6 óra/6 óra***

Menetrendek

Személydíjszabások

Menetdíjak

Menetjegyek

Utazási igazolványok

Kedvezmények

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása

Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk

Reklamációs ügyek intézése

Rendkívüli események

* + 1. **A vízi személyszállítás *2 óra/2 óra***

Menetrendek

Személydíjszabások

Menetdíjak

Menetjegyek

Kedvezmények

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása

Utazási igazolványok

Utazással kapcsolatos információk

* + 1. **A légi személyszállítás *2 óra/2 óra***

Menetrendek

Menetdíjak

Menetjegyek

Kedvezmények

Menetjegyek visszaváltása

Utastájékoztatás

Utazással kapcsolatos információk

* + 1. **A városi közösségi közlekedés *3 óra/3 óra***

Menetrendek

Személydíjszabások

Menetdíjak

Menetjegyek

Utazási igazolványok

Kedvezmények

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása

Utastájékoztatás, utazással kapcsolatos információk

Reklamációs ügyek intézése

Rendkívüli események

* + 1. **A közúti árufuvarozás *4 óra/4 óra***

Fuvarozásból kizárt és feltételesen fuvarozható áruk

Csomagolás

Árukíséret

Fuvareszköz kiállítása

Rakodás

A küldemény átvétele

A küldemény tömegének megállapítása

A küldemény kísérete

A küldemény továbbítása

A fuvarozás útvonala

A fuvarozó értesítési kötelezettsége, a címzett értesítése

A küldemény átadása-átvétele

A teljesítés igazolása

A fuvardíj

* + 1. **A vasúti árufuvarozás *4 óra/4 óra***

A vasúti kocsik megrendelése a vasútvállalattól

Az árudarabok jelölése, a vasúti kocsik, konténerek bárcázása üres, rakott állapotban

A kocsirakományú küldemény lezárására használt kocsizárak csoportjai

A fuvarozási határidő számításának alapszabályai belföldi és nemzetközi forgalomban

Az üres és rakott kocsik, ügyfél részére történő átadása feladó vagy átvevő értesítése, általános és elfogadott értesítési formák

A fuvarköltségek meghatározása, fuvardíj, mellékdíj, szolgáltatások díja, felmerülésének helye

* + 1. **A vízi árufuvarozás *2 óra/2 óra***

Belvízi hajóút ismeret, kitűzési jelek, nautikai szabályok.

Kikötők, kikötői rakodó berendezések.

* + 1. **A légi árufuvarozás *2 óra/2 óra***

Okmányok kiállítása (áru begyűjtése, csomagolás, címkézés)

Küldemény (áru+okmányok) átadása a fuvarozónak vagy a fuvarozó képviselőjének

Küldemény átvétele

Helyfoglalási lista

Veszélyesáru nyilatkozat

Egy járat küldeményeinek összekészítése

Járat küldeményeinek előtérre juttatása

Átadás a rampaszolgálatnak, berakodás a légijárműbe

Kirakodás a célállomáson, import raktári bevételezés

Címzett kiértesítése

Áru átadása (költségek megfizetése)

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  | Közlekedési üzemvitel tankönyv és díjszabások |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |
| 8. | egyéb | x | x | x |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x |  | x |  |
| 3.2. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 5. | Gyakorlati munkavégzés körében | | | | |
| 5.1. | Műveletek gyakorlása |  |  | x |  |
| 5.2. | Munkamegfigyelés adott szempontok alapján |  |  | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek tantárgy 170 óra/170 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a statisztika alapjaival. Ismerjék a piac, a pénz és a pénzforgalom jellemzőit. Ismerjék a gazdasági vállalkozások jellemzőit, az eszközgazdálkodás alapjait valamint a piacbefolyásolás eszközeit. Az általános jogi tájékozottság megszerzése mellett olyan jogi alapokat szerezzenek, amelyek elősegítik a fuvarjogi ismereteik pontos alkalmazását.

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

A tantárgy kapcsolódik a Közlekedés üzemvitel elméleti és gyakorlati tantárgy azon részeihez, amelyeknél közlekedés üzemviteli szakszámítások szükségesek. Továbbá alapozó, előkészítő jelleggel kapcsolódik valamennyi tantárgy közlekedésgazdasági és fuvarjogi ismeretanyagához.

* 1. **Témakörök**
     1. **Közlekedés-statisztika *42 óra/42 óra***

Statisztikai alapfogalmak

Statisztikai adatfelvétel

Statisztikai sorok, statisztikai táblák

Statisztikai adatok ábrázolása

A statisztikai adatok összehasonlítása

Viszonyszámok

Középértékek

A szóródás és mutatószámai

Eloszlások vizsgálata középértékek és szóródás segítségével

Két mennyiség kapcsolatának vizsgálata

Két változó közötti kapcsolat

A korrelációszámítás

A korreláció fontosabb típusai

A kapcsolat szorosságának mérőszámai

Két változó közötti kapcsolat

A korrelációszámítás

A korreláció fontosabb típusai

A kapcsolat szorosságának mérőszámai

* + 1. **A pénz *10 óra/10 óra***

A pénz kialakulása

A pénz, mint fizetőeszköz

A pénz feladata, funkciói

A pénz mint fizető eszköz

A pénzforgalom

* + 1. **Az eszközgazdálkodás alapjai *12 óra/12 óra***

Az eszközök csoportosítása

A közlekedés tárgyi és befektetett eszközei

Az infrastruktúra, a közlekedés infrastruktúrája

Tárgyi eszközök értékcsökkenése, az amortizáció

* + 1. **Vállalkozások, gazdasági társaságok *8 óra/8 óra***

A vállalkozás indítása

Az egyéni vállalkozás

Gazdasági társaságok

A vállalkozások partnerei

Gazdasági társaságok megszűnése

* + 1. **Marketing, public relations *10 óra/10 óra***

A marketin meghatározása

Marketing fejlődési szakaszai

Fogyasztók döntéseit befolyásoló tényezők

Reklám

Termékpolitika

Árpolitika

Kommunikációs politika

Piackutatás

A közlekedési piac jellemzői

A PR fogalma kialakulásának története

A PR alapjai

A PR-szemléletmód, magatartásforma

A PR tevékenység legfontosabb területei

A szervezet kommunikációs rendszere, belső és külső PR

A PR-tevékenységek módszerei és eszközei

* + 1. ***Statisztika alapjai 26 óra/26 óra***

Statisztikai alapfogalmak, a statisztika jellemzői

Statisztikai megfigyelés

Statisztikai ismérvek

Statisztikai adatfelvétel

Statisztikai sorok, statisztikai táblák

Statisztikai adatok ábrázolása

A statisztikai adatok elemzése

A statisztikai adatok összehasonlítása

Statisztikai sorok, statisztikai táblák

Megoszlási viszonyszámok

Dinamikus viszonyszámok

Bázisviszonyszám

Láncviszonyszám

Megoszlási viszonyszámok

Dinamikus viszonyszámok

Bázisviszonyszám

Láncviszonyszám

Átlagok

Számtani (aritmetikai)

Harmonikus

Mértani (geometriai)

Négyzetes (kvadratikus)

Helyzeti középértékek

Medián

Módusz

A szóródás terjedelme

Átlagos abszolút eltérés

Szórásnégyzet, szórás, relatív szórás (Átlagos különbség)

Koncentráció

A szóródás terjedelme

Átlagos abszolút eltérés

Szórásnégyzet, szórás, relatív szórás (Átlagos különbség)

Koncentráció

* + 1. **Az állam és a jog kialakulása *4 óra/4 óra***

Az állam kialakulása

Jogi alapfogalmak

A jog kialakulása

* + 1. **Magyarország Alaptörvénye *10 óra/10 óra***

Nemzeti hitvallás

Alapvetés

Szabadság és felelősség

Az állam

Az Országgyűlés

Országos népszavazás

A köztársasági elnök

A Kormány

Önálló szabályozó szervek

Az Alkotmánybíróság

A bíróság

Az ügyészség

Az alapvető jogok biztosa

A helyi önkormányzatok

A közpénzek

A Magyar Honvédség

A rendőrség és a nemzetbiztonsági szolgálatok

Döntés katonai műveletekben való részvételről

A különleges jogrend

* + 1. **Szerződések, nevesített szerződések *28 óra/28 óra***

A szerződés fogalma

Cselekvőképesség

Szerzőrződéskötés

Érvénytelen szerződések

Szerződés módosítása

Szerződés megszűnése

Szerződés teljesítése

Szerződés megszegése

Szerződés megerősítése

Biztosítékadás

Az adásvétel

A bérlet

A letét

A megbízás

A vállalkozás

A biztosítás

A lízing

Nemzetközi szerződések, INCOTERMS

* + 1. **Polgári jogi kártérítési felelősség. A polgári eljárás szabályai *20 óra/20 óra***

Az általános vétkességen alapuló felelősség

Jogellenes magatartás

Kár

Vétkesség

Kártérítési felelősség

Bizonyítási teher

A kár megtérítése

A polgári peres eljárás

Fizetési meghagyásos eljárás

Végrehajtási eljárás

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

tanterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x | Közlekedés gazdaságtan, Jogi ismeretek tankönyvek, statisztikai és egyéb közlekedési kiadványok |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |
| 8. | egyéb | x | x | x |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  |  |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x |  |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása | x |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x | x |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x |  |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**10497- 16 azonosító számú**

**Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó feladatai**

**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

A 10497-16 azonosító számú Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó feladatai megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Árutovábbítási technológia | Személyszállítási technológia | Gépjárműszerkezettan és üzemeltetési ismeretek | Közúti földrajz | Közlekedési logisztika | Külkereskedelmi és vám ismeretek |
| FELADATOK | | | | | | |
| Alkalmazza a menetdíjtáblázatokra, menetjegyekre és utazási igazolványokra vonatkozó szabályokat |  | x |  |  |  |  |
| Betartja az utasokra vonatkozó szabályokat a személyszállítás területén |  | x |  |  |  |  |
| Elvégzi, irányítja az okmányok elkészítését, kitöltését | x | x |  |  |  |  |
| Ellátja és ellenőrzi a munka-, tűz- és környezetvédelmi és feladatokat | x |  |  |  |  |  |
| Ellenőrzi a veszélyes áruk és a különleges küldemények szállítási szabályainak betartását |  |  |  |  |  |  |
| Részt vesz a reklamációs ügyek intézésében | x | x |  |  |  |  |
| Betartja az utazási kedvezményre való jogosultságokat és az utazási igazolványok visszaváltásával kapcsolatos szabályokat |  | x |  |  |  |  |
| Utazással kapcsolatos információt ad |  | x |  |  |  |  |
| Ajánlatokat készít, reklámokat tervez | x | x |  |  | x | x |
| Alkalmazza a kommunikációs módszereket és a PR-szabályokat | x | x |  |  | x | x |
| Alkalmazza a szakmai idegen nyelvet és a szakmai kifejezéseket | x | x |  |  |  |  |
| Előkészíti a fuvarozási, illetve szállítmányozási feladatot | x |  |  |  | x | x |
| Az előkészítés során figyelembe veszi a hazai és nemzetközi jogi szabályozást | x | x |  |  | x | x |
| Elemzéseket, ajánlatokat készít | x | x |  |  | x | x |
| Kiválasztja a fuvarparitást és a fizetési módot | x |  |  |  | x | x |
| Alkalmazza a logisztikai ismereteket | x |  |  |  | x |  |
| Kiválasztja az áru továbbításához a legalkalmasabb fuvarozási eszközt, szükség szerint megtervezi az útvonalat | x |  |  | x |  | x |
| Az előírások szerint dokumentálja a rendkívüli eseményeket | x | x |  |  |  |  |
| Közreműködik a gazdaságossági elemzések, értékelések készítésében | x | x |  |  | x | x |
| Nyilvántartja és kezeli a fuvarozási okmányokat | x |  |  |  | x | x |
| Betartja a rakodási tevékenységre vonatkozó szabályokat | x |  |  |  |  | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | | | |
| Közlekedési alapismeretek | x | x |  |  |  |  |
| A közlekedés technikai elemei | x | x | x |  |  |  |
| A közlekedés forgalmi folyamatai az árufuvarozásban és a személyszállításban | x | x |  |  |  |  |
| A fuvarozási szerződések | x |  |  |  | x | x |
| A fuvarozási folyamat | x |  |  |  | x | x |
| A fuvarozás eszközei | x |  | x |  |  |  |
| Közlekedési informatika és alkalmazott számítástechnika | x | x |  |  | x | x |
| Szakmai idegen nyelv alkalmazása | x | x | x | x | x | x |
| Általános és ágazati díjszámítási ismeretek | x | x |  |  | x | x |
| Közlekedésföldrajzi alapismeretek |  |  |  | x |  |  |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | | | |
| Információforrások kezelése | x | x |  |  | x | x |
| Szakmai kifejezések használata szóban és írásban | x | x | x | x | x | x |
| Idegen nyelvű szöveg megértése szóban és írásban |  |  |  |  | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | | | |
| Külső megjelenés | x | x |  |  | x | x |
| Felelősségtudat | x | x | x |  | x | x |
| Szervezőkészség | x | x |  |  | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | | | |
| Udvariasság |  |  |  |  | x | x |
| Kapcsolatteremtő készség | x | x |  |  | x | x |
| Határozottság | x | x |  |  | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | | | |
| Információgyűjtés | x | x | x | x | x | x |
| Figyelem-összpontosítás | x | x | x | x | x | x |
| Nyitott hozzáállás | x | x | x | x | x | x |

1. **Árutovábbítási technológia tantárgy 0 óra/356 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

Az árutovábbítási technológia című tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék a különböző technológiák választásának, illetve működtetésének feltételrendszerét, az alkalmazás körülményeit és kritériumait, felkészítse a tanulókat az áruszállítási folyamat technológiai elemeinek megismerésére, illetve az áruszállítási technológia működtetésére

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

-

* 1. **Témakörök**
     1. **Árutovábbítási technológia I. *0 óra/31 óra***

A fuvarozás belföldi és nemzetközi szabályozása

A közúti közlekedés technikai elemei

A közúti közlekedésben résztvevő eszközök

Méretkorlátozások

Tömegkorlátozások.

* + 1. **Árutovábbítási technológia II. *0 óra/31 óra***

Belföldi árutovábbítási technológia

Nemzetközi árutovábbítási technológia

Az árutovábbítás előkészítése (járműfelkészítés, áru-előkészítés)

Tényleges árutovábbítás (okmányok és eljárások)

Befejezési fázis (áruátadás, elszámolás)

Járművekre vonatkozó előírások, különleges felszerelések

Jármű rakodás szabályai, közúton alkalmazandó okmányok (gépjárművezető okmányai, gépjármű okmányai, árukísérő okmányok).

* + 1. **Árutovábbítási technológia III *0 óra/31 óra***

Árutovábbítási járatok a közúti árufuvarozásban

Közúti áruszállítási vállalkozások kapacitásának meghatározási módszerei (a Kapacitás kihasználás tényezői, extenzív, intenzív növelési lehetőségek, Kapacitás és teljesítőképesség)

Teljesítmények tervezése a befolyásoló tényezők figyelembevételével.

* + 1. **Az árutovábbítás szervezése *0 óra/31 óra***

Közlekedési rendszerek

A fuvarozási szerződés

A közúti fuvarozási feladatok szervezése

Vállalatirányítás.

* + 1. **Árutovábbítási gyakorlat *0 óra/93 óra***

Közúti fuvarozási gyakorlat (a fuvarozás technikai elemeinek ismerete, az árufuvarozási szerződések lebonyolítása, nemzetközi egyezmények alkalmazása, a feltételesen fuvarozható áruk és veszélyes áruk fuvarozása)

Gyűjtőszállítmányozási gyakorlat (a gyűjtőforgalom sajátosságainak megismerése a gyakorlatban, a gyűjtőforgalom szervezése és lebonyolítása, specifikus gyűjtőszállítmányozási feladatok)

Raktározási tevékenység (feladatok, okmánykezelés, veszélyes áruk raktározása)

Árumozgatás, árumozgató gépek és berendezések

Csomagolási feladatok (a szállítási csomagolóeszközök anyagai, csomagolási előírások a különböző fuvarozási módoknál, veszélyes áruk csomagolása, árukezelési jelölések)

Forgalmi szolgálati gyakorlat

Szerelőműhelyi gyakorlat.

* + 1. **Fuvarozási és szállítmányozási okmány kezelés *0 óra/93 óra***

A nemzetközi munkamegosztás és a nemzetközi gazdasági kapcsolatok formái

Külgazdaság hazai és államközi szabályozása, makrogazdasági vonatkozások

A külkereskedelem résztvevői

A külkereskedelmi ügylet fogalma, típusai.

Egyszerű külkereskedelmi ügyletek, különleges külkereskedelmi ügyletek

export , import, tranzit, reexport

A külkereskedelmi ügylet előkészítése, lebonyolítása, okmányai, ajánlati tevékenység, kalkuláció és árképzés, szerződés megkötése és tartalma, szállítmánybiztosítás

Nemzetközi pénzügyi intézmények

Valuta, deviza, bankügyletek, bankműveletek, pénzügyi folyamatok.

Fizetési eszközök és módok a nemzetközi elszámolásokban, ezek nemzetközi szokványai.

A tőzsdék és a hitelek szerepe a külgazdaságban.

A külkereskedelmi adásvételi szerződés tartalma és tipikus feltételei.

A szokások szokványok fogalma, jelentősége

Fuvaraprítás fogalma, jelentősége a fuvarozásban, illetve a szállítmányozásban

Az INCOTERMS klauzulái

Kockázatok a külkereskedelemben

Okmányok a külkereskedelemben

Fuvarokmányok, elismervények, számlák, bizonyítványok, banki és vámokmányok, értékpapírok.

Vámjogi fogalmak, vámtörvény, vámigazgatás

Nemzetközi vámegyezménye

Vámtarifa

Vámeljárások, vámkezelés, vámkiszabás

Vámkezességek, vámgaranciák

Vámokmányok.

* + 1. **Idegen nyelvi okmánykitöltés  *óra/62 óra***

Alapfogalmak: szállítás, fuvarozás, fuvaroztatás, szállítmányozás

Okmányok a fuvarozásban

Nemzetközi szokványok, Incoterms

Gépkocsi típusok, azok fontosabb műszaki adatai.

Gépkocsi megrendelése, fuvarokmányok kitöltése, fuvardíj elszámolása, Közúti határátmenetek

Raktározási tevékenység a nemzetközi gyűjtőforgalomban

Vámolási feladatok a gyűjtőforgalomban; okmányok használata, kitöltése

Gyűjtőforgalommal kapcsolatos okmányok kitöltése

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

Tanterem, nyelvi labor

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x | x | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x |  | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x | x | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x | x | x |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x | x |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  | x |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  | x |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  | x |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x |  | x |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló | x |  |  |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Személyszállítási technológia tantárgy 0 óra/186 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A személyszállítási technológia tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék a személyszállítási folyamat technológiai jellemzőit, eszközeit, üzemi és utasforgalmi létesítményrendszereket, a személyszállítási szerződéseket, a személyszállítás-tervezést, a menetrenddel kapcsolatos ismereteket, a fordatervezést, a vezénylést, a díjszabásokat és a díjszámítást, az autóbusz-közlekedés technológiai folyamatát, a taxi- és túrafuvarozást, a bérletet, a nemzetközi személyszállítási ismereteket.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. **Személyszállítás folyamatai I. *0 óra/31 óra***

A személyközlekedés alapfogalmai

A személyszállítás folyamata és technikai rendszere

A személyszállítás eszközei

Üzemi és utasforgalmi létesítményrendszerek

A személyszállítási szerződések

Az utastájékoztatás eszközei és berendezései

Forgalomirányító berendezések

Utazási feltételek és a díjszabás egysége

A díjszabások felépítése

Árképzési sajátosságok a személyszállításban

Díjszabási rendszerek, díjszámítás, díjképzés, menetdíjszámítás

A menetrendszerű autóbusz-közlekedési üzem hálózati folyamata

* + 1. **Személyszállítás folyamatai II. *0 óra/31 óra***

A különjáratok közlekedtetése

Szerződéses autóbuszjáratok

Az autóbusz bérbeadása, a bérleti szerződés

Taxifuvarozás

Bérbeadás

Nemzetközi közúti személyszállítás

Menetokmányok

Kiegészítő szolgáltatások

Pénztárszolgálat

Bevétel-elszámolás, ellenőrzés

* + 1. **A személyszállítás szervezése *0 óra/31 óra***

Személyszállítási rendszerek.

Piackutatás, marketing, reklám- és propaganda, ügyfélhálózat a személyforgalom területén

A személyszállítás teljesítményeinek és a kapacitások tervezése

A menetrend és tervezése

Fordatervezés

Vezénylési elvek

* + 1. **Személyszállítási gyakorlat *0 óra/93 óra***

Személyszállítási gyakorlat.

Forgalmi szolgálati gyakorlat.

Utasszámlálás

Az autóbusz-közlekedés szállítási munkája

Menetdíjtáblázatok szerkesztése, menetdíj meghatározása

Menetjegykiadás.

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

Tanterem, külső munkahely

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása |  |  | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése |  |  | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  |  | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  |  |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.4. | Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után | x |  |  |  |
| 3.5. | Utólagos szóbeli beszámoló |  |  | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 4..4. | Csoportos helyzetgyakorlat |  | x |  |  |
| 4.5. | Csoportos versenyjáték |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Gépjármű-szerkezettan és üzemeltetés tantárgy 0 óra/155 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja olyan gépjármű-szerkezettani, elméleti javítástechnológiai és üzemeltetési ismeretek nyújtása, amelyek - a szakmai gyakorlati ismeretekkel kiegészülve alkalmassá teszi a tanulókat a járműfenntartási, járműjavítási tevékenység megszervezésére.

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

-

* 1. **Témakörök**
     1. **Gépjármű-szerkezettan I. *0 óra/31 óra***

Autótörténet (technika és technológia)

A gépjárművek csoportosítása, fő részei az ellátott feladat szerint

A gépkocsikba beépített motorok fajtái

Az Otto-motor, a motor fő részei, a motor paraméterei

Többhengeres motorok

A kétütemű Otto-motor, a Wankel-motor

A dízelmotor

A vezérlés

Motorok üzemanyag ellátásának rendszere

Korszerű gépjármű motorok

A motor hűtése, kenése.

* + 1. **Gépjármű-szerkezettan II. *0 óra/31 óra***

Az erőátvitel

A tengelykapcsoló

A nyomatékváltók

Tengelyhajtások

Kiegyenlítőmű, hátsó tengely

Mellső futóművek, kormányzás

Rugózás

Fékrendszer, kerekek.

* + 1. **Gépjármű-szerkezettan III. *0 óra/31 óra***

A jármű villamossági rendszere

Karosszéria és tartószerkezet

Típusismeret.

* + 1. **Javítástechnológia *0 óra/31 óra***

A motor szerkezeti részeinek javítása

Az erőátvitel részeinek javítása

A futómű javítása

A villamosság javítása

Az alváz és a karosszéria javítása

Gépjárművek műszeres vizsgálata

* + 1. **Gépjármű-üzemeltetési ismeretek *0 óra/31 óra***

A közúti közlekedés jogi szabályozása

A közúti közlekedési szolgáltatások

A belföldi közúti árufuvarozói tevékenység engedélyezése

A nemzetközi közúti árufuvarozói tevékenység engedélyezése

A közúti közlekedési szolgáltatáshoz rendszeresített engedélyek és okmányok

A járművek típusvizsgálata, műszaki vizsgálatok

A közúti járművek forgalomba helyezése és forgalomban tartása

A gépjárművezető egészségügyi- és pályaalkalmassága

Üzemanyag-fogyasztás elszámolása és ellenőrzése

Gépjárművek biztosítása

Gépjármű-üzemeltetés okmányai és ügyvitele

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

Szaktanterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  | x |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  | x |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Képi információk körében | | | | |
| 3.1. | rajz értelmezése | x |  |  |  |
| 3.2. | rajz elemzés, hibakeresés | x |  |  |  |
| 3.3. | rendszerrajz kiegészítés | x |  | x |  |
| 3.4. | rajz elemzés, hibakeresés | x |  | x |  |
| 4. | Komplex információk körében | | | | |
| 4.1. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 4.2. | Utólagos szóbeli beszámoló |  |  | x |  |
| 5. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 5.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 5.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 5.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |
| 6. | Üzemeltetési tevékenységek körében | | | | |
| 6.1. | Géprendszer megfigyelése adott szempontok alapján |  |  | x |  |
| 6.2. | Feladattal vezetett szerkezetelemzés | x |  | x |  |
| 6.3. | Üzemelési hibák szimulálása és megfigyelése | x |  | x |  |
| 6.4. | Adatgyűjtés géprendszer üzemeléséről | x |  | x |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Közúti közlekedési földrajz tantárgy 0 óra/62 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy az általános természeti és gazdasági földrajzi ismeretekre alapozva megismertesse a közlekedés folyamatainak térbeli eloszlását, a közlekedési alágazatok és a természeti-gazdasági földrajzi tényezők kölcsönhatását, a különböző szállítási módok kapcsolódási pontjait, a belföldi és nemzetközi szállítási útvonalakat. Felhasználva az elsajátított ismeretanyagot, a tantárgy tegye képessé a tanulókat a közúti fuvarozási útvonalak megtervezésére.

* 1. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**
  2. **Témakörök**
     1. **Magyarország közlekedési földrajza *0 óra/26 óra***

Általános közlekedés-földrajzi ismeretek.

Térképismeret.

Útvonaltervezés.

Általános természeti földrajz, általános gazdasági földrajz

Szállítások forrásai és térbeli elhelyezkedésük

A közlekedési hálózat formái és legfontosabb pontjai

Magyarország földrajzi helye és természetföldrajzi környezetének hatása a közlekedésre

Magyarország gazdasági körzetei, jelentősebb települései.

Magyarország közúthálózata

Közutak csoportosítása, műszaki jellemzői

Hálózatsűrűség, útellátottság, közutak leterheltsége, áruforgalmuk

A magyarországi közutak számozási rendszere

Magyarország elsőrendű főútjai

Magyarország másodrendű főútjai

Közúti határátkelőhelyek

Körgyűrűk

Közúthálózatunk helyzete, várható fejlődése

Helyi (városi) közlekedési hálózatok

Magyarország logisztikai rendszere.

* + 1. **Európa közlekedési földrajza *0 óra/36 óra***

Magyarországot érintő nemzetközi teherforgalom fontosabb tranzit útvonalai

Európa közúti fővonalai, "E" utak

Magyarországot érintő "E" utak

Európa gazdasági földrajza és az európai közúti közlekedési hálózat országonkénti megismerése.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  |  |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése |  |  | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése |  |  | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Tesztfeladat megoldása | x |  |  |  |
| 2.4. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.5. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Képi információk körében | | | | |
| 3.1. | rajz készítése leírásból |  |  | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Közlekedési logisztika tantárgy 0 óra/93 óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja a logisztikai szemlélet kialakítása, amely megkönnyíti a fuvarozó munkája során jelentkező feladatok korszerű és egyben színvonalas megoldását. További célja, hogy a tanulók ismerjék meg a különféle áruk kezelés szempontjából fontos tulajdonságait, sajátítsák el az egységrakomány-képzés módszereit, legyenek képesek az anyagáramok mennyiségi jellemzőinek meghatározására, ismerjék meg a főbb anyagmozgatási, rakodási, raktározási és árutovábbítási technológiák munkafolyamatait, a rakodási és szállító eszközök megválasztásának módszereit, a rakományok szállítóeszközön történő elhelyezésének és rögzítésének szabályait, legyenek képesek a gyakorlati munkához szükséges előírások és a megbízói elvárások értelmezésére és alkalmazására.

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

-

* 1. **Témakörök**
     1. **Rakodásgépesítés *0 óra/21 óra***

A raktározási folyamatok és rendszerek értelmezése, a tárolási módok és megválasztásukat befolyásoló tényező

A raktárak csoportosítása

A darabáru raktározási rendszerek áttekintése

Hagyományos darabárus raktározás

Tárolási rendszerek (állványok nélküli tárolás, állványos tárolás)

Raktári anyagmozgató rendszerek

A raktárak komissiózási folyamatai

A raktári folyamatok irányítása

A konténeres áruszállítási rendszerek (konténerek szállítóeszközei, konténerek rakodása)

A rakomány elhelyezése és rögzítése közúti szállítóeszközökön

Készletszabályozás alapfogalmai, feladata és struktúrája

Az elosztási rendszerek

A csomagolás logisztikai szerepe

A csomagolás fogalma és feladatai

Az árukat érő igénybevételek

A csomagolás megjelenési formái (szállítási csomagolások, gyűjtő csomagolások)

Csomagolóanyagok és eszközök fajtái

Egységes kódrendszer alkalmazása a csomagoláson

A hulladékkezelés logisztikai vonatkozásai (feladatai, a technológiák fő jellemzői).

* + 1. **Anyagmozgatás**  ***0 óra/21 óra***

**A**nyagokról általában

Az áruk csoportosítása és jellemzőik

Egységrakományok és képzésük (rakodólapok, konténerek, egységrakományok rögzítési módszerei)

Különféle árucsoportok jellemző tulajdonságai

Különleges kezelést igénylő áruk (nagyméretű és nagy tömegű áruk, nagyértékű áruk, gyorsan romló küldemények)

Veszélyes áruk

Anyagmozgatási rendszerek jellegzetes feladatai, részei

Szakaszos üzemű gépek (targoncák, daruk, közúti szállítóeszközök önrakodó eszközei)

Folyamatos üzemű gépek

Anyagmozgató rendszerek főbb csoportjai, az anyagáramlás jellemzői, a rendszerek teljesítőképessége, az anyagmozgatás megbízhatósága.

* + 1. **Logisztika *0 óra/20 óra***

Logisztika kialakulása, fogalma, szerepe.

A logisztika fogalma, feladata és célja

A logisztika fontosabb területei a szállítmányozásban

A logisztikai rendszerek tulajdonságai

A logisztikai szolgáltatások színvonalának megítélése

A logisztikai folyamatok típusai

A logisztikai rendszerek csoportosítása

Logisztikai központok.

Minőségbiztosítás, minőségbiztosítási rendszerek, minőségköltségek.

Logisztikai folyamatok gazdasági és pénzügyi menedzselési feladatai.

Logisztika és controlling, logisztika és döntéshozatal.

* + 1. **Közlekedési informatikai adatbázis kezelés  *0 óra/31 óra***

Táblázatkezeléssel kapcsolatos alapfogalmak, táblázatok létrehozása

A táblázat, mint adatbázis

Az adatbázis meghatározása, feltöltése

Grafikonok, diagramok készítése

Megrendelők és megrendelések nyilvántartása, gépkocsipark nyilvántartása

Közlekedésstatisztikai ismeretek és összefüggések alkalmazása

Adatállománnyal kapcsolatos alapfogalmak

Adatállomány létrehozása, karbantartása, kezelése

Konkrét adatállományok (megrendelők adatainak nyilvántartására ill. a teljesített szállítmányozási feladatok eltárolására) létrehozása,a feladat adatainak elemzése

A gyakorlatban légelterjedtebb ügyviteli rendszerek ismertetése

Fuvarfeladat nyilvántartások, nyomtatványok kitöltésére alkalmas szoftverek, megrendelés nyilvántartások, gépjármű nyilvántartás.

Európai és magyarországi útvonal program

Az irodai munkában nélkülözhetetlen eszközök

A szakmai gyakorlatban előforduló programok ismerete.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x | x | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 2.7. | Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Komplex információk körében | | | | |
| 3.1. | Esetleírás készítése | x |  | x |  |
| 3.2. | Elemzés készítése tapasztalatokról | x |  |  |  |
| 3.3. | Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján | x |  |  |  |
| 3.4. | Utólagos szóbeli beszámoló |  |  | x |  |
| 4. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 4.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 4.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 4.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

1. **Külkereskedelmi- és vámismeretek tantárgy 0 óra/62… óra\***

\* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

* 1. **A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók képesek legyenek a fuvarozási szakma területen üzletkötésekre, piackutatásra, figyelembe véve az üzleti szokásokat és szokványokat, a vámismeretek birtokában pedig a vám megbízások önálló lebonyolítására.

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

-

* 1. **Témakörök**
     1. **A külkereskedelem alapfogalmai és pénzügyei *0 óra/21 óra***

A nemzetközi munkamegosztás és a nemzetközi gazdasági kapcsolatok formái

Külgazdaság hazai és államközi szabályozása, makrogazdasági vonatkozások

A külkereskedelem résztvevői

A külkereskedelmi ügylet fogalma, típusai.

Egyszerű külkereskedelmi ügyletek, különleges külkereskedelmi ügyletek

export , import, tranzit, reexport

A külkereskedelmi ügylet előkészítése, lebonyolítása, okmányai, ajánlati tevékenység, kalkuláció és árképzés, szerződés megkötése és tartalma, szállítmánybiztosítás

Nemzetközi pénzügyi intézmények

Valuta, deviza, bankügyletek, bankműveletek, pénzügyi folyamatok.

Fizetési eszközök és módok a nemzetközi elszámolásokban, ezek nemzetközi szokványai.

A tőzsdék és a hitelek szerepe a külgazdaságban

* + 1. **A külkereskedelem szokványai *0 óra/21 óra***

A külkereskedelmi adásvételi szerződés tartalma és tipikus feltételei.

A szokások szokványok fogalma, jelentősége

Fuvaraprítás fogalma, jelentősége a fuvarozásban, illetve a szállítmányozásban

Az INCOTERMS klauzulái

Kockázatok a külkereskedelemben

Okmányok a külkereskedelemben

Fuvarokmányok, elismervények, számlák, bizonyítványok, banki és vámokmányok, értékpapírok.

* + 1. **Vámismeretek *0 óra/20 óra***

Vámjogi fogalmak, vámtörvény, vámigazgatás

Nemzetközi vámegyezménye

Vámtarifa

Vámeljárások, vámkezelés, vámkiszabás

Vámkezességek, vámgaranciák

Vámokmányok

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

Tanterem

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Alkalmazott oktatási módszer neve | A tanulói tevékenység szervezeti kerete | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport | osztály |
| 1. | magyarázat | x | x | x |  |
| 2. | kiselőadás | x | x |  |  |
| 3. | megbeszélés | x | x | x |  |
| 4. | szemléltetés |  | x | x |  |
| 5. | projekt |  | x |  |  |
| 6. | kooperatív tanulás |  | x |  |  |
| 7. | házi feladat | x |  |  |  |

* + 1. **A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sorszám | Tanulói tevékenységforma | Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok) | | | Alkalmazandó eszközök és felszerelések |
| egyéni | csoport-bontás | osztály-keret |
| 1. | Információ feldolgozó tevékenységek | | | | |
| 1.1. | Olvasott szöveg önálló feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.2. | Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x |  |  |  |
| 1.3. | Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.4. | Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel | x |  | x |  |
| 1.5. | Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása | x | x | x |  |
| 1.6. | Információk önálló rendszerezése | x |  | x |  |
| 1.7. | Információk feladattal vezetett rendszerezése | x | x | x |  |
| 2. | Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok | | | | |
| 2.1. | Írásos elemzések készítése | x |  |  |  |
| 2.2. | Leírás készítése | x |  |  |  |
| 2.3. | Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre | x |  |  |  |
| 2.4. | Tesztfeladat megoldása |  |  | x |  |
| 2.5. | Szöveges előadás egyéni felkészüléssel | x |  |  |  |
| 2.6. | Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban | x |  |  |  |
| 3. | Csoportos munkaformák körében | | | | |
| 3.1. | Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás |  | x |  |  |
| 3.2. | Információk rendszerezése mozaikfeladattal |  | x |  |  |
| 3.3. | Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással |  | x |  |  |

* 1. **A tantárgy értékelésének módja**

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

**Összefüggő szakmai gyakorlat**

**I. Öt évfolyamos oktatás közismereti képzéssel**

10. évfolyamot követően 140 óra

11. évfolyamot követően 140 óra

Az összefüggő nyári gyakorlat egészére vonatkozik a meghatározott óraszám, amelynek keretében az összes felsorolt elemet kötelezően oktatni kell az óraszámok részletezése nélkül, a tanulók egyéni kompetenciafejlesztése érdekében.

A 10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban gyakorlatból:

- Adatbazis-kezelés az ügyfélszolgálatban

Kommunikáció az ügyfélszolgálatban gyakorlatból:

- Szóbeli, írásbeli és telefonos kommunikáció

- A viselkedéskultúra

A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

A közlekedés-szállítási alapok gyakorlatból:

* A közlekedés forgalmi folyamatai az árufuvarozásban és a személyfuvarozásban
* A fuvarozási szerződések, a fuvarozási folyamat, a fuvarozás eszközei.

A közúti közlekedésüzemvitel-ellátó gyakorlatból:

* Áruismeret, anyagmozgatás és logisztika
* Az árutovábbítás technológiai folyamatai
* A forgalmi szolgálat
* Díjszabások alkalmazása

**II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül**

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Ügyfélszolgálati gyakorlatból:

- Adatbazis-kezelés az ügyfélszolgálatban

- Kommunikáció az ügyfélszolgálatban

- A viselkedéskultúra

A közlekedés-szállítási alapok gyakorlatból:

* A közlekedés forgalmi folyamatai az árufuvarozásban és a személyfuvarozásban
* A fuvarozási szerződések, a fuvarozási folyamat, a fuvarozás eszközei.

A közúti közlekedésüzemvitel-ellátó gyakorlatból:

* Áruismeret, anyagmozgatás és logisztika
* Az árutovábbítás technológiai folyamatai
* A forgalmi szolgálat
* Díjszabások alkalmazása