

2.106.

S Z A K K É P Z É S I K E R E T T A N T E R V

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!)

ügyfélszolgálatban	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-szerkezetten 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 óraszámja évfolyamonként

		9.		10.			11.			12.		Szakgimnáziumi képzés összes óraszám	Érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképesítéshez kapcsolódó óraszám	Fő szakképesítéshez kapcsolódó összes óraszám	5/13.		A szakképzés összes óraszám	1/13.			2/14.		A szakképzés összes óraszám
		e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy				e	gy		ögy	e	gy			
A fő szakképesítésre 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 szókinés											0			24		24	0	0		24	0	24
11806-16 Gépirás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	Gépirás gyakorlata	0	72	0	36		0	0		0	0	108	108	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	
	Gépirás-technikai alagyakorlatok		12									12				12	0	0		0	0	0	
	Írássebesség fokozása				12							12				12	0	0		0	0	0	

	Írásbiztonság erősítése				12						12	72	0			12	0	0		0	0	0	
	Gépirás-technikai alkalmazások				12						12					12	0	0		0	0	0	
	Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	0	0	36	0		36	0		0	0			72	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	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	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	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	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		
	Egységirakomány-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	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	
Díjszabásméret	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	6	0		0	0	6	
A közúti, vasúti, vízi és légi áru fuvarozás			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	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 eszökgazdálkodás 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
	Szerzödések, nevesített szerzödések										28		28					28	28	0			0	0	28
Polgári jogi kártérítési felelősség. A polgárjogi eljárás szabályai.										20		20					20	20	0			0	0	20	
Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó	Árutovábbítási technológia	0	0	0	0	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-szerkeztan és üzemeltetés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	155	0	155	0	0		155	0	155
Gépjármű-szerkeztan I.											0			31		31	0	0		31	0	31
Gépjármű-szerkeztan II.											0			31		31	0	0		31	0	31
Gépjármű-szerkeztan 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 beszédképesség	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önfejlesztés	x
Szervezőképesség	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

1.1. A tantárgy tanításának célja

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

1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

1.3. Témakörök

1.3.1. *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 (vétkenesen 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.

1.3.2. *Munkaviszony létesítése*

4 óra/4 óra

Munkaviszony létrejötte, fajtái: munkaszerződés, teljes- és részmunkaidő, határozott és határozatlan munkaviszony, minimálbér és garantált bérminimum, képviselői 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.

1.3.3. *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.

1.3.4. 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, közfoglalkoztatás célcsoportja, közfoglalkoztatás 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, beralapú 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.

1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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

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

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

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

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

1.6. 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, önfeljesztés	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Nyelvi magabiztosság	x
Kapcsolatteremtő készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Információgyűjtés	x
Analitikus gondolkodás	x
Deduktív gondolkodás	x

2. Foglalkoztatás I. tantárgy

62 óra/62 óra*

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

2.1. 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.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

2.3. Témakörök

2.3.1. *Nyelvtani rendszerezés 1*

6 óra/6 óra

A 8 órás nyelvtani rendszerezés alatt a tanulók a legalapvetőbb igeidőket átismélik, illetve begyakorolják azokat, hogy munkavállaláshoz kapcsolódóan, hogy az állásinterjú során ne okozzon gondot a múlt, 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 magbízottság csak az igeidők helyes használata révén fog megvalósulni.

2.3.2. *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

válík arra, hogy az állásinterjún elhangzott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

2.3.3. 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.

2.3.4. 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

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

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

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

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

2.6. 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 vonatkozó előírások	x	x
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, gyakorlata	x	x
A dokumentumszerkesztés alapjai		x
A táblázatkészítés alpműveletei		x
Adatbázis-kezelés alpműveletei		x
Prezentációkészítés alpműveletei		x
A körlevélkészítés alpműveletei		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

3. Gépírás gyakorlata tantárgy

108 óra/... óra*

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

3.1. 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 tanulóknál, 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

3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

3.3. Témakörök

3.3.1. *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

3.3.2. *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

3.3.3. *Gépírás-technikai alapgyakorlatok*

12 óra/... óra

Másolási technika fejlesztése: nyomtatott szövegről, sortartással

Írásbiztonság (hibátlan írás) erősítése

Írásellenőrzési és -javítási módok, eljárások

3.3.4. *Írássebesség fokozása*

12 óra/... óra

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

Írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal

Írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

3.3.5. 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, koncentrációt fejlesztő gyakorlatok
 Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

3.3.6. Gépirás-technikai alkalmazások**12 óra/... óra**

Írás hallás (diktálás) után
 Különleges másolási feladatok
 Helyesírási gyakorlatok
 Szövegértő, memóriafejlesztő írásgyakorlatok
 Másolás formázási alapok alkalmazásával (korrektúrázás)

3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)
számítógépterem**3.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)****3.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz	osztályhoz	
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		gépirásoktató program
7.	írás diktálás után	x	x		hangrögzítő készülék

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

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

1.2. A tantárgy értékelésének módja

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

2. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy 72 óra/... óra*

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

2.1. 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.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Informatika

2.3. Témakörök

2.3.1. 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

2.3.2. Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban 22 óra/... óra

- 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.

2.3.6. 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.

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz	osztályhoz	
			bontás	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		

1.2. 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, kérdezőtechnika	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 beszédképesség	x	x
Köznyelvi beszédképesség	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
Meggyőzőképesség	x	x
Kommunikációs rugalmasság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Ismeretek helyén való alkalmazása	x	x
Helyzetfelismerés	x	x
Nyitott hozzáállás	x	x

2. **Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy**

36 óra/... óra*

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

2.1. **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.

2.2. **Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

2.3. **Témakörök**

2.3.1. ***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

2.3.2. ***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

- védőkoriátok

- a szem jelzései

- egyébnonverbális jelek

Kérdezéstechnika

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

- egyek 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 előszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság, hangsúly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)

2.3.3. 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 összehasonlítása (egyezőségek-különbségek)
- Elektronikus kommunikáció
 - fajtái, formái
 - jellemzői
 - szabályai

2.3.4. 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

2.3.5. 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
Bemutató, 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, projektor
számítógép,

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tréning terem

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

tréning

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete	Alkalmazandó eszközök és felszerelések
---------	--------------------------	---------------------------------------	--

		(differenciálási módok)			
		egyéni	csoporthatár	osztálykeret	
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	

1.2. A tantárgy értékelésének módja

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

2. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy **36 óra/... óra***

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

2.1. 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.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

2.3. Témakörök

2.3.1. 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

2.3.2. 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

2.3.3. 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

2.3.4. 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

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz	osztályhoz	
1.	tréning		x		
2.	szituációs feladat		x		
3.	csoporthoz feladat		x		
4.	párhuzamos feladat		x		
5.	hanganyag feldolgozás	x	x		
6.	videofelvétel készítése	x	x		
7.	videofelvétel elemzése	x	x		

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz bontás	osztályhoz 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		

1.2. 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

	Ügyfélszolgálati 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 önfeljesztés 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
Ügyféléltípusok 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
Önfeljesztés technikái (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök)	x	x
Önfeljesztés, önértékelés módszerei	x	x
Egyéni probléma- és stresszkezelés eszközrendszere	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Ügyfélközpontúság	x	x
Proaktivitás	x	x
Problémaérzékeny ügyfélkezelés	x	x
Fejlődőképesség, önfeljesztés	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

2. Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy

36 óra/... óra*

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

2.1. 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.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

2.3. Témakörök

2.3.1. *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

2.3.2. *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

2.3.3. 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

2.3.4. 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

2.3.5. Önefejlesztés

7 óra/... óra

A 7 óra önefejlesztés témakör célja elsősorban az önismeret. Az önismeret után az önefejlesztési „stratégiára” koncentrálnak a tanulók találjanak olyan önefejlesztési 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

Önefejlesztési 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 személyiség típusok összefüggései

„Pozitív pszichológia” hatása

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tréningterem

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth-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			

1.2. A tantárgy értékelésének módja

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

2. Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy

67 óra/... óra*

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

2.1. 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 etiketre vonatkozó szabályokat.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

2.3. Témakörök

2.3.1. *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

Piacutatás 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

2.3.2. *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

2.3.3. *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

2.3.4. *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

2.3.5. *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

Stresszkezelő módszerek a gyakorlatban

Pozitív gondolkodásmód és annak hatása a gyakorlatban

2.3.6. *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 empátikus 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

2.3.7. *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

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

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

1.1.1. 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		

1.2. 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		

2. Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy

31 óra/... óra*

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

2.1. 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.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

2.3. Témakörök

2.3.1. *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

2.3.2. *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

2.3.3. *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

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépterem

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

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

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

1.1.1. 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			

1.2. A tantárgy értékelésének módja

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

2. Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban tantárgy 36 óra/... óra*

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

2.1. 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.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

2.3. Témakörök

2.3.1. *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

2.3.2. *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

2.3.3. 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

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)
 taniroda, számítógépterem

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth-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			

1.2. 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, naplót, 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, jóállás, 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

2. Áruforgalmi ismeretek tantárgy

248 óra/248 óra*

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

2.1. 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 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

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

2.3. Témakörök

2.3.1. *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

2.3.2. *Nyivántatások kezelése GYAKORLAT*

32 óra/32 óra

Okmányok, nyomtatványok fogalma, fajtái.

Okmányok, nyomtatványok kitöltése, nyivántartása.

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

2.3.3. 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 tétel nagyság meghatározása.

A szerződések fajtái.

Az árrendelés módjai, az árrendelést 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.

Árrendszer

Az árrendszer feladata, hagyományos árrendszer.

Kódtípusú árrendszer 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 visszashállítandó 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 vagyonszámvetés 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 dízscsomagolás készítése.

2.3.4. *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.

2.3.5. *Minőségbiztosítás*

10 óra/10 óra

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

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tanterem, külső gyakorlati hely

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth-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			

2.6. 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 áru fuvarozásban 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
Szervezőképesség	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

3. Közlekedési alapismeretek tantárgy

211 óra/211 óra*

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

3.1. 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

3.2. 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 földrajzhoz, míg a szállítási feladatok végrehajtása a gyakorlathoz és a marketing ismeretekhez.

3.3. Témakörök

3.3.1. 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

3.3.2. 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

3.3.3. 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

3.3.4. 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, hajógyarak
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

3.3.5. A különböző közlekedési ágak üzemvitele

54 óra/54 óra

A vasúttal szemben támasztott követelmények
A vasúti személyszállítási folyamat
A vasúti áru fuvarozási folyamat és részei
Az áruk csomagolása
A fuvar eszköz 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 áru forgalom lebonyolítása
A vasúti menetrend
A közúti áruszállítás üzemvitele
Áru fuvarozási 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, hátrányai
A csővezetékes szállítás technikai berendezései

3.3.6. 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

3.3.7. 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

3.3.8. 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

3.3.9. 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

Vízi járművek

Légi járművek

3.3.10. 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

3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tanterem

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth	osztály-	
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	

3.6. A tantárgy értékelésének módja

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

4. Közlekedési földrajz tantárgy

108 óra/108 óra*

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

4.1. 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 tegeye képessé a tanulókat a közúti fuvarozási útvonalak megtervezésére.

4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

4.3. Témakörök

4.3.1. 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 társadalomföldrajzi tényezők

A közlekedés alágazatai

Földrajzi munkamegosztás

Közlekedés-földrajzi fogalmak

Magyarország közlekedésének forrásai

4.3.2. 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

4.3.3. 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

4.3.4. 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 repülőterek

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 vezetékálózatának kialakulása

4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

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

4.5.2. 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 mondat szintű 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	

4.6. A tantárgy értékelésének módja

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

5. Közlekedésbiztonság és -védelem tantárgy

72 óra/72 óra*

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

5.1. 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. Válgon általánossá az a szemlélet, amely magáénak vallja azt az állítást, hogy a „prevenciók nem csupán az emberek egészségének 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 feladatok 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.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

5.3. Témakörök

5.3.1. 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)

5.3.2. 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

5.3.3. 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

5.3.4. 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

5.3.5. Vagyonvédelem, üzembiztonság

10 óra/10 óra

A témakör részletes kifejtése

5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tanterem,

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

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

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

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

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

5.6. A tantárgy értékelésének módja

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

6. Közlekedés üzemvitel tantárgy tantárgy

237 óra/237 óra*

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

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Témakörök

6.3.1. Közlekedési alapfogalmak

4 óra/4 óra

- A közlekedés
- A fuvarozás
- A szállítás
- A szállítmányozás
- A logisztika

6.3.2. 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 kocsiúrrendszer
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

6.3.3. 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
Személydíjzabások rendszere
A légi közlekedés sajátosságai
Repülőterek és kiszolgáló létesítményeik
A légi személyszállítás eszközei
Utazási feltételek
Menetrend szerkesztés szabályai
Menetdíjak
Menetjegyek
Kedvezmények
Menetjegyek visszaváltása
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk

6.3.4. A városi közösségi közlekedés

6 óra/6 óra

A városi személyszállítás eszközei
A városi személyszállítás sajátosságai
Városi közlekedési hálózatok
Utazási feltételek
Menetrend szerkesztés szabályai
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk
Rendkívüli események

6.3.5. A közúti, vasúti, vízi és légi áru fuvarozás

41 óra/41 óra

A közúti áru fuvarozás sajátosságai
A közúti áru fuvarozás 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 áru fuvarozás sajátosságai, jellemzői
A vasúti áru fuvarozás 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 Unió kívülről érkező küldemények esetében
A kocsik kirakási kötelezettsége, a vasúti kocsik tisztításának alapszabályai és szükségessége, a küldemény elvitelének jelentősége
Veszélyes áruk vasúti szállításának alapjai
A vízi áru fuvarozás sajátosságai
A vízi áru fuvarozás 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 áru fuvarozás sajátosságai
A légi áru fuvarozás eszközei
Légi teheráru fogalma
Továbbítási módok
Egység rakományképzési szempontok
Különleges kezelést igénylő áruk
Túlsúlyos, túlméretes küldemények
Veszélyes áruk
Kizárólag cargo-repülőgépekben fuvarozható áruk
Járat rakományjegyzéke
Előkészítés 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
Chicagó-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

6.3.6. 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

6.3.7. 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

6.3.8. 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

6.3.9. 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

6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

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

6.5.2. 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		

6.6. A tantárgy értékelésének módja

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

7. Közlekedés üzemvitel gyakorlat tantárgy

31 óra/31 óra*

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

7.1. 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 áru fuvarozáshoz kapcsolódó üzemviteli feladatokkal. Úgy, mint menetjegyeladás, áru felvétel, csomagolás, rendkívüli események kezelése, reklamációs ügyek intézése, menetdíjak és kedvezmények meghatározása, az áru fuvarozási folyamat részeinek megismerése és különböző okmányok kitöltése.

7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

7.3. Témakörök

7.3.1. A közúti személyszállítás

6 óra/6 óra

Menetrendek

Menetdíjak

Menetjegyek

Kedvezmények

Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása

Reklamációs ügyek intézése

Autóbusz menetlevél

Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk

Rendkívüli események

- 7.3.2. A vasúti személyszállítás** *6 óra/6 óra*
- Menetrendek
 - Személydíjszabások
 - Menetdíjak
 - Menetjegyek
 - Utazási igazolványok
 - Kedvezmények
 - Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
 - Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk
 - Reklamációs ügyek intézése
 - Rendkívüli események
- 7.3.3. A vízi személyszállítás** *2 óra/2 óra*
- Menetrendek
 - Személydíjszabások
 - Menetdíjak
 - Menetjegyek
 - Kedvezmények
 - Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
 - Utazási igazolványok
 - Utazással kapcsolatos információk
- 7.3.4. A légi személyszállítás** *2 óra/2 óra*
- Menetrendek
 - Menetdíjak
 - Menetjegyek
 - Kedvezmények
 - Menetjegyek visszaváltása
 - Utastájékoztató
 - Utazással kapcsolatos információk
- 7.3.5. A városi közösségi közlekedés** *3 óra/3 óra*
- Menetrendek
 - Személydíjszabások
 - Menetdíjak
 - Menetjegyek
 - Utazási igazolványok
 - Kedvezmények
 - Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása
 - Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk
 - Reklamációs ügyek intézése
 - Rendkívüli események
- 7.3.6. A közúti áru fuvarozás** *4 óra/4 óra*
- Fuvarozásból kizárt és feltételesen fuvarozható áruk

Csomagolás
Árukíséret
Fuvar eszköz kiállítása
Rakodás
A küldemény átvétele
A küldemény tömegének megállapítása
A küldemény kíséréte
A küldemény továbbítása
A fuvarozás útvonala
A fuvarozó értesítési kötelezettsége, a címzett értesítése
A küldemény átadása-átvétele
A teljesítés igazolása
A fuvardíj

7.3.7. A vasúti áru fuvarozás 4 óra/4 óra

A vasúti kocsik megrendelése a vasút vállalatától
Az árudarabok jelölése, a vasúti kocsik, konténerek bárcázása üres, rakott állapotban
A kocsi rakományú küldemény lezárására használt kocsi zárok 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 fuvar költségek meghatározása, fuvardíj, mellékdíj, szolgáltatások díja, felmerülésének helye

7.3.8. A vízi áru fuvarozás 2 óra/2 óra

Belvízi hajóút ismeret, kitűzési jelek, nautikai szabályok.
Kikötők, kikötői rakodó berendezések.

7.3.9. A légi áru fuvarozás 2 óra/2 óra

Okmányok kiállítása (áru begyűjtése, csomagolás, címkézés)
Küldemény (áru+okmányok) átadása a fuvarozónak vagy a fuvarozó képviselőjének
Küldemény átvétele
Helyfoglalási lista
Veszélyes áru nyilatkozat
Egy járat küldeményeinek összekészítése
Járat küldeményeinek előtérre juttatása
Átadás a rampaszolgálatnak, berakodás a légi járműbe
Kirákodás a célállomáson, import raktári bevételezés
Címzett kiértesítése
Áru átadása (költségek megfizetése)

7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

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

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

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

7.6. A tantárgy értékelésének módja

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

8. Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek tantárgy

170 óra/170 óra*

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

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. Témakörök

8.3.1. 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 mutatószámok

Eloszlások vizsgálata középértékek és szóródás segítségével

Két mennyiség kapcsolatának vizsgálata

Két változó közötti kapcsolat
A korrelációs számítás
A korreláció fontosabb típusai
A kapcsolat szorosságának mérőszámai
Két változó közötti kapcsolat
A korrelációs számítás
A korreláció fontosabb típusai
A kapcsolat szorosságának mérőszámai

8.3.2. A pénz **10 óra/10 óra**

A pénz kialakulása
A pénz, mint fizetőeszköz
A pénz feladata, funkciói
A pénz mint fizető eszköz
A pénzforgalom

8.3.3. 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

8.3.4. Vállalkozások, gazdasági társaságok **8 óra/8 óra**

A vállalkozás indítása
Az egyéni vállalkozás
Gazdasági társaságok
A vállalkozások partnerei
Gazdasági társaságok megszűnése

8.3.5. Marketing, public relations **10 óra/10 óra**

A marketing 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

8.3.6. 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
Számítási (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

8.3.7. Az állam és a jog kialakulása

4 óra/4 óra

Az állam kialakulása
Jogi alapfogalmak
A jog kialakulása

8.3.8. 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

8.3.9. Szerződések, nevesített szerződések

28 óra/28 óra

A szerződés fogalma
Cselekvőképesség
Szerzőrődéskötés
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

8.3.10. 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

8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

tanterem

8.5. 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	csoporth	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	

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

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

8.6. 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	Gépjárműszerkezetben 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 áru fuvarozásban 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
Szervezőképesség	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

9. Árutovábbítási technológia tantárgy

0 óra/356 óra*

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

9.1. 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

9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

9.3. Témakörök

9.3.1. 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.

9.3.2. 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).

9.3.3. Árutovábbítási technológia III

0 óra/31 óra

Árutovábbítási járatok a közúti áru fuvarozásban
Közúti áruszállítási vállalkozások kapacitásának meghatározási módszerei (a Kapacitás kihasználás tényezői, extenzív, intenzív növelési lehetőségek, Kapacitás és teljesítőképesség)
Teljesítmények tervezése a befolyásoló tényezők figyelembevételével.

9.3.4. Az árutovábbítás szervezése

0 óra/31 óra

Közlekedési rendszerek
A fuvarozási szerződés
A közúti fuvarozási feladatok szervezése
Vállalatirányítás.

9.3.5. Árutovábbítási gyakorlat

0 óra/93 óra

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

Gyűjtőszállítványozási gyakorlat (a gyűjtőforgalom sajátosságainak megismerése a gyakorlatban, a gyűjtőforgalom szervezése és lebonyolítása, specifikus gyűjtőszállítványozási 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.

9.3.6. Fuvarozási és szállítványozási 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, szállítványbiztosítás

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 szállítványozásban

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

Vámkezesések, vámgaranciák

Vámokmányok.

9.3.7. Idegen nyelvi okmánykitöltés

óra/62 óra

Alapfogalmak: szállítás, fuvarozás, fuvaroztatás, szállítványozás

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

9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, nyelvi labor

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth-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		

9.6. A tantárgy értékelésének módja

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

10. Személyszállítási technológia tantárgy

0 óra/186 óra*

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

10.1. 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 vezénylest, a díjszabásokat és a díjszámítást, az autóbusz-közlekedés technológiai folyamatát, a taxi- és túrafuvarozást, a bérletet, a nemzetközi személyszállítási ismereteket.

10.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

10.3. Témakörök

10.3.1. 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 utastájékoztató eszközök 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

10.3.2. Személyszállítás folyamatai II.**0 óra/31 óra**

A különjáratok közlekedtetése
Szerződéses autóbuszjáratok
Az autóbusz bérbeadása, a bérleti szerződés
Taxifuvározás
Bérbeadás
Nemzetközi közúti személyszállítás
Menetokmányok
Kiegészítő szolgáltatások
Pénztárszolgálat
Bevétel-elszámolás, ellenőrzés

10.3.3. 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

10.3.4. Személyszállítási gyakorlat**0 óra/93 óra**

Személyszállítási gyakorlat.
Forgalmi szolgálati gyakorlat.
Utasszámlálás
Az autóbusz-közlekedés szállítási munkája
Menetdíjtáblázatok szerkesztése, menetdíj meghatározása
Menetjegykiadás.

10.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, külső munkahely

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

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

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

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

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

10.6. A tantárgy értékelésének módja

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

11. Gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés tantárgy

0 óra/155 óra*

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

11.1. A tantárgy tanításának célja

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

11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

11.3. Témakörök

11.3.1. Gépjármű-szerkezetten 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.

11.3.2. Gépjármű-szerkezet II.

0 óra/31 óra

Az erőátvitel
A tengelykapcsoló
A nyomatékváltók
Tengelyhajtások
Kiegyenlítőmű, hátsó tengely
Mellső futóművek, kormányzás
Rugózás
Fékrendszer, kerekek.

11.3.3. Gépjármű-szerkezet III.

0 óra/31 óra

A jármű villamossági rendszere
Karosszéria és tartószerkezet
Típusismeret.

11.3.4. 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

11.3.5. 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

11.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth-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 mondat szintű 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.	rendszerajz 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	

11.6. A tantárgy értékelésének módja

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

12. Közúti közlekedési földrajz tantárgy

0 óra/62 óra*

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

12.1. 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.

12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

12.3. Témakörök

12.3.1. 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.

12.3.2. 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.

12.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

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

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth-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		

12.6. A tantárgy értékelésének módja

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

13. Közlekedési logisztika tantárgy

0 óra/93 óra*

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

13.1. 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 egységpakomány-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.

13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

13.3. Témakörök

13.3.1. 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 kommissiózási 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).

13.3.2. Anyagmozgatás

0 óra/21 óra

Anyagról általában

Az áruk csoportosítása és jellemzőik

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

Különbféle árucsoportok jellemző tulajdonságai

Különleges kezelést igénylő áruk (nagy méretű és nagy tömegű áruk, nagy értékű 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.

13.3.3. 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.

13.3.4. 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.

13.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

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

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

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

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

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

		egyéni	csoporth- 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		

13.6. A tantárgy értékelésének módja

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

14. Külkereskedelmi- és vámismeretek tantárgy

0 óra/62... óra*

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

14.1. A tantárgy tanításának célja

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

14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

14.3. Témakörök

14.3.1. 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

14.3.2. 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.

14.3.3. Vámismeretek

0 óra/20 óra

Vámjogi fogalmak, vámtörvény, vámigazgatás
Nemzetközi vámegyezménye
Vámtarifa
Vámeljáráások, vámkezelés, vámkiszabás
Vámkezesések, vámgaranciák
Vámokmányok

14.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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

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

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

14.5.2. 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		

14.6. 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:

- Adatbázis-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 áru fuvarozásban 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:

- Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban
- Kommunikáció az ügyfélszolgálatban
- A viselkedéskultúra

A közlekedés-szállítási alapok gyakorlatból:

- A közlekedés forgalmi folyamatai az áru fuvarozásban és a személy fuvarozásban
- 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