

„SZAKGIMNÁZIUMI HELYI TANTERV

a(z)

XXXVIII. RENDÉSZET ÉS KÖZSZOLGÁLAT

ágazathoz tartozó

52 245 04

KÖZSZOLGÁLATI ÜGYKEZELŐ

SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

A(z) XXXVIII. RENDÉSZET ÉS KÖZSZOLGÁLAT ágazathoz az alábbi szakképesítések tartoznak:

- | | | | | |
|---|----|-----|----|---|
| – | 54 | 345 | 01 | Közzszolgálati ügyintéző |
| – | 52 | 861 | 11 | Rendészeti ügyintéző |
| – | 54 | 861 | 01 | Rendőrtiszthelyettes (a szakmairány megjelölésével) |

I. A képzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. 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.) Kormányrendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Kormányrendelet,
- a(z) 54 345 01 számú, Közzszolgálati ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó 2011. (....) ... rendelet

alapján készült.

II. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma: 52 245 04

Szakképesítés megnevezése: Közzszolgálati ügykezelő

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

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXXVIII. RENDÉSZET ÉS KÖZSZOLGÁLAT

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: -

Elméleti képzési idő aránya: 60%

Gyakorlati képzési idő aránya: 40%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

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

III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség

Bemeneti kompetenciák: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

IV. A szakképzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

A szakmai elméleti és gyakorlati képzésben a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. 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
Közszolgálati ügyintézői ismeretek	A tananyag tartalomnak megfelelő állami szakirányú felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Magánbiztonsági közszolgálati ügykezelő számára	A tananyag tartalomnak megfelelő állami szakirányú felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Rendvédelmi szervek és alapfeladatok	A tananyag tartalomnak megfelelő állami szakirányú felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Rendészeti szakmai idegen nyelv	A tananyag tartalomnak megfelelő állami szakirányú felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Rendészeti szakmai informatika	A tananyag tartalomnak megfelelő állami szakirányú felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Önvédelem és intézkedés technika	A tananyag tartalomnak megfelelő állami szakirányú felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi középfokú végzettség és 5 éves szakmai gyakorlat

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 szabadsáv nélkül	éves óraszám szabadsáv nélkül	heti óraszám szabadsávval	éves óraszám szabadsávval
9. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év	13 óra/hét	468 óra/év
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év	13 óra/hét	468 óra/év
Ögy.		140 óra		140 óra
11. évfolyam	10 óra/hét	360 óra/év	11 óra/hét	396 óra/év
Ögy.		140 óra		140 óra
12. évfolyam	10 óra/hét	310 óra/év	11 óra/hét	341 óra/év
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év	35 óra/hét	1085 óra/év
Összesen:		2739 óra		3038 óra

évfolyam	heti óraszám szabadsáv nélkül	éves óraszám szabadsáv nélkül	heti óraszám szabadsávval	éves óraszám szabadsávval
1/13. évfolyam	31 óra/hét	1116 óra/év	35 óra/hét	1260 óra/év
Ögy		160 óra		160 óra
2/14. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év	35 óra/hét	1085 óra/év
Összesen:		2237 óra		2505 óra

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

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

		9.		10.			11.			12.	
		heti óraszám		heti óraszám		ögy	heti óraszám		ögy	heti óraszám	
		e	gy	e	gy		e	gy		e	gy
A fő szakképesítésre vonatkozóan:	Összesen	6,5	4,5	8	4	140	5,5	4,5	140	5,5	4,5
	Összesen	11,0		12,0			10,0			10,0	
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.										
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	Foglalkoztatás I.										
11654-16 Rendvédelmi jog és közigazgatás	Közzszolgálati ügyintézői ismeretek	1,5									
11655-16 Magánbiztonság a közzszolgálati ügykezelő számára	Magánbiztonság és vagyonvédelem I.	1									
	Magánbiztonság és vagyonvédelem II.			1							
	Magánbiztonság és vagyonvédelem III.						0,5				
	Magánbiztonság és vagyonvédelem IV. gyakorlat										1
	Személy és vagyonvédelemi ismeretek gyakorlat							0,5			

	Személy és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat										1
11553-16 Rendvédelmi szervek és alapfeladatok	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I.	1		0,5							
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II.	2,5									
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III.			4							
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV.						4				
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok V.									2	
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat				1						
11556-16 Társadalomismeret és szakmai kommunikáció	Közszolgálati ügyintézői ismeretek	0,5									
	Közszolgálati ügyintéző gyakorlati ismeretek		0,5								
11657-16 Rendészeti szakmai idegen nyelv	Rendészeti szakmai idegen nyelv			1							
11658-16 Rendészeti szakmai informatika	Rendészeti szakmai informatika						0,5				
11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika	Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat I.		0,5								
	Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat II.		3,5								
	Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat III.				3						
	Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat IV.							3			
	Önvédelem és intézkedés taktika						0,5			2	
10069-12 Irodai asszisztensi feladatok	Ügyviteli ismeretek										1

10067-12 Gépírás, dokumentum készítés iratkezelés	Ügyviteli ismeretek							1			
11555-16 Ügykezelés a közzszolgálatban	Ügyviteli ismeretek										
	Ügyviteli gyakorlat										
11632-16 Közzszolgálati ügyintéző alapfeladatok	Közzszolgálati ügyintézői ismeretek			1,5						1,5	
	Közzszolgálati ügyintézői gyakorlat										1,5
11559-16 E-közzszorgazgatási ismeretek	E-közzszorgazgatás elmélete										
	E-közzszorgazgatás gyakorlata										
11560-16 Ügyfélszorgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven	Ügyfélszorgálati kommunikáció										
	Ügyfélszorgálati kommunikáció gyakorlat										
11385-16 Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés	Ügyfélszorgálati kommunikáció										
	Ügyfélszorgálati kommunikáció gyakorlat										

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 órászáma	Érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképesítéshez kapcsolódó órászám	Fő szakképesítéshez kapcsolódó összes órászám	5/13.		A szakképzés összes órászáma	1/13.			2/14.		A szakképzés összes órászáma
		e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy				e	gy		ögy	e	gy			
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	90	126	198	144	140	162	108	140	170	46	1044	453	1044	588	371	2003	620	424	160	588	371	2006
	Összesen	216		342			270			216					959			1044			959		
	Elméleti órászámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 1211 óra (53%)													1211 óra (55,9%)								
	Gyakorlati órászámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 795 óra (47%)													795 óra (44,1%)								
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		7		7	0	0		7	0	7	
	Nyelvtani rendszerezés 2											0		7		7	0	0		7	0	7	
	Nyelvi készségfejlesztés											0		24		24	0	0		24	0	24	
	Munkavállalói szókincs											0		24		24	0	0		24	0	24	
11634-16 Rendvédelmi jog és közigazgatás	Közfoglalkoztatási ügyintézői ismeretek	54	0	0	0		0	0		0	0	54	54	0	0	0	54	0	0		0	0	0
	Jogi alapismeretek	10										10				10	0	0		0	0	0	

	Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek	12									12					12	0	0		0	0	0	
	Polgári jog alapjai	12									12					12	0	0		0	0	0	
	Büntetőjog általános rész	10									10					10	0	0		0	0	0	
	Kriminálisztika	10									10					10	0	0		0	0	0	
11655-16 Magánbiztonság a közszolgálati ügykezelő számára	Magánbiztonság és vagyonvédelem I.	36	0	0	0		0	0		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0
	Általános vagyonvédelmi és szolgálati ismeretek	18										18					18	0	0		0	0	0
	Személy és vagyonvédelmi alapismeretek I.	9										9					9	0	0		0	0	0
	Személy és vagyonvédelmi alapismeretek II.	9										9					9	0	0		0	0	0
	Magánbiztonság és vagyonvédelem II.	0	0	36	0		0	0		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0
	Személy és vagyonvédelmi ismeretek: személy és gépjármű be és kiléptetésének szabályai			16								16					16	0	0		0	0	0
	Személy és vagyonvédelmi ismeretek: recepciós szolgálat ellátásának szabályai			10								10					10	0	0		0	0	0
	Személy és vagyonvédelmi ismeretek: bolti szolgálat ellátásának szabályai			10								10					10	0	0		0	0	0
	Magánbiztonság és vagyonvédelem III.	0	0	0	0		18	0		0	0	18	18	0	0	18	0	0		0	0	0	

	A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök					8					8					8	0	0		0	0	0
	Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: szállítmányok kísérése					5					5					5	0	0		0	0	0
	Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: járőrszolgálat szolgálat ellátásának szabályai					5					5					5	0	0		0	0	0
	Magánbiztonság és vagyonvédelem IV. gyakorlat	0	0	0	0	0	0		0	31	31	31	0	0	0	31	0	0		0	0	0
	Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: a készenléti járőrszolgálat ellátásának szabályai és a speciális őrzés védelem									9	9					9	0	0		0	0	0
	Közterület felügyelői feladatok I.									11	11					11	0	0		0	0	0
	Közterület felügyelői feladatok II.									11	11					11	0	0		0	0	0
	Személy és vagyonvédelmi ismeretek gyakorlat	0	0	0	0	0	18		0	0	18	18	0	0	0	18	0	0		0	0	0
	Személyek ki és beléptetése						6				6					6	0	0		0	0	0
	Kényszerítő és támadáselhárító eszközök gyakorlat I.						8				8					8	0	0		0	0	0
	Szállítmánykísérés gyakorlat						4				4					4	0	0		0	0	0
	Személy és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat	0	0	0	0	0	0		0	31	31	31	0	0	0	31	0	0		0	0	0

	Kényszerítő és támadáselhárító eszközök gyakorlat II.									7	7					7	0	0		0	0	0
	Járőrszolgálat gyakorlat									6	6					6	0	0		0	0	0
	Közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat									18	18					18	0	0		0	0	0
11553-16 Rendvédelmi szervek és alapfeladatok	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I.	36	0	18	0		0	0		0	0	54	54	0	0	54	0	0		0	0	0
	A magyarországi rendvédelmi szervek története	36										36			36	0	0		0	0	0	
	Rendvédelmi szervek alapismeretek I.			10								10			10	0	0		0	0	0	
	Munkavédelem és környezetvédelem			8								8			8	0	0		0	0	0	
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II.	90	0	0	0		0	0		0	0	90	0	90	0	90	90	0		0	0	90
	Rendvédelmi szervek alapismeretek II.	18										18			18	18	0		0	0	18	
	A rendvédelmi és a rendészeti tevékenységet végző szervek, személyek intézkedéseinek elhelyezése a közigazgatási jogalkalmazás rendszerében	20										20			20	20	0		0	0	20	
	Általános vagyonvédelmi és szolgálati ismeretek	24										24			24	24	0		0	0	24	
	Általános szolgálati ismeretek	28										28			28	28	0		0	0	28	
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III.	0	0	144	0		0	0		0	0	144	0	144	0	144	144	0		0	0	144
	A szolgálatellátás általános szabályai			60								60			60	60	0		0	0	60	
	Tűzoltó és tűzmegeelőzési			60								60			60	60	0		0	0	60	

11556-16 Társadalomismeret és szakmai kommunikáció	ismeretek																					
	Büntetés-végrehajtási nevelési alapismeretek			24							24				24	24	0		0	0	24	
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV.	0	0	0	0		144	0		0	0	144	0	0	144	144	0		0	0	144	
	Közlekedési alapismeretek						48					48			48	48	0		0	0	48	
	Kényszerítő és támadáselhárító eszközök						64					64			64	64	0		0	0	64	
	Határrendészeti ismeretek						32					32			32	32	0		0	0	32	
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok V.	0	0	0	0		0	0		62	0	62	0	0	62	62	0		0	0	62	
	Iparbiztonsági és katasztrófavédelmi alapismeretek									16		16			16	16	0		0	0	16	
	Katasztrófavédelmi műszaki alapismeretek									16		16			16	16	0		0	0	16	
	Rendőri szolgálati ismeretek									30		30			30	30	0		0	0	30	
	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat	0	0	0	36		0	0		0	0	36	0	0	36	0	36		0	0	36	
	Általános szolgálati ismeretek				18							18			18	0	18		0	0	18	
	Tűzoltási alapismeretek				10							10			10	0	10		0	0	10	
	Büntetés-végrehajtási alapismeretek				8							8			8	0	8		0	0	8	
11556-16 Társadalomismeret és szakmai kommunikáció	Közszolgálati ügypntézői ismeretek	18	0	0	0		0	0		0	0	18	18	0	0	18	0	0		0	0	0
	Pszichológiai alapismeretek és a személyiségfejlődés alapjai	6										6			6	0	0		0	0	0	

	Szociológiai és szociálpszichológiai alapismeretek	6								6	18	0			6	0	0		0	0	0		
	Kriminológia	6								6					6	0	0		0	0	0		
	Közszolgálati ügyintéző gyakorlati ismeretek	0	18	0	0		0	0		0			0	18	0	0	18	0	0		0	0	0
	A szóbeli kommunikáció alapismeretei		6											6			6	0	0		0	0	0
	Metakommunikációs ismeretek		6											6			6	0	0		0	0	0
	Önismeret fejlesztése		6											6			6	0	0		0	0	0
11657-16 Rendészeti szakmai idegen nyelv	Rendészeti szakmai idegen nyelv	0	0	36	0		0	0		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0
	Tudásszint felmérése, követelmények			2								2					2	0	0		0	0	0
	Nyelvi alapozás			10								10					10	0	0		0	0	0
	Okmányfajták, gépjárművekhez kapcsolódó kifejezések			12								12					12	0	0		0	0	0
	Nyelvtani ismeretek és a rendészeti szaknyelv fejlesztése			12								12					12	0	0		0	0	0
11658-16 Rendészeti szakmai informatika	Rendészeti szakmai informatika	0	0	0	0		18	0		0	0	18	18	0	0	0	18	0	0		0	0	0
	Rendészeti szövegszerkesztés alapjai						6					6					6	0	0		0	0	0
	Rendészeti nyilvántartó és ügyintéző programok, híradástechnikai eszközök						6					6					6	0	0		0	0	0
	Adminisztrációs tevékenység a rendészeti munkában						6					6					6	0	0		0	0	0

11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika	Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat I.	0	18	0	0		0	0		0	0	18	18	0	0	0	18	0	0		0	0	0
	Fizikai erőnlét fejlesztése I.		6									6				6	0	0		0	0	0	
	Önvédelmi alapismeretek I.		6									6				6	0	0		0	0	0	
	Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése II.		6									6				6	0	0		0	0	0	
	Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat II.	0	126	0	0		0	0		0	0	126	0	126	0	126	0	126		0	0	126	
	Fizikai erőnlét fejlesztése II.		34									34				34	0	34		0	0	34	
	Önvédelmi alapismeretek II.		20									20				20	0	20		0	0	20	
	Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése I.		36									36				36	0	36		0	0	36	
	Fegyvertechnikai és lövészet alapismeretek		36									36				36	0	36		0	0	36	
	Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat III.	0	0	0	108		0	0		0	0	108	0	108	0	108	0	108		0	0	108	
	Önvédelem és közelharc				28							28				28	0	28		0	0	28	
	Önvédelem és közelharc fogások gyakorlása				24							24				24	0	24		0	0	24	
	Lövészeti alapismeretek -a kiskaliberű tűzfegyverek				24							24				24	0	24		0	0	24	
	A fizikai alkalmassági követelményekre felkészülés I.				32							32				32	0	32		0	0	32	

	Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat IV.	0	0	0	0		0	108		0	0	108	0	108	0	0	108	0	108		0	0	108		
	Testi kényszer alapjai							17				17							17	0	17		0	0	17
	Személy- és vagyonőri intézkedések gyakorlása							25				25							25	0	25		0	0	25
	A fizikai alkalmassági követelményekre felkészülés II.							30				30							30	0	30		0	0	30
	A testi kényszer alaptermékai							36				36							36	0	36		0	0	36
	Önvédelem és intézkedés taktika	0	0	0	0		18	0		62	0	80	0	80	0	0	80	80	0		0	0	80		
	Rendőri intézkedések alapjai						18					18							18	18	0		0	0	18
	Személy és vagyonőri intézkedések									30		30							30	30	0		0	0	30
	Közterület-felügyelői intézkedések									32		32							32	32	0		0	0	32
10069-12 Irodai asszisztensi feladatok	Ügyviteli ismeretek	0	0	0	0		0	0		0	31	31	31	0	0	0	31	0	0		0	0	0		
	Ügyviteli folyamatok										7	7							7	0	0		0	0	0
	Marketing ismeretek										8	8							8	0	0		0	0	0
	Időgazdálkodás										8	8							8	0	0		0	0	0
	Nyomtatvány-, és adatbázis-kezelés										8	8							8	0	0		0	0	0
10067-12 Gépirás, dokumentum készítés iratkezelés	Ügyviteli ismeretek	0	0	0	0		0	36		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0		
	Vakírás alapjai							30				30							30	0	0		0	0	0
	Dokumentumok szerkesztése készítése szövegszerkesztő programok							3				3							3	0	0		0	0	0
	Levelezési ismeretek							3				3							3	0	0		0	0	0

11555-16 Ügykezelés a közszolgálatban	Ügyviteli ismeretek	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	124	0	124	0	0		124	0	124
	Az ügyiratkezelés szabályozása											0			31		31	0	0		31	0	31
	Az ügyiratkezelés folyamata											0			31		31	0	0		31	0	31
	Adatvédelem és információszabadság											0			31		31	0	0		31	0	31
	A titkos ügykezelés alapismeretei											0			31		31	0	0		31	0	31
	Ügyviteli gyakorlat	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	77	77	0	0		0	77	77
	Iratminták fajtái											0				20	20	0	0		0	20	20
	Iratminták formai tartalmi jellemzői											0				20	20	0	0		0	20	20
	Szövegszerkesztés, ikató program kezelése, elektronikus ügyintézés											0				19	19	0	0		0	19	19
	Iratminták készítése											0				18	18	0	0		0	18	18
11632-16 Köszolgálati ügyintéző alapfeladatok	Köszolgálati ügyintézői ismeretek	0	0	54	0		0	0		46	0	100	0	100	124	0	224	100	0		124	0	224
	Jogi alapismeretek			36								36					36	36	0		0	0	36
	Jogi ismeretek									46		46					46	46	0		0	0	46
	Kommunikációs alapismeretek			18								18					18	18	0		0	0	18
	Kormányablak ügyintézői ismeretek											0			124		124	0	0		124	0	124
	Köszolgálati ügyintézői gyakorlat	0	0	0	0		0	0		0	46	46	0	46	0	62	108	0	46		0	62	108
	Szakmai kommunikációt fejlesztő gyakorlatok (a drámajáték és a szociodráma módszerei és fejlesztő „játékai” foglalkozás segítségével)										27	27					27	0	27		0	0	27

	Feladatellátásához nélkülözhetetlen személyes, társas és szakmai kompetenciák fejlesztésére									19	19						19	0	19		0	0	19
	Kormányablak ügyintéző gyakorlati ismeretek										0				62	62	0	0		0	62	62	
11559-16 E-közigazgatási ismeretek	E-közigazgatás elmélete	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	124	0	124	0	0		124	0	124
	E-közigazgatás alapjai											0		62		62	0	0		62	0	62	
	E-ügyvitel											0		31		31	0	0		31	0	31	
	A közigazgatási hatósági eljárás szabályai az ügyek kezelés során											0		31		31	0	0		31	0	31	
	E-közigazgatás gyakorlata	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	62	62	0	0		0	62	62	
	A Közgazgatás informatikai támogatása											0			21	21	0	0		0	21	21	
	Elektronikus közigazgatás											0			21	21	0	0		0	21	21	
	Elektronikus ügyintézés											0			20	20	0	0		0	20	20	
11560-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven	Ügyfélszolgálati kommunikáció	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	77	0	77	0	0		77	0	77	
	Ügyfélszolgálati kommunikáció alapjai											0		20		20	0	0		20	0	20	
	Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven											0		26		26	0	0		26	0	26	
	Kommunikációs technikák											0		31		31	0	0		31	0	31	
	Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	93	93	0	0		0	93	93	
	Ügyfélszolgálati kompetenciák											0			31	31	0	0		0	31	31	

	Ügyféltípusok, kommunikációs stílusok										0				31	31	0	0		0	31	31	
	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven										0				31	31	0	0		0	31	31	
11385-16 Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés	Ügyfélszolgálati kommunikáció	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	62	0	62	0	0		62	0	62
	Az ügyfélközpontú problémakezelés szempontjai											0			22		22	0	0		22	0	22
	Az ügyfélszolgálati panaszügyek fajtái											0			30		30	0	0		30	0	30
	Reklamáció kezelés kommunikációja											0			10		10	0	0		10	0	10
	Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	77	77	0	0		0	77	77
	Szóbeli panasz kezelése											0				28	28	0	0		0	28	28
	Írásbeli panasz kezelése											0				20	20	0	0		0	20	20
	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven											0				29	29	0	0		0	29	29

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 önéletrajzt 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

15 óra/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, költségterítés, munkaszerződés módosítás, szabadság), kötelezettségei (megjelenés, rendelkezésre állás, munkavégzés, magatartási szabályok, együttműködés, tájékoztatás), munkavállaló felelőssége (vétkesen okozott kárért való felelősség, megőrzési felelősség, munkavállalói biztosíték).

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

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

Speciális jogviszonyok: egyszerűsített foglalkoztatás: fajtái: atipikus munkavégzési formák az új munka törvénykönyve szerint (táv munka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, rugalmas munkaidőben történő foglalkoztatás, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai időnyomunka és alkalmi munka), önfoglalkoztatás, östermelői 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, képviselő 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.

Álláskereső 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.

Álláskeresői ellátások („passzív eszközök”): álláskeresői járadék és nyugdíj előtti álláskeresői segély. Utazási költségterítés.

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

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

7 óra/7 óra

A 8 órás nyelvtani rendszerezés alatt a tanulók a legalapvetőbb igeidőket átismétlik, illetve begyakorolják azokat, hogy munkavállaláshoz kapcsolódóan, hogy az állásinterjú során ne okozzon gondot a 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

7 óra/7 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 mondat szerkesztési eljárások birtokába jut, amely által alkalmassá

válí 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, kifejezései 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, kifejezései) és a válaszok (a cél nyelv 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 cél nyelv 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 cél nyelv 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	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	kiselőadás			x	
3.	megbeszélés			x	
4.	vita			x	
5.	szemléltetés			x	
6.	projekt		x		
7.	kooperatív tanulás		x		
8.	szerepjáték		x		
9.	házi feladat	x			
10.	digitális alapú feladatmegoldás	x			

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	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x		x	
1.5.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.6.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Levélírás	x			
2.2.	Válaszolás írásban mondatsztintű 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

11654-16 azonosító számú

**Rendvédelmi jog és közigazgatás
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11654-16 azonosító számú Rendvédelmi jog és közigazgatás megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Közzszolgálati ügyintézői ismeretek
FELADATOK	
Ismeri a jogi alapfogalmakat és a jogalkotás alapjait	x
Ismeri az Alaptörvény rendelkezéseit, az állampolgárságra vonatkozó szabályokat	x
Ismeri az emberi jogi alapnormákat és a polgári jog alapjait	x
Elsajátítja a büntetőjog általános rendelkezéseit, és az egyes bűncselekményekre vonatkozó különös szabályokat	x
Ismeri a szabálysértések általános fogalmait, rendszerét és a szabálysértésekre vonatkozó különös szabályokat	x
Alkalmazza a bűncselekményen, szabálysértésen tetten ért személy elfogására vonatkozó szabályokat	x
Beazonosítja és elhatárolja a bűncselekményeket és a szabálysértéseket	x
Bűncselekmény vagy szabálysértés megelőzésére, megszakítására, felderítésére hasznosítja az elsajátított tudását	x
Ismeri a szabálysértési eljárás általános szabályait és a jogorvoslati lehetőségeket.	x
Rendelkezik a helyszínbírságotól való ismeretekkel	x
Ismeri a közigazgatás felépítését, működését, szervezetrendszerének sajátosságait.	x
Tudja a közigazgatási hatósági eljárás alapvető szabályait	x
Ismeri a közzszolgálat jellemzőit, a közigazgatási jogviszony elemeit	x
Alkalmazza a tevékenységére közvetlenül, avagy közvetett módon vonatkozó jogszabályokat	x
Ismeri a feladathoz kapcsolódó munkavédelmi, tűz és környezetvédelmi előírásokat	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Jogi alapismeretek	x
Az állam fogalma, kialakulása, rendeltetése, az alkotmányjog alapfogalmai	x
Magyarország Alaptörvényének célja, szerkezete, alapelvei	x
Az emberi jogok, nemzetközi jog és a diplomáciai mentesség szabályai	x

Polgári jogi alapismeretek	x
Büntetőjogi alapismeretek	x
A katonákra vonatkozó rendelkezések	x
Egyes bűncselekményekre vonatkozó szabályok	x
Büntetőeljárás jogi alapismeretek	x
A kriminalisztika alapfogalmai	x
A szabálysértési alapismeretek	x
A szabálysértési eljárás	x
Szabálysértésekre vonatkozó különös szabályok	x
Az intézkedési jogosultságok terjedelme és a kényszerítő eszközök használatának szabályai.	x
A lőfegyverek használatára és kezelésére vonatkozó jogszabályok	x
Polgári alapismeretek.	x
Közigazgatás fogalma, felépítése, szervezetrendszere és működése.	x
A közszolgálati tisztviselő magatartására vonatkozó szabályok, etikai kódex.	x
A közszolgálat jellemzői.	x
A közigazgatási jogviszony.	x
Az ügykezelőkre vonatkozó szabályok és rendelkezések.	x
Munkavédelemről szóló törvény	x
A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályai.	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Olvasott szakmai szöveg megértése	x
Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	x
Szakmai nyelvű beszédkésztség	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önfegyelem	x
Kitartás	x
Megbízhatóság	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Empatikus készség	x
Közérthetőség	x
Kompromisszum készség	
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)	x
Helyzetfelismerés	x
Rendszerben való gondolkodás	x

3. Köszolgálati ügyintézői ismeretek tantárgy

54 óra/... óra*

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

3.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a jogi alapokkal kapcsolatos fogalmakat és a jogalkotás alapjait. Ismerjék meg az Alaptörvény rendelkezéseit, az állampolgárságra vonatkozó szabályokat, az emberi jogi alapszabályokat, a polgári jog alapjait, a büntetőjog általános részi rendelkezéseit és a kriminalisztika alapfogalmait, eszközeit, módszereit.

3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

3.3. Témakörök

3.3.1. Jogi alapismeretek

10 óra/... óra

Normák, értékek, erkölcsi szabályok, társadalmi szabályok, mint az emberi együttélés alapjai.
A jog kialakulása, szerkezete.
A jogi norma fogalma, jellemzői.
A jogkövetkezmény fajtái: joghatás, szankció.
A jogalkotás jellemzői, fajtái, szervei, szakaszai, folyamata.
A jogszabályok és a közjogi szervezetszabályozó eszközök.
A jogszabályok érvényessége és hatálya.
A jogalkalmazás fogalma, szakaszai, fajtái

3.3.2. Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek 12 óra/... óra

Az állam fogalma, kialakulása, rendeltetése.
Az alkotmányjog alapfogalmai.
Az alkotmányosság fogalma és követelményei.
Magyarország Alaptörvényének célja, szerkezete, alapelvei.
Az emberi jogok érvényesülésének sajátosságai a rendvédelmi szervek munkájában. A nemzetközi jog fogalma, alapelvei, szerepe.
A diplomáciai mentesség fogalma, a diplomáciai és személyes mentességet élvező személyekre vonatkozó nemzetközi jogi rendelkezések.
Magyarország és az Európai Unió.
A humanitárius jog alapvető rendelkezései.
A Munkavédelmi törvény alapvető szabályai.

3.3.3. Polgári jog alapjai

12 óra/... óra

A polgári jog fogalma.
A Polgári Törvénykönyv szerkezete.
A polgári jog alapelvei.
A személy fogalma.
Jogképesség, cselekvőképesség fogalma, az ember cselekvőképessége.
A személyhez fűződő jogok sérelmének esetei.
A személyhez fűződő jogok védelmének polgári jogi eszközei.
A szerződés fogalma.
A tulajdonjog alanya, tárgya és tartalma.
A birtok, a birtok fajtái.

3.3.4. Büntetőjog általános rész

10 óra/... óra

A büntetőjog fogalma, meghatározása tágabb és szűkebb értelemben.
A büntetőjog részei.

A büntetőjog alapelvei.
A büntetőjog jogforrásai.
A Büntető Törvénykönyv (Btk.) szerkezete.
A Btk. időbeli, területi és személyi hatálya.
A bűncselekmény fogalma, súly szerinti felosztása.
A bűncselekmény elkövetői, megvalósulási szakaszai.
Általános törvényi tényállás szerkezete, elemei.
Büntethetőségi akadályok rendszere.
A katonákra vonatkozó rendelkezések.

3.3.5. *Kriminalisztika*

10 óra/... óra

A kriminalisztika fogalma, tárgya, felosztása.
A krimináltechnika fogalma, rendszere.
A büntetőeljárás cselekményekkel kapcsolatos krimináltaktikai ajánlások és módszerek.

3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem.

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	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x	x	
4.	vita		x		
5.	szemléltetés			x	
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	szerepjáték		x		
8.	házi feladat	x			
9.	egyéb			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	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.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.6.	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 mondat szintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x	x		
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x	x		
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
4.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		

3.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11655-16 azonosító számú

**Magánbiztonság közszolgálati ügykezelő számára.
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11655-16 azonosító számú Magánbiztonság közszolgálati ügykezelő számára. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Magánbiztonság és vagyonvédelem I.	Magánbiztonság és vagyonvédelem II.	Magánbiztonság és vagyonvédelem III.	Magánbiztonság és vagyonvédelem IV.	Személy és vagyon védelmi ismeretek gyakorlat	Személy és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat
FELADATOK						
Helyszín-biztosítást végez	x	x	x	x	x	x
Kezeli az összeköttetésre szolgáló és tűzjelzést biztosító eszközöket	x	x	x	x	x	x
Szolgálatot ad és vesz át az általános előírások szerint	x	x	x	x	x	x
Végzi a személyek és gépjárművek be- és kiléptetését, parkolás-ellenőrzést végez		x	x	x	x	x
Rendezvénybiztosítási feladatot lát el			x			
Alapvető pénzügyi feladatot végez			x			
Végrehajtja a szállítmánykísérési utasításban meghatározott feladatokat			x			
Ellátja a közterületi járőrszolgálatot				x		
A riasztásra kivonuló szolgálat tagjaként feladatot lát el				x		
Megismeri a feladatot, információt gyűjt a védett személyről és környezetéről				x		
Felméri a veszélyeztetettség szintjét, kockázatelemzést végez				x		x
Összeállítja a biztosítási tervet				x		x
Együttműködik a rendvédelmi szervekkel és a biztosításban részt vevő biztonsági szolgálatokkal, szervezőkkel	x		x		x	x
Intézkedik az életmentést szolgáló egészségügyi háttér biztosításáról	x		x		x	
Ellátja a védett személy biztosításával kapcsolatos feladatokat.		x		x		x
Polgárőri feladatokat lát el.	x				x	x
Ellenőrzi a közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatát					x	x
Segíti a hajléktalan ellátás alapfeladatait				x	x	
Közreműködik az önkormányzati vagyon védelmében, részt vesz az önkormányzat közterületi rendezvényein				x		x
Közreműködik az állategészségügyi és állatrendészeti feladatok ellátásában valamint a köztisztaságra vonatkozó jogszabályok végrehajtásának ellenőrzésében				x		x
Ügyeleti koordináló feladatokat lát el a település üzemeltetésében résztvevő szervezetekkel				x		x
SZAKMAI ISMERETEK						

A magánbiztonsági tevékenységet végzők alkalmazási feltételei, a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyok	x	x	x	x		
Alapvető szakmai etikai, magatartási szabályok	x	x	x	x	x	x
A helyszínbiztosítás alapszabályai	x	x	x	x	x	x
A szolgálat átadásának, átvételének általános szabályai		x	x	x	x	x
Az összeköttetésre szolgáló és tűzjelzést biztosító eszközök használatának szabályai	x	x	x	x	x	
Elsősegélynyújtás, újraélesztés		x	x	x	x	x
Az őr feladatai az objektumvédelemben	x	x				
A parkolás szabályai közterületen				x		x
A rendezvénytípusok és biztosításának alapvető szabályai				x		
A pénz- és értékszállítás szabályai				x		
A pénzügyi biztosítás alapvető szabályai				x		
A közterületi járőrözés szabályai				x		
A polgárőrség története				x		
A polgárőrök által használt formanyomtatványok ismerete				x		
A helyi önkormányzatokra vonatkozó rendelkezések				x		
Ügyviteli, ügykezelési, titoktartási szabályok				x		
Az önkormányzati törvény				x		
A közterületen történő intézkedés típusai és szabályai				x		
Az állatrendészeti intézkedések jogi feltételei				x		
Szervezeti igazgatás				x		
SZAKMAI KÉSZSÉGEK						
Az összeköttetésre szolgáló, a védelmi és tűzjelzést biztosító eszközök használata	x	x	x	x	x	x
Beléptető, ellenőrző és jelző rendszerek, berendezések kezelése					x	
Személyi védőeszközök használata					x	x
Információszerzés			x	x	x	x
Kooperatív munkavégzés	x	x	x	x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK						
Döntésképeség	x	x	x	x	x	x
Önfegyelem	x	x	x	x	x	x
Szervezőképesség	x	x	x	x	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK						
Határozottság	x	x	x	x	x	x
Irányíthatóság	x	x	x	x	x	x
Kommunikációs rugalmasság	x	x	x	x	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK						
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x	x	x	x	x
Gyakorlatias feladatértelmezés	x	x	x	x	x	x
Figyelem-összpontosítás	x	x	x	x	x	x

4. Magánbiztonság és vagyonvédelem I. tantárgy

36 óra/... óra*

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

4.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a személy- és vagyonvédelem szolgálatellátására vonatkozó általános szabályokat. Sajátítsák el a személy- és vagyonvédelmi alapismereteket.

4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

4.3. Témakörök

4.3.1. Általános vagyonvédelmi és szolgálati ismeretek

18 óra/... óra

A civil vagyonvédelem története, kialakulása Magyarországon.
A vagyonvédelmi szervek tevékenysége és működésük feltételei.
Alapfogalmak, jogszabályi környezet, jogi háttér.
Társaság alapítása.
A vagyon- és titokvédelemre vonatkozó szabályok.
A vagyonőrre vonatkozó általános és speciális szabályok.
A személy- és vagyonőr általános feladatai.
Az etikai szabályok kérdése a szakmai kamarában.
A törvényességi felügyelet.

4.3.2. Személy és vagyonvédelmi alapismeretek I.

9 óra/... óra

A szolgálatokra való felkészülés, a szolgálat átadására, átvételére és teljesítésére vonatkozó szabályok, szolgálati okmányok.
A szolgálat ellátása során alkalmazható ellenőrző, átvizsgáló eszközök, azok jogszerű alkalmazása.
Az ór-, járőr-, bolti ór-, recepciós szolgálat alapelvei, végrehajtásának rendje és szabályai.
A terület (szállítmány) biztonságának elemeit befolyásoló tényezők.

4.3.3. Személy és vagyonvédelmi alapismeretek II.

9 óra/... óra

A védelmi rendszer elemei.
Az elektronikai védelem, fogalma, elemei.
A mechanikai védelmi rendszerek.
A mechanikus védelem lehetőségei és feltételei.
Az objektumvédelem alapjai és fogalma.
Az objektumok csoportosítása, a komplex védelem.
A rendezvénybiztosítás fogalma, helye, szerepe a vagyonvédelemben.
A rendezvények fajtái és csoportosítása.

4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x		
4.	szemléltetés		x	x	
5.	kooperatív tanulás		x	x	
6.	szimuláció		x		
7.	házi feladat	x			
8.	egyéb			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	x		
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása				
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.5.	Információk önálló rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x	x		
2.2.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
3.	Képi információk körében				
3.1.	rajz értelmezése	x		x	
3.2.	rajz készítése leírásból	x	x		
3.3.	rendszerrajz kiegészítés	x			
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		

4.6. A tantárgy értékelésének módja

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

5. Magánbiztonság és vagyonvédelem II. tantárgy

36 óra/... óra*

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

5.1. A tantárgy tanításának célja

Személy- és vagyonvédelmi ismereteiket bővítsék a személy és gépjármű be- és kiléptetésének, valamint a recepció és bolti szolgálat ellátásának szabályaival.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

5.3. Témakörök

5.3.1. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: személy és gépjármű be- és kiléptetésének szabályai **16 óra/... óra**

Személy be- és kiléptetés általános feladatai.

Elektronikai beléptető rendszerek.

A személyforgalmi őr tevékenysége rendellenesség, illetve szabálysértés észlelése esetén.

A személyforgalmi őr tevékenysége bűncselekmény észlelése esetén.

Gépjárművek be- és kiléptetésének rendje és szabályai.

Be- és kiléptetés általános feladatai.

A szállítmány ellenőrzésének szabályai.

A gépjármű ellenőrzésének szabályai.

Intézkedés tiltott anyagokkal rakott jármű beléptetése esetén.

Bűncselekmények megelőzése.

Az áruforgalmi őr tevékenysége rendellenesség, illetve szabálysértés észlelése esetén.

Az áruforgalmi őr tevékenysége bűncselekmény észlelése esetén.

5.3.2. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: recepció szolgálat ellátásának szabályai **10 óra/... óra**

Recepció szolgálat ellátásának szabályai.

Be- és kiléptetés általános feladatai.

Ruházat, csomagellenőrzés szabályai.

A kulcsok kezelésének rendje, a telefonközpontos feladatai.

Intézkedés tűz, illetve egyéb katasztrófa észlelése esetén.

Az objektum kiürítésének rendje.

A recepció tevékenysége rendellenesség észlelése esetén.

A recepció tevékenysége szabálysértés, illetve bűncselekmény észlelése esetén.

5.3.3. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: bolti szolgálat ellátásának szabályai **10 óra/... óra**

Bolti őrszolgálat ellátásának szabályai.

A dolgozók be- és kiléptetésének általános feladatai, szabályai.

A bolti őr viselkedésének alapvető szabályai.

Csomagátvizsgálás szabályai, be, illetve a kiszállítást végző gépjárművek ellenőrzése.

A bolt kiürítésének rendje.

Intézkedések a vásárlási szabályokat megsértő vásárlókkal szemben.

A bolti őr tevékenysége szabálysértés, illetve bűncselekmény észlelése esetén.

5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, gyakorlótér

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	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x	x	
4.	vita		x		
5.	szemléltetés			x	
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	szerepjáték		x		
8.	házi feladat	x			
9.	egyéb			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	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		
1.5.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.6.	Információk feladattal vezetett rendszerezése		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	x		
2.4.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			

5.6. A tantárgy értékelésének módja

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

6. Magánbiztonság és vagyonvédelem III. tantárgy

18 óra/... óra*

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

6.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a kényszerítő és a támadáselhárító eszközöket, tudják elhatárolni azok alkalmazását. Tovább mélyítsék személy- és vagyonvédelmi ismereteiket, ismerjék meg a szállítmányok kísérésének, és a járőrszolgálat szabályait.

6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

6.3. Témakörök

6.3.1. *A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök*

8 óra/.. óra

A rendvédelmi szervek kényszerítő eszköz-használata és a személy- és. vagyonőri támadáselhárító eszközhasználat elhatárolása.

A jogtalan támadás, a jogos védelem, végszükség, mint a szakma alapjainak elhatárolása.

A támadáselhárító eszközök jogszerű és szakszerű alkalmazásának szabályai.

A testi kényszer és a gumibot alkalmazásának szabályai.

A vegyi eszköz (gázspray) alkalmazásának esetei, szabályai.

A szolgálati kutya alkalmazása.

A fegyveres munkavégzés jogszabályi feltételei.

A maroklöfegyver alkalmazásának esetei, feltételei és szabályai.

6.3.2. *Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: szállítmányok kísérése* **5 óra/... óra**

A különböző szállítmányok kísérése (veszélyes, vasúti, közúti, vízi- és légi).

A szállítmánykísérő ör feladatai, felszerelése.

A pénz- és értékszállítás, mint vagyonvédelmi tevékenység, jelentősége és fontossága.

A pénz- és értékszállítás gyalogosan, közterületen, tömegközlekedési eszközön. A pénz- és értékszállítás gépkocsival.

A szállításra vonatkozó szabályok, tilalmak.

Eljárás rendőri közúti ellenőrzéskor. Eljárás baleset esetén. Eljárás műszaki hiba esetén.

Eljárás saját baleset esetén. Eljárás gyanús követés esetén.

Az értékszállítás befejezését követő feladatok. Különbségek a pénz- és értékszállítás, valamint a veszélyes szállítmányok őrzése terén.

A veszélyes szállítmányörzés fogalma és területei.

6.3.3. *Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: a járőrszolgálat ellátásának szabályai* **5 óra/... óra**

A járőrszolgálat ellátásának szabályai, járőr általános feladatai.

A járőrszolgálat felszerelése.

A járőr útvonal és időterve.

Járőrözési módok.

Intézkedés tűz, illetve egyéb katasztrófa észlelése esetén.

A járőr intézkedése behatolásra utaló jelek észlelésekor, tevékenysége rendellenesség észlelése esetén. A járőr tevékenysége szabálysértés észlelése esetén.

A járőr tevékenysége bűncselekmény észlelése esetén.

6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, gyakorlótér

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	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x	x	
4.	vita		x		
5.	szemléltetés		x	x	
6.	kooperatív tanulás		x		
7.	szerepjáték		x		
8.	házi feladat	x			
9.	egyéb			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			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel		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.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x	x		
2.3.	Tesztfeladat megoldása	x	x		
2.4.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
3.	Képi információk körében				
3.1.	rajz értelmezése	x	x		
3.2.	rajz készítés tárgyról	x	x		
3.3.	rajz kiegészítés	x	x		
4.	Komplex információk körében				
4.1.	Esetleírás készítése		x		
4.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
5.	Csoportos munkaformák körében				
5.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
5.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
5.3.	Csoportos versenyjáték		x		

6.6. A tantárgy értékelésének módja

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

7. Magánbiztonság és vagyonvédelem IV. gyakorlat tantárgy

31 óra/... óra*

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

7.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a készenléti járőrszolgálatra valamint a speciális őrzés védelemre vonatkozó szabályokat a személy- és vagyonőri munkában. Ismerjék meg a közterület-felügyelő tevékenység alapvető szabályait, az önkormányzati rendészeti feladatokat

7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

7.3. Témakörök

7.3.1. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: a készenléti járőrszolgálat ellátásának szabályai és a speciális őrzés védelem 9 óra/... óra

A készenléti (kivonuló) járőrszolgálat.

Készenléti járőr általános feladatai, felszerelése, útvonala és kivonulási útvonaltervei.

Kapcsolattartás a diszpécserrel.

Intézkedés tűz, illetve egyéb katasztrófa észlelése esetén.

A készenléti járőr intézkedése behatolásra utaló jelek észlelésekor, rendellenesség észlelése esetén.

A készenléti járőr tevékenysége szabálysértés, bűncselekmény észlelése esetén. Speciális őrzés védelem.

Lopások, zsebtolvajlások megelőzése, bizonyítása, és az ezekkel kapcsolatos intézkedések.

A rendkívüli események bekövetkezése esetén teendő intézkedések.

Intézkedési kötelezettségek szabálysértés, bűncselekmény észlelése esetén.

A bűncselekmény elkövetésén tetten ért személy elfogása, kísérése és a hatóságnak történő átadása.

7.3.2. Közterület-felügyelői feladatok I.

11 óra/... óra

A közterület rendjének védelme

A közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatának ellenőrzése

A hajléktalan ellátás alapfeladatainak segítése

Az önkormányzat közterületi rendezvényeinek védelme

7.3.3. Közterület-felügyelői feladatok II.

11 óra/... óra

Az önkormányzati tulajdonú közösségi tömegközlekedési eszközök rendeltetésszerű használatának ellenőrzés

Állategészségügyi és állatrendészeti feladatok ellátása

Köztisztaságra vonatkozó jogszabályok végrehajtásának ellenőrzése

Részt vesz a szabálysértési és közigazgatási eljárások kezdeményezésében, lefolytatásában, törvény illetve önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben lefoglalást vagy elkobzást kezdeményez, illetve ruházat, csomag és gépjármű átvizsgálást végrehajt

7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, gyakorlótér

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	csoport	osztály	

1.	magyarázat			x	
2.	kiselőadás		x		
3.	megbeszélés		x	x	
4.	szemléltetés		x	x	
5.	kooperatív tanulás		x		
6.	szimuláció		x		
7.	szerepjáték		x		
8.	házi feladat	x			
9.	egyéb		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	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		
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	x		
2.3.	Tesztfeladat megoldása		x		
2.4.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
3.	Képi információk körében				
3.1.	rajz értelmezése	x	x		
3.2.	rajz készítés tárgyról	x			
3.3.	rajz kiegészítés	x	x		
3.4.	rajz elemzés, hibakeresés		x		
4.	Komplex információk körében				
4.1.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x	x		
5.	Csoportos munkaformák körében				
5.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		

5.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
5.3.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
5.4.	Csoportos versenyjáték		x		

7.6. A tantárgy értékelésének módja

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

8. Személy-és vagyonvédelmi ismeretek gyakorlat tantárgy

18 óra/... óra*

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

8.1. A tantárgy tanításának célja

Gyakorolják személy és gépjármű be- és kiléptetésének, valamint a recepciós és bolti szolgálat ellátásának szabályait.

8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

8.3. Témakörök

8.3.1. Személyek ki és beléptetése

6 óra/... óra

Személy be- és kiléptetés

Gépjárművek be- és kiléptetése

A szállítmány ellenőrzés

Ruházat, csomagellenőrzés

8.3.2. A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök gyakorlat I.

8 óra/... óra

A rendvédelmi szervek kényszerítő eszköz-használata és a személy- és vagyonőri támadáselhárító eszközhasználat elhatárolása.

A jogtalan támadás, a jogos védelem, végszükség, mint a szakma alapjainak elhatárolása.

A támadáselhárító eszközök jogszerű és szakszerű alkalmazásának szabályai.

A testi kényszer és a gumibot alkalmazásának szabályai.

A vegyi eszköz (gázspray) alkalmazásának esetei, szabályai.

A szolgálati kutya alkalmazása.

A fegyveres munkavégzés jogszabályi feltételei.

A maroklőfegyver alkalmazásának esetei, feltételei és szabályai.

8.3.3. Szállítmánykísérés gyakorlat

4 óra/... óra

Szállítmányok kísérése

Az értékszállítás befejezését követő feladatok

8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Gyakorlótér

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

8.5.1. 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.	megbeszélés		x	x	
2.	vita		x	x	
3.	szemléltetés		x	x	
4.	kooperatív tanulás		x	x	
5.	szerepjáték		x	x	

8.5.2. 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.	Gyakorlati munkavégzés körében				
1.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
1.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	

8.6. A tantárgy értékelésének módja

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

9. Személy- és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat tantárgy 31 óra/... óra*

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

9.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók gyakorolják támadáselhárító és eszközök használatát. Tovább mélyítsék személy- és vagyonvédelmi ismereteiket, ismerjék meg a járőrszolgálat gyakorlati szabályait. Gyakorolják a közterület-felügyelői tevékenység szabályait.

9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

9.3. Témakörök

9.3.1. A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök gyakorlat II. 7 óra/... óra
A rendvédelmi szervek kényszerítő eszköz-használata és a személy- és vagyonőri

támadáselhárító eszközhasználat elhatárolása.

A jogtalan támadás, a jogos védelem, végszükség, mint a szakma alapjainak elhatárolása.

A támadáselhárító eszközök jogszerű és szakszerű alkalmazásának szabályai.

A testi kényszer és a gumibot alkalmazásának szabályai.

A vegyi eszköz (gázspray) alkalmazásának esetei, szabályai.

A szolgálati kutya alkalmazása.

A fegyveres munkavégzés jogszabályi feltételei.

A maroklőfegyver alkalmazásának esetei, feltételei és szabályai.

9.3.2. Járőrszolgálat gyakorlat

6 óra/... óra

A járőrszolgálat ellátása

A készenléti (kivonuló) járőrszolgálat

9.3.3. Közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat

18 óra/... óra

A közterület rendjének védelme

A közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatának ellenőrzése

A hajléktalan ellátás alapfeladatainak segítése

Az önkormányzat közterületi rendezvényeinek védelme

Részt vesz a szabálysértési és közigazgatási eljárások kezdeményezésében, lefolytatásában, törvény illetve önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben lefoglalást vagy elkobzást kezdeményez, illetve ruházat, csomag és gépjármű átvizsgálást végrehajt

Köztisztaságra vonatkozó jogszabályok végrehajtásának ellenőrzése

Az önkormányzati tulajdonú közösségi tömegközlekedési eszközök rendeltetésszerű használatának ellenőrzés Állategészségügyi és állatrendészeti feladatok ellátása

9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Gyakorlóter

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	csoport	osztály	
1.	megbeszélés		x	x	
2.	vita		x	x	
3.	szemléltetés		x	x	
4.	kooperatív tanulás		x	x	
5.	szerepjáték		x	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	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Gyakorlati munkavégzés körében				
1.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
1.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	

9.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11553-16 azonosító számú

**Rendvédelmi szervek és alapfeladatok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11553-16. azonosító számú Rendvédelmi szervek és alapfeladatok. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I.	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II.	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III.	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV.	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok V.	Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat
FELADATOK						
Ismeri és átlátja a magyarországi rendvédelmi feladatot ellátó szervek és a magánbiztonsági szervezetek rendeltetését, alapfeladatait, fellépéseit, intézkedéseit.	x					
Betartja a feladatellátásában a rendőrség, a katasztrófavédelem, a büntetés-végrehajtás valamint a magánbiztonsági szervezetek szolgálatellátására vonatkozó jogszabályait és egyéb szabályzóit.		x	x	x	x	x
Ismeri a rendőrség, a katasztrófavédelem, a büntetés-végrehajtás valamint magánbiztonság erőit és eszközeit, valamint a feladatrendszerükhöz kapcsolódó egyéb tudnivalókat.		x	x	x	x	
Szolgálatot ad és vesz át az általános előírások szerint.		x	x	x	x	x
Ellátja a fegyverek tárolásával és kiadásával kapcsolatos feladatokat.		x				x
Átlátja az ügykezeléssel kapcsolatos fontosabb fogalmakat, az iratok védelmével kapcsolatos szabályokat.		x	x	x	x	
Ismeri a rendvédelmi és egyéb közszolgálati szerv tisztviselőjére, valamint a magánbiztonság alkalmazottjára vonatkozó elvárásokat, átlátja és érvényesíti a jogosultságokat.		x	x	x	x	x
Betartja a rendvédelmi, és egyéb közszolgálati tisztviselőre, valamint a magánbiztonság alkalmazottjára vonatkozó etikai normákat.	x	x	x	x	x	x
Szabályszerűen alkalmazza az adat- és titokvédelemre vonatkozó előírásokat, titoktartási szabályokat.		x	x	x	x	x
Elvégzi a rendvédelmi és egyéb közszolgálati feladatellátáshoz szükséges egészségügyi, pszichikai és fizikai felméréseket.	x	x	x	x	x	x
Alkalmazza a tűzvédelmi, munkavédelmi, környezetvédelmi és környezetgazdálkodási szabályokat.	x	x	x	x	x	x
Ismeri és betartja a fegyverek és lőszer használatával és tárolásával kapcsolatos előírásokat			x			
Alkalmazza az elsősegély-nyújtási szabályokat, előírásokat.		x	x	x	x	x
SZAKMAI ISMERETEK						
A magyarországi rendvédelem történetének főbb szakaszai	x					

A rendvédelmi szervek felépítése, helye és szerepe a társadalomban, a működésüket meghatározó jogszabályok, a rendvédelem alapfogalmai	x					
A Magyarországon működő rendvédelmi feladatokat ellátó szervek irányítása	x					
A rendőrség feladatai, működése és szervezeti felépítése	x					
A polgári nemzetbiztonsági szolgálatok szervezete és jogállása	x					
Az Országgyűlési Őrségre és a Nemzeti Adó- és Vámhivatalra vonatkozó legfontosabb ismeretek	x					
A katasztrófavédelem feladatai, működését meghatározó jogszabályok	x					
A büntetés-végrehajtás feladatai, működését meghatározó jogszabályok	x					
Együttműködés a rendvédelmi szervek között	x					
A rendészeti tevékenységet végző állami, önkormányzati és civil szervezetek	x	x				
A rendvédelmi szervek alapfeladatai és eljárások alapjai		x				
A rendvédelmi szervekre vonatkozó munka-, baleset, tűz-, környezetvédelmi, egészségvédelmi és az elsősegélynyújtási szabályok, előírások		x	x	x	x	x
Adat- és titokvédelemre, valamint ügykezelésre vonatkozó előírások, titoktartási szabályok, adatkezelés		x	x	x	x	x
A szolgálati viszony létesítése, tartalma, beosztási, rendfokozati előmeneteli rendszer, a rendvédelmi szerv tagját megillető jogosultságok és elvárások		x	x			
Alapvető közúti közlekedési fogalmak, jogszabályi előírások			x	x		x
A kényszerítő eszközök és alkalmazásuk szabályai			x	x	x	x
Az államhatárral kapcsolatos alapfogalmak és a feladatokat meghatározó főbb jogi szabályozók				x		
Katasztrófavédelmi alapismeretek				x		
Büntetés-végrehajtási alapismeretek						
SZAKMAI KÉSZSÉGEK						
Rendvédelmi szervek alapfeladatainak ismerete	x	x	x	x	x	x
A rendvédelmi szervek munkáját meghatározó szabályrendszer ismerete	x	x	x	x	x	x
Együttműködés lehetőségei és formái a rendvédelmi szerveknél	x	x	x	x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK						
Megbízhatóság	x	x	x	x	x	x
Önfegyelem	x	x	x	x	x	x
Elhivatottság, elkötelezettség	x	x	x	x	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK						
Empatikus készség	x	x	x	x	x	x
Konfliktusmegoldó készség	x	x	x	x	x	x
Kommunikációs rugalmasság						
MÓDSZERKOMPETENCIÁK						
Ismeretek helyén való alkalmazása	x	x	x	x	x	x

Körültekintés, elővigyázatosság	x	x	x	x	x	x
Helyzetfelismerés						

10. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. tantárgy

54 óra/... óra*

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

10.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló ismerje meg a magyarországi rendvédelmi szervek történetét az államalapítástól napjainkig. A tanuló ismerje meg a rendőrség, feladatát, működését, szervezeti felépítését.

10.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

10.3. Témakörök

10.3.1. A magyarországi rendvédelmi szervek története

36 óra/... óra

A magyarországi rendvédelem történetének főbb szakaszai.

Az államalapítástól a török kiűzéséig.

A hódoltsági területek sajátos közigazgatása (vilajet, kádik).

A török kiűzésétől 1848-ig.

Az 1848-1849-es forradalom és szabadságharc idején.

A dualizmus korában.

A két világháború között

Az 1945-1989 közötti időszakban.

A magyarországi rendvédelem nemzetközi együttműködéseinek kialakítása.

A modern rendfenntartó testületek felépítése, modellje.

10.3.2. Rendvédelmi szervek alapismeretek I.

10 óra/... óra

A rendvédelmi szervek helye és szerepe a társadalomban, a működésüket meghatározó jogszabályok.

A rendvédelem alapfogalmai.

A Magyarországon működő rendvédelmi szervek irányítása: a Belügyminisztérium.

A rendőrség feladatai. A rendőrség működése. A rendőrség szervezeti felépítése.

Az általános rendőrségi feladatok ellátására létrehozott szerv, a belső bűnmegelőzési és büntetőrendészeti feladatok ellátó szerv, valamint a terrorizmust elhárító szerv felépítése, feladatai.

10.3.3. Munkavédelem és környezetvédelem

8 óra/... óra

A munkavédelmi szabályok, előírások gyakorlati alkalmazása

A környezetvédelmi szabályok gyakorlatban történő alkalmazása

10.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x		
4.	szemléltetés		x	x	
5.	szimuláció		x		
6.	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	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			
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.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.2.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.3.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.2.	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		

10.6. A tantárgy értékelésének módja

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

11. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. tantárgy

90 óra/90 óra*

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

11.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló ismerje meg a katasztrófavédelem és a büntetés-végrehajtás feladatát, működését, szervezeti felépítését és az Országgyűlési Őrség és a Nemzeti Adó- és Vámhivatal feladatait

11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

11.3. Témakörök

11.3.1. Rendvédelmi szervek alapismeretek II.

18 óra/18 óra

A hivatásos katasztrófavédelmi szervre vonatkozó alapvető ismeretek.

A büntetés-végrehajtási szervezet felépítése, feladatai.

A polgári nemzetbiztonsági szolgálatok szervezete és jogállása.

Az Országgyűlési Őrség és a Nemzeti Adó- és Vámhivatal irányítása, tevékenységi körei, személyi állománya.

Együttműködés a rendvédelmi szervek között.

11.3.2. A rendvédelmi és a rendészeti tevékenységet végző szervek, személyek intézkedéseinek elhelyezése a közigazgatási jogalkalmazás rendszerében 20 óra/20 óra

Magyarország biztonsága és biztonsági stratégiája

A rendészeti tevékenységet végző állami, önkormányzati és civil szervezetek.

A rendőri intézkedések és eljárások alapjai.

Az egyes rendészeti tevékenységet végző személyek tevékenységének alapjai.

A katasztrófavédelmi intézkedések, eljárások alapjai.

A büntetés-végrehajtási szervek feladatai és eljárásai.

11.3.3. Általános vagyonvédelmi és szolgálati ismeretek

24 óra/24 óra

A civil vagyonvédelem története, kialakulása Magyarországon.

A vagyonvédelmi szervek tevékenysége és működésük feltételei.

Alapfogalmak, jogszabályi környezet, jogi háttér.

Társaság alapítása.

A vagyon- és titokvédelemre vonatkozó szabályok.

A vagyonőrre vonatkozó általános és speciális szabályok.

A személy- és vagyonőr általános feladatai.

Az etikai szabályok kérdése a szakmai kamarában.

A törvényességi felügyelet.

11.3.4. Általános szolgálati ismeretek**28 óra/28 óra**

Adat- és titokvédelemre vonatkozó előírások, titoktartási szabályok, a fogvatartottak adatainak kezelése.

Az ügykezeléssel kapcsolatos fontosabb fogalmak.

Iratok védelmével kapcsolatos szabályok.

Egészségi, pszichikai és fizikai alkalmasság vizsgálatára vonatkozó rendelkezések.

A szolgálati viszony tartalma.

Beosztási, rendfokozati előmeneteli rendszer.

A rendvédelmi szerv tagját megillető jogosultságok és elvárások

11.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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	csoporthoz	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x		
4.	szemléltetés		x	x	
5.	szimuláció		x		
6.	házi feladat	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	csoporthoz tartozó	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			
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.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.2.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.3.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése				
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.3.	Utólagos szóbeli beszámoló	x			
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
4.2.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
4.3.	Csoportos versenyjáték		x		

11.6. A tantárgy értékelésének módja

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

12. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III. tantárgy

144 óra/144 óra*

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

12.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a rendőrség, a katasztrófavédelem, a büntetés-végrehajtás szolgálatellátására vonatkozó általános szabályokat. Sajátítsák el a tűzoltó és tűzmegelezési alapismereteket, illetve a büntetés-végrehajtási nevelési alapismereteket.

12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

12.3. Témakörök

12.3.1. A szolgálatellátás általános szabályai

60 óra/60 óra

A szolgálat ellátására vonatkozó általános rendelkezések.

Szolgálaton kívüli magatartási szabályok

Rendőri Hivatás Etikai Kódexe, a Büntetés- végrehajtási szervezet Etikai Kódexe.

A hierarchia jelentősége és szerepe a rendvédelmi szerveknél.

A rendőr magatartására vonatkozó általános szabályok.

Parancs, utasítás fogalma, végrehajtásának rendje.

Alapvető alaki előírások: megjelenés, öltözködés, ápoltság.

Alaki fogások gyakorlása. Fordulatok, hátraarc

Az egyenruha viselésének szabályai.

A fegyverek tárolásával és kiadásával kapcsolatos feladatok ellátásának szabályai.

12.3.2. Tűzoltó és tűzmegeelőzési alapismeretek

60 óra/60 óra

Égéselmélet és oltóanyag alapismeret.

Az égés és a tűz általános jellemzése, fogalma, kialakulása, terjedése, osztályozása.

A tűz kísérő jelenségei, paraméterei zónái, veszélyei.

Az égés megszüntetésének módjai.

Tűzoltóanyagok jellemzése, csoportosítása, felhasználási lehetőségei.

A tűzoltó vízsugár képzése, formái és ezek jellemzése.

Tűzoltási és műszaki mentési alapismeretek.

Az ember, állat, tárgymentések jellemzése, sajátosságai.

Tűzoltási és műszaki mentési tevékenység vezetése.

A tűzmegeelőzés helye, szerepe.

Személyek biztonságát szolgáló szabályok rendszere.

A tűzoltás alapvető feltételeit biztosító szabályok.

A tűzoltó készülékekkel kapcsolatos alapfogalmak.

A tűzoltó készülékek típusai, fő részeik és működésük.

Egyéb felszerelések általános jellemzése.

12.3.3. Büntetés-végrehajtási nevelési alapismeretek

24 óra/24 óra

A büntetés-végrehajtás működését meghatározó jogszabályok.

A büntetés-végrehajtási nevelés pedagógiai hagyományai.

A büntetés-végrehajtási nevelés történeti-ideológiai változásai.

A szabadságvesztés-büntetés végrehajtása, célja.

A büntetés- végrehajtási nevelés fogalma, története.

A nevelés jogszabályi háttere,- eszközei, ösztönzés, fegyelmezés-jutalmazás.

Eltérő nevelési igényű csoportok (HSR körlet, KBK, fiatalkorúak, nők, első bűntényesek).

A reintegrációs programok, resztoratív elemek.

12.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar

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	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x	x	
4.	szemléltetés			x	
5.	vita		x		
6.	szerepjáték		x		
7.	házi feladat	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	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.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.3.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.4.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.5.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról		x		
3.2.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.3.	Utólagos szóbeli beszámoló	x			
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
4.2.	Csoportos versenyjáték		x		

12.6. A tantárgy értékelésének módja

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

13. Rendvédelmi szervek és alapeladatok IV. tantárgy

144 óra/144 óra*

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

13.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerkedjenek meg a közlekedés alapfogalmaival és a KRESZ alapvető szabályaival. A tanulók ismerjék meg a kényszerítő és a támadáselhárító eszközöket. Ismerkedjenek meg a határrendészeti alapismeretekkel.

13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

13.3. Témakörök

13.3.1. Közlekedési alapismeretek

48 óra/48 óra

A közlekedés fogalma szűkebb és tágabb értelemben.

A közlekedés ágazatai, valamint a közúti közlekedésben résztvevők jogai és kötelességei.

Alapvető közúti közlekedési fogalmak, jogszabályi előírások.

A KRESZ hatálya, a bizalmi elv lényege.

Az úttal, a járművekkel kapcsolatos fogalmak, jogszabályi előírások.

A közlekedésben résztvevőkre vonatkozó általános rendelkezések.

A közúti közlekedésben való részvétel személyi feltételei, a járművezetők legfőbb kötelességei.

A járművezetés személyi feltételei.

Kerékpárosra vonatkozó szabályok, közúti jelzőtáblákra vonatkozó közös rendelkezések.

Járművekre vonatkozó szabályok.

Megállás, várakozás, párhuzamos közlekedés

13.3.2. A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök

64 óra/64 óra

A rendvédelmi szervek kényszerítő eszköz-használata és a személy- és vagyonőri támadáselhárító eszközhasználat elhatárolása.

Rendőri ismeretek:

A kényszerítő eszközök alkalmazásának közös szabályai.

A kényszerítő eszközök csoportosítása.

Testi kényszer.

Bilincs.

Vegyí eszköz, elektromos sokkoló eszköz, rendőrbot, kardlap, illetőleg más eszköz alkalmazása.

A szolgálati kutya alkalmazása.

Útzár, megállásra kényszerítés.

Lőfegyverhasználat szabályai.

Csapaterő, tömegosztatás.

A büntetés- végrehajtásnál rendszeresített kényszerítő eszközök, alkalmazásuk eltérő szabályai.

Személy- és vagyonőri ismeretek:

A jogtalan támadás, a jogos védelem, végszükség, mint a szakma alapjainak elhatárolása.

A támadáselhárító eszközök jogszerű és szakszerű alkalmazásának szabályai.

A testi kényszer és a gumibot alkalmazásának szabályai.

A vegyi eszköz (gázspray) alkalmazásának esetei, szabályai.

A szolgálati kutya alkalmazása.

A fegyveres munkavégzés jogszabályi feltételei.

A maroklőfegyver alkalmazásának esetei, feltételei és szabályai.

13.3.3. Határrendészeti ismeretek

32 óra/32 óra

A Határőrség történetének rövid áttekintése.

A határrendészeti szolgálati ág fejlődése, helye, szerepe, feladatrendszere a Rendőrség szervezeti felépítésében.

A határrendészeti feladatok változásai az Európai Unió csatlakozás és a Schengeni taggá válás következtében.

Az államhatárral kapcsolatos alapfogalmak.

A határrendészeti feladatokat meghatározó főbb jogi szabályzók.

A határrendészeti szolgálati ág felépítése.

A határrendészeti kirendeltség fogalma, felépítése, feladatai.

A határforgalom-ellenőrzés és a határőrizet meghatározása.

A határbiztonsági rendszer felépítése.

A határellenőrzéssel, határrend fenntartásával, a mélységi ellenőrzéssel kapcsolatos feladatok ellátásának rendje, az idegenrendészeti intézkedések és eljárások.

A kiegyenlítő intézkedések bevezetésének gyakorlati megvalósulása, akciók végrehajtásának rendje, a mélységi ellenőrzés technikai eszközei.

13.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar

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	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x	x	
4.	szemléltetés			x	
5.	vita		x		
6.	szerepjáték		x		
7.	házi feladat	x			

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differentiálási 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		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.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.2.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.3.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal				
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x	x	
3.5.	Csoportos versenyjáték		x	x	

13.6. A tantárgy értékelésének módja

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

14. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok V. tantárgy

62 óra/62 óra*

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

14.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók szerezzenek iparbiztonsági, illetve katasztrófavédelmi alapismereteket, katasztrófavédelmi műszaki ismereteket és a rendőri szolgálati ismereteket.

14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

14.3. Témakörök

14.3.1. Iparbiztonsági és katasztrófavédelmi alapismeretek

16 óra/16 óra

Katasztrófák elleni védekezés alapjai.

A katasztrófavédelem hazai jogszabályi alapjai.

A nemzeti védekezés időszakai és rendszere.

A katasztrófák csoportosítása, jellemzői.

Magyarország jellemző katasztrófaveszélyeztetettsége.

Katasztrófavédelmi tervezés alapjai, a katasztrófavédelmi együttműködés alapelvei.

Helyreállítási és újjáépítési ismeretek.

Iparbiztonsági alapismeretek, az iparbiztonsági hatósági eljárások fajtái, hatásköri és illetékességi szabályai.

Veszélyes üzemekkel kapcsolatos feladatok rendszere.

Veszélyes anyagok közúti, vasúti, vízi és légi szállításának alapvető szabályai.

14.3.2. *Katasztrófavédelmi műszaki alapismeretek*

16 óra/16 óra

A katasztrófavédelem eszközei, felszerelései

A katasztrófavédelmi felszerelések rendszerezése, csoportosítása.

A szakszerű, gazdaságos és biztonságos üzemeltetésű katasztrófavédelmi eszközök műszaki jellemzői.

A tűzoltó szakfelszerelések csoportosítása.

A tűzoltó fecskendők szívó- és nyomóoldali felszereléseinek műszaki jellemzői, használatuk lehetőségei.

A habképzés kiegészítő felszerelései.

A tűzoltó készülékekkel kapcsolatos alapfogalmak. A tűzoltó készülékek típusai, fő részeik és működésük.

Egyéb felszerelések általános jellemzése.

Katasztrófavédelem védőeszközei.

A védőeszközök fogalma és csoportosítása.

A légzésvédő eszközök feladata és csoportosítása.

A tűzoltóságnál használatos légzőkészülékek főbb szerkezeti részei és működésük. A hővédő-ruhák és vegyi anyagok ellen védő ruhák fajtái, jellemzésük és használatukra vonatkozó előírások.

A tűzoltási és műszaki mentési feladatoknál használatos egyéb védőeszközök fajtái, jellemzésük és a használatukra vonatkozó előírások.

14.3.3. *Rendőri szolgálati ismeretek*

30 óra/30 óra

A szolgálati fellépés módja és tartalmi követelményei.

Az intézkedési kötelezettség.

A rendőri intézkedések fajtái, csoportosítása, a jogszerű és szakszerű rendőri intézkedés alapjai, a rendőri intézkedéssel szembeni követelmények, alapelvek megismerése.

A rendőri intézkedés akadályainak elhárítása, a segítség és eszközök igénybevételének szabályai.

A rendőri intézkedések közös elvei, szabályai, követelményei.

A kényszerítő eszközök alkalmazásának jelentősége, a kényszerítő eszközök fajtái.

A titoktartásra, az ajándék és jutalom elfogadására, valamint a nyilvános szereplésre vonatkozó szabályok.

Felvilágosítás adás és kérés szabályai.

Szolgálatok átadása-átvétele, beszámoltatás.

14.4. *A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)*

Tanterem, iskolaudvar

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	
2.	kiselőadás	x	x		
3.	megbeszélés		x	x	
4.	szemléltetés			x	
5.	vita		x		
6.	szerepjáték		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	
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.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
2.2.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.3.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.3.	Csoportos helyzetgyakorlat		x	x	
3.4.	Csoportos versenyjáték		x	x	

14.6. A tantárgy értékelésének módja

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

15. Rendvédelmi szervek és alapeladatok gyakorlat tantárgy

36 óra/36 óra*

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

15.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók gyakorlatban is sajátítsák el a szolgálati ismeretekre vonatkozó legfontosabb szabályokat, a tűzoltási gyakorlati alapismereteket és betekintést nyerjenek a büntetés-végrehajtás alapismereteibe.

15.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

15.3. Témakörök

15.3.1. Általános szolgálati ismeretek

18 óra/18 óra

Alaki és öltözködési szabályok.

Parancs és utasítás végrehajtási rendje, a rendfokozatok.

A fegyverek tárolásával és kiadásával kapcsolatos gyakorlati ismeretek.

15.3.2. Tűzoltási alapismeretek

10 óra/10 óra

A láng jellemzése, szerkezete, tulajdonságai.

A gázcsere fogalma, kialakulása, lefolyása.

A különböző halmazállapotú anyagok égésének sajátosságai, jellemzése.

Tűzoltóanyagokra vonatkozó gyakorlati ismeretek.

A tűzoltó készülékekkel kapcsolatos ismeretek.

15.3.3. Büntetés-végrehajtási alapismeretek

8 óra/8 óra

A börtön sajátos környezete, a börtön személyzete, a fogvatartotti hierarchia, informális háló.

15.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem, külső helyszín

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

15.5.1. 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.	megbeszélés		x	x	
3.	szemléltetés			x	
4.	szerepjáték		x		

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differentiálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
1.1.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
2.	Komplex információk körében				
2.1.	Utólagos szóbeli beszámoló	x			
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással			x	
3.2.	Csoportos helyzetgyakorlat			x	
3.3.	Csoportos versenyjáték			x	
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	

15.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11556-16 azonosító számú

**Társadalomismeret és szakmai kommunikáció
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11556-16 azonosító számú Társadalomismeret és szakmai kommunikáció. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Köszölgálati ügyintéző ismeretek	Köszölgálati ügyintéző gyakorlati ismeretek
FELADATOK		
Ismeri a pszichológiai, szociológiai és kriminológiai alapfogalmakat és a rendvédelmi tevékenységhez kapcsolódó jellemzőit.	x	
Érvényesíti és alkalmazza a kommunikáció speciális szabályait a rendvédelem és a magánbiztonság különböző területein		x
Alkalmazza a kapcsolatfelvétel és üzenetváltás speciális kommunikációs fordulatait		x
Kezeli a speciális feladatok ellátása során adódó konfliktusokat		x
Kommunikál szervezeten belül és szervezeten kívül		x
Tájékoztatást nyújt a szakmai munkavégzése során felmerülő panasz kivizsgálásáról.		x
Tájékoztatást ad az ügyfeleknek		x
Együttműködik a feladat-végrehajtásban érintett hatóságokkal	x	
Személyeket hallgat meg, feljegyzést készít		x
Jelentést tesz az intézkedései során használt eszköz és a kényszerítő testi erő alkalmazásáról		x
Jegyzőkönyvet, összesített írásos beszámolót készít	x	
Felismeri a kommunikációs zavarokat és alkalmazza a leküzdésére szolgáló technikákat	x	
Alkalmazza a magán és a hivatalos nyelvi kommunikációt		x
Használja és értelmezi a non verbális és metakommunikációs jelzéseket		x
Alkalmazza a stressz- és konfliktuskezelés alapvető módszereit	x	x
Felismeri az előítéletes megnyilatkozásokat, kezelésükben használja megszerzett ismereteit	x	x
Az antiszociális magatartásformák kezelésében használja az asszertív kommunikációt	x	x
Átlátja a kriminológia rendszerét, bűnmegelőzésben betöltött szerepét	x	
SZAKMAI ISMERETEK		
A pszichológia fogalma, lelki jelenségek	x	
A személyiség fogalma, jellemzői, kialakulása, fejlődését meghatározó tényezők.	x	

A központi idegrendszerre, így a lelki jelenségekre is ható, azt károsító anyagok (dohány, alkohol, drog)	x	
Az empátia és a türelem fejlesztése	x	
A személyészlelés, a személyészlelési ítéletek pontosságának fejlesztése	x	
Az antiszociális magatartás észlelése	x	
Előítélet, az egyén és csoport viszonya	x	
Az antiszociális magatartásformák	x	
A deviancia fogalma, deviáns jelenségek	x	
A szocializáció folyamata, szociális szerepek, a szereptanulás	x	
Az érett személyiség jellemzői, önismeret	x	
A kriminológia fogalma, tárgya, okok, megelőzés	x	
A társadalom és az egyén viszonyai, társadalmi csoportok, konfliktusok, erőszak	x	
A kisebbségek helyzete Magyarországon	x	
A kommunikáció folyamata, jellemzői		x
A mindennapi kommunikáció és a rendvédelmi szervek kommunikációjának hasonlóságai és különbségei		x
A kommunikáció speciális szabályai		x
A tömegkommunikáció és a médiumok hatása a személyiség fejlődésére.		x
Az asszertív kommunikáció jellemzői.		x
A rendvédelmi szervek csak intézkedéseik felmerülő tipikus helyzetek, személyes reakciók, ezek elemzése.		x
Kapcsolatfelvétel, üzenetváltás		x
A magán (személyes hangú) és hivatalos nyelvi kommunikáció jellemzői.		x
A hivatalos szóbeli kommunikáció fejlesztése: nyilvános megnyilatkozás		x
A hivatalos témájú írásbeli kommunikáció fejlesztése: a hivatalos szöveg jellemzői.		x
A metakommunikáció jeleinek értelmezése		x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
A társadalmi rétegeknek megfelelő sajátos kommunikáció alkalmazása		x
A konfliktushelyzetek felismerése, kezelése,		x
Kommunikációs zavarok megoldására alkalmas módszerek ismerete és alkalmazása.		
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Önfegyelem		x
Stressz tűrő képesség		x
Rugalmasság		x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Empatikus készség		x
Adekvát metakommunikáció		x
Kommunikációs rugalmasság		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		

Gyakorlatias feladatértelmezés		x
Helyzetfelismerés		x
Következtetési képesség	x	x

16. Közszolgálati ügyintézői ismeretek tantárgy

18 óra/... óra*

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

16.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló ismerje meg a pszichológiai, a szociológiai, a szociálpszichológiai alapfogalmakat, a személyiségfejlődés alapjait és a kriminológia alapvető szabályait.

16.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

16.3. Témakörök

16.3.1. *Pszichológiai alapismeretek és a személyiségfejlődés alapja* 6 óra/... óra

A pszichológia fogalma, lelki jelenségek

A pszichológia feladata.

A központi idegrendszerre, így a lelki jelenségekre is ható, azt károsító anyagok (dohány, alkohol, drog).

A személyiség fogalma, jellemzői.

A személyiség kialakulása, fejlődését meghatározó tényezők.

Személyiségtypusok.

Az agresszív magatartás jellemzői, az indokolatlan agresszivitás.

Az asszertív magatartás jellemzői.

A tömegkommunikáció és a médiumok hatása a személyiség fejlődésére.

16.3.2. *Szociológiai és szociálpszichológiai alapismeretek* 6 óra/... óra

A szociológia fogalma, tárgya; a társadalmi sokféleség.

A társadalom és az egyén viszonyai.

Társadalmi csoportok, konfliktusok, erőszak.

Változás és állandóság a társadalomban (pl. globalizáció, migráció). A városok és falvak jellemzői.

A kisebbségek helyzete Magyarországon.

A rendvédelmi szervek feladatai a társadalmi problémák kezelésében.

A Szociálpszichológia fogalma, tárgya, területei.

Az előítélet.

Egyén és csoport viszonya.

Pozitív és negatív attitűd.

A magatartás fogalma, a legtipikusabb magatartásformák.

Az antiszociális magatartásformák.

A deviancia fogalma, deviáns jelenségek.

16.3.3. *Kriminológia* 6 óra/... óra

A kriminológia fogalma, tárgya.

A bűnözés fogalma, kialakulásának tényezői.

A bűnözés szerkezete, az áldozatok szerepe a bűncselekmény megvalósulásában.

16.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

16.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**16.5.1. 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.	elbeszélés	x	x		
3.	kiselőadás	x			
4.	megbeszélés		x	x	
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	kooperatív tanulás		x		
8.	szerepjáték		x		
9.	házi feladat	x			

16.5.2. 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			
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	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	x		
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x	x		

3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		

16.6. A tantárgy értékelésének módja

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

17. Köszolgálati ügyintéző gyakorlati ismeretek

18 óra/... óra*

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

17.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók gyakorlatban sajátítsák el a szóbeli kommunikáció alapvető szabályait, a metakommunikáció alkalmazását, ismerjék meg az önismereti és személyiségfejlesztő gyakorlatokat.

17.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

17.3. Témakörök

17.3.1. A szóbeli kommunikáció alapismeretei

6 óra/... óra

A kommunikáció folyamata, jellemzői.

A kommunikációs zajok.

A hiteles kommunikáció jellemzői.

Kapcsolatteremtő és bizalomjátékok.

Kapcsolatfelvétel, üzenetváltás.

A magán (személyes hangú) és hivatalos nyelvi kommunikáció jellemzői.

A hivatalos szóbeli kommunikáció fejlesztése: nyilvános megnyilatkozás.

17.3.2. Metakommunikációs ismeretek

6 óra/... óra

A testbeszéd helye és szerepe a kommunikációban.

A metakommunikáció jeleinek értelmezése.

A test, mint kommunikációs eszköz, testbeszéd gyakorlatok.

Térhasználat fejlesztése, a helyes térköz megválasztása.

Különböző élethelyzetek-szerepek megjelenítése gesztus, mimika, testtartás segítségével, felismerésük.

A kommunikációs zavarok leküzdésére szolgáló gyakorlatok (példák gyűjtése, megfigyelések, analízisok, egyéni és csoportos szituációs játékok).

17.3.3. Önismeret fejlesztése

6 óra/... óra

Személyiségünk sajátosságai, működési mechanizmusai.

Önismeret és énkép- a társadalom, a környezet elvárásai és a saját célok összhangja.

Élethelyzetek, reakciók, a tudatos életvezetés képessége - reális jövőkép.

Az önismeret – önértékelés – önbecsülés.

A siker, az elismerés és a kudarc megélése.

Az extrovertált és introvertált személyiség jellemzői.

Önismeretet és személyiséget fejlesztő gyakorlatok és játékok.

A csoport és egyén kapcsolatának nyitottabbá tétele, egymás elfogadásának erősítése játékos formában, az egészséges versenyszellem erősítése (activity, tabu, stb.).

17.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, Tréning megtartására alkalmas tanterem

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

17.5.1. 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.	kiselőadás	x			
3.	megbeszélés			x	
4.	vita		x		
5.	szemléltetés			x	
6.	kooperatív tanulás		x	x	
7.	szimuláció		x		
8.	szerepjáték		x		
9.	házi feladat	x			

17.5.2. 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.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.6.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x	x		
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Leírás készítése	x	x		
2.2.	Tesztfeladat megoldása	x	x		
2.3.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			

2.4.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x			
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése		x		
3.2.	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		
4.4.	Csoportos versenyjáték		x		

17.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11657-16. azonosító számú

**Rendészeti szakmai idegen nyelv
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11657-16 azonosító számú Rendészeti szakmai idegen nyelv megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Rendészeti szakmai idegen nyelv
FELADATOK	
Adatokat, információkat közöl idegen nyelven	x
Útbaigazítást, tájékoztatást ad idegen nyelven	x
Tanácsot ad, segítséget nyújt, problémát kezel idegen nyelven	x
Intézkedést végez idegen nyelven	x
Panaszt felvesz idegen nyelven	x
Segítséget nyújt baleset esetén idegen nyelven	x
Intézkedik a helyszínen idegen nyelven	x
Szakszerűen kiléptet, beléptet, igazoltat idegen nyelven	x
Okmányokat elkér, kérdéseket tesz fel idegen nyelven	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Legfontosabb okmányok megnevezései (személyi igazolvány, lakcímkártya, útleve, vezetői engedély, forgalmi engedély, TAJ kártya, adókártya)	x
Személyi adatok, a rendőri munkához szükséges adatok megnevezése. Hivatalos bemutatkozás	x
Az okmányellenőrzés általános kifejezései, személy- és tárgyleírás, határrendészeti feladatok ellátása során használt kifejezések	x
Utazás, útbaigazítás, segítségnyújtás	x
Intézkedésekhez szükséges alapvető utasítások	x
Igazoltatás általános kifejezései, okmányellenőrzés, utasítások	x
Az egyes intézkedésekhez szükséges idegen nyelvi fordulatok	x
Gépjármű ellenőrzés, intézkedés közlekedési baleset, szabálysértés, bűncselekmény helyszínén	x
Panasz, bejelentés felvétele, ezzel kapcsolatos kifejezések	x
Személyek épületekbe történő ki- és beléptetése során használt kifejezések gyakorlása	x
Segítségnyújtáshoz szükséges alapvető kérdések a mentők, tűzoltóság értesítése érdekében	x

SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Szakmai idegen nyelvű beszédképesség	x
Szakmai idegen nyelvű írásképeség	x
Idegen nyelvű hallott szakmai szöveg megértése	x
Idegen nyelvű olvasott szakmai szöveg megértése	x
Jól artikulált, tiszta beszéd	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Stressztűrő képesség	x
Rugalmasság	x
Döntésképeség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Kapcsolatteremtő készség	x
Konfliktusmegoldó készség	x
Segítőkészség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Helyzetfelismerés	x
Problémaelemzés,-feltárás	x
Lényegfelismerés (lényeglátás)	

18. Rendészeti szakmai idegen nyelv tantárgy

36 óra/... óra*

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

18.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló tudásszintjének felmérése, kezdők esetében a rendészeti nyelv alapjainak lerakása, a tantárgy követelményeinek az ismertetése a kezdetektől a szakmai vizsgáig. Lexikai elemek: a környezet és az otthon. Intézkedés során szükséges szókincs elsajátítása és gyakorlása

18.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

18.3. Témakörök

18.3.1. Tudásszint felmérése, követelmények

2 óra/... óra

A hozott idegen nyelvi lexikai és nyelvtani ismeretek, tudásszint felmérése. Az oktatott idegen nyelv helye, sajátosságai, hasonlóságok, eltérések a magyar nyelvvel összehasonlítva.

18.3.2. Nyelvi alapozás

10 óra/... óra

Hétköznapi szituációk gyakorlása, udvariassági fordulatok kifejezései.

Rendőri intézkedések során alkalmazandó szakkifejezések idegen nyelvű elsajátítása.

Idegen nyelvű okmányokban szereplő adatok értelmezése.

Közlekedési információk idegen nyelven való közlésének elsajátítása.

Kiejtés, intonáció, szövegértés gyakorlása, fejlesztése.

18.3.3. Okmányfajták, gépjárművekhez kapcsolódó kifejezések

12 óra/... óra

Okmányok ellenőrzése, okmányok nevei, az ezekben szereplő adatok megnevezése.

Az okmányellenőrzéssel kapcsolatos intézkedéshez szükséges kifejezések.

A személy- és tárgyleírás kifejezései, a kifejezések helyes használata.
 Okmányok ellenőrzéséhez kapcsolódó felszólító mód és melléknévragozás elsajátítása, gyakorlása.
 Gépjárművekhez kapcsolódó kifejezések, a gépjárművek részeinek megnevezése.
 Gépjárművek kötelező tartozékainak megnevezése.
 Felvilágosítás, útbaigazítás, segítségnyújtás.
 Gépjárművekkel kapcsolatos bejelentések, feljelentések rögzítéséhez szükséges kifejezések, szófordulatok.
 Intézkedések körözésben szereplő személy, gépjármű esetén

18.3.4. Nyelvtani ismeretek és a rendészeti szaknyelv fejlesztése 12 óra/... óra

A korábban tanult nyelvtani készségek fejlesztése, rendvédelmi szófordulati elemek bővítése.

Személyleírás gyakorlása.

Személy- és vagyonőri intézkedések szókincsének gyakorlása

Személyi adatok.

Gépjármű ellenőrzés.

Támadás elhárító eszközök alkalmazása.

Ruházat, csomag, jármű átvizsgálás

Ki és beléptetés

Panaszt, bejelentést felvétele.

18.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, nyelvi szaktanterem

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

18.5.1. 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	
2.	megbeszélés		x	x	
3.	szemléltetés		x	x	
4.	szerepjáték		x	x	

18.5.2. 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 feladattal vezetett feldolgozása		x	x	

1.2.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel		x	x	
1.3.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x	x	
2.	Csoportos munkaformák körében				
2.1.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x	x	
2.2.	Csoportos helyzetgyakorlat		x	x	

18.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11658-16 azonosító számú

**Rendészeti szakmai informatika
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11658-16 azonosító számú Rendészeti szakmai informatika megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Rendészeti szakmai informatika
FELADATOK	
Irodai szoftvereket használ	x
Betartja a titokvédelmi előírásokat	x
Betartja az általános használati rendet	x
Betartja az adatvédelmi előírásokat	x
Használja a rendvédelmi dokumentum fajtákat	x
Használja a rendőrségi nyilvántartásokat	x
Adatokat felvisz a nyilvántartó rendszerekbe	x
Iratmintákat készít, használ	x
Szolgálati jegyet készít	x
Jelentést készít a megfelelő formai követelményeket betartva	x
Híradástechnikai eszközöket használ	x
TETRA rendszert használ	x
Adatot továbbít	x
Iktatási programokat használ	x
Vezeték nélküli infokommunikációs eszközöket célszerűen használ	x
Térfigyelő rendszert használ	x
Képrögzítést végez	x
Betartja a munka-, baleset-, tűz- és környezetvédelmi, valamint a távközlési feladatokra vonatkozó előírásokat	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Információ, adat fogalma	x
Titokvédelemre vonatkozó szabályok	x
A rendvédelmi szerveknél rendszerben lévő informatikai-számítástechnikai eszközök és alkalmazásuk általános rendje	x
Számítógépes adatkezelés a rendvédelmi szerveknél, adatbiztonság, adatvédelem	x
Rendőrségi nyilvántartások, alkalmazások	x
Büntetés-végrehajtási nyilvántartás	x
A rendészeti munka során használt szövegszerkesztő programok használatának megismerése	x
Különböző rendvédelmi dokumentumfajták megismerése, csoportosítása	x
Alapvető rendészeti iratok készítése: tartalmi és formai elemek elsajátítása.	x

Szolgálati jegy, jelentés, feljelentés készítése elektronikus formában	x
Általános híradástechnikai alapismeretek, távközlés alapjai, híradó eszközök jelentősége	x
A rendőrség telefonhálózatának felépítése, a vezetékek nélküli hírközlés, hírtovábbítás jellemzői	x
Adattovábbítás-forgalmazás vezetékes eszközön és rádió segítségével, eszközök kezelése, alkalmazása	x
Vezetékek nélküli infokommunikációs eszközök használata	x
A kombinált készülékek által kínált lehetőségek megismeretése és gyakoroltatása	x
Rádiókészülék kezelőszerveinek megismerése és használata	x
Rádióforgalmazás	x
Képrögzítő és térfigyelő rendszerek működésének ismerete	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Olvasott szakmai szöveg megértése	x
Képi és hang információs rendszerek alkalmazása	x
Adatbázis-kezelő és speciális szoftverek alkalmazása	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Szorgalom, igyekezet	x
Önállóság	x
Döntésképesség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Fogalmazó készség	x
Kezdeményező készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Rendszerben való gondolkodás	x
Áttekintő képesség	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x

19. Rendészeti informatika tantárgy

18 óra/... óra*

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

19.1. A tantárgy tanításának célja

Az informatika rendészeti tevékenységben betöltött szerepének megismerése.

19.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

19.3. Témakörök

19.3.1. Rendészeti szövegszerkesztés alapjai

6 óra/... óra

A szövegszerkesztő programok.

A rendészeti munka során használt szövegszerkesztő programok kiemelése, alapfunkcióinak és, lehetőségeinek megismertetése.

Különböző rendvédelmi dokumentumfajták megismerése csoportosítása.

A rendészeti munkában használt iratminták megismerése.

19.3.2. Rendészeti nyilvántartó és ügyintéző programok, híradástechnikai eszközök

6 óra/... óra

A magyarországi rendvédelmi szerveknél rendszeresített nyilvántartó, iktató programok

A Robotzsaru Neo, a HERR, a HERMON és a SIS programok rendeltetésének és alapvető funkcióinak bemutatása.

A priorálás.

Híradástechnikai ismeretek (TETRA, EDR).

Rádióforgalmazás alapvető szabályai.

19.3.3. Adminisztrációs tevékenységek a rendészeti munkában

6 óra/... óra

Eligazításon való részvétel.

Beszámolás a szolgálat végén.

Jelentésírás

A rendészeti szakterületen speciálisan alkalmazott számítástechnikai alkalmazás megismerése (GPS nyomkövetés, térfigyelő rendszer).

19.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Informatikai szaktanterem

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

19.5.1. 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	

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differentiálási 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 feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.3.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Csoportos munkaformák körében				
2.1.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
2.2.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.	Gyakorlati munkavégzés körében				
3.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
3.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	

19.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A
11552-16 azonosító számú
Önvédelem és intézkedéstaktika
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

A 11552.-16. azonosító számú Önvédelem és intézkedéstaktika. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I.	Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II.	Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III.	Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV.	Önvédelem és intézkedéstaktika
FELADATOK					
Folyamatosan fejleszti fizikai állóképességét, önvédelmi alapismereteit, végrehajtja az éves fizikai felméréseket	x	x	x	x	x
Légguska lögyakorlatot teljesít		x	x		
Ismeri és betartja a fegyverek és lőszeres használatával és tárolásával kapcsolatos előírásokat		x	x		
Rendészettechnikai eszközöket kezel, alkalmaz	x	x	x	x	
Személy- és tárgyleírást végez		x	x	x	
Szolgálat ellátása gyakorlása során a társ tevékenységét biztosítja	x	x	x	x	
Testi kényszert, bilincset, vegyi eszköz, rendőrbot, alkalmazását gyakorolja.			x	x	
Biztosítási feladatokat gyakorol közlekedési baleset, bűncselekmény, rendkívüli esemény, rendezvény szimulált helyszínén		x	x	x	
Feltartóztatja az intézkedés alá vont személyeket, átvizsgálja a ruházatot, csomagot, járművet		x	x	x	
Felvilágosítást, tájékoztatást kér és ad, igazoltat, okmányokat ellenőriz, adatot, nyílt információt gyűjt és ellenőriz	x	x	x	x	
Fokozott ellenőrzést gyakorol, ellenőrzi a kijelölt helyeket, meghatározott személyeket			x	x	
Intézkedik saját elhatározásából, felkérésre vagy utasításra, melynek során betartja a jogszerűség, szakszerűség, arányosság, objektivitás, biztonság és eredményesség követelményeit			x	x	
Intézkedést gyakorol személyi sérüléssel nem járó balesetnél				x	
Közúti ellenőrzést, személyazonosítást, speciális (Schengen) nyilvántartásokban történő ellenőrzést gyakorol				x	
Úti okmányok ellenőrzését, kezelését gyakorolja, felismeri az ezekkel kapcsolatos jogsértő cselekményeket				x	
Közveszély esetén a szakmai szabályok szerint intézkedik				x	
SZAKMAI ISMERETEK					
Az életkorhoz igazodó fizikai állóképesség fejlesztéséhez szükséges feltételek ismertetése	x	x	x	x	x
Felvilágosítás a sérülésveszélyről, a tiltó és biztonsági rendszabályok	x	x	x	x	x
Az önvédelem, közelharc meghatározása	x				

Önvédelmi alapismeretek	x				
Az intézkedések végrehajtásának jogi alapjai		x	x		
Az intézkedések gyakorlati végrehajtása		x	x	x	
Kommunikáció az intézkedés alá vont személlyel		x	x	x	x
Az intézkedő állás helyes alkalmazása; az intézkedő állás céljának (stabilitás, lágy részek védelme, a kisebb támadható felület) érvényesítése		x	x	x	
A testi kényszer alaptechnikái.					
Az alkohol, kábítószer és valamilyen pszichotrop anyag hatása alatt álló személlyel szembeni intézkedés veszélyei és következményei.				x	
Lövészeti alapismeretek.		x			
SZAKMAI KÉSZSÉGEK					
Rendvédelmi technikai eszközök, egyéni alapfelszerelések kezelése, használata	x	x	x	x	
Kényszerítő eszközök felismerése, megkülönböztetése		x	x	x	
Önvédelmi fogások alkalmazása		x	x	x	
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK					
Önfegyelem	x	x	x	x	x
Elhivatottság, elkötelezettség	x	x	x	x	x
Megbízhatóság	x	x	x	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK					
Empatikus készség	x	x	x	x	x
Konfliktus megoldó készség	x	x	x	x	x
Kommunikációs rugalmasság	x	x	x	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK					
Ismeretek helyénvaló alkalmazása	x	x	x	x	x
Körültekintés, elővigyázatosság	x	x	x	x	x
Helyzetfelismerés	x	x	x	x	x

20. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I. tantárgy

18 óra/... óra*

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

20.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a fizikai erőnlét fejlesztésének, az önvédelmi ismereteknek és légfegyver lövészetnek az alapjait.

20.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

20.3. Témakörök

20.3.1. Fizikai erőnlét fejlesztése I.

6 óra/... óra

Az életkorhoz igazodó fizikai állóképesség fejlesztéséhez szükséges feltételek ismertetése. Az egészséges életmód elvei, a rendszeres testedzés emberi szervezetre gyakorolt hatásai,

valamint a rendszeres és egészséges táplálkozás szerepe a fizikai teljesítőképesség fokozásához.

Általános erősítő jellegű gimnasztika során saját testsúllyal és a társ testsúlyával végrehajtott gyakorlatok.

Felvilágosítás a sérülésveszélyről, a tiltó és biztonsági rendszabályok.

A saját testsúllyal és társsal végrehajtandó feladatok.

Aerob gyakorlatok végrehajtása a rövid-, a közép- és a hosszútávfutások nagy ismétlésszámban.

20.3.2. Önvédelmi alapismeretek I.

6 óra/... óra

Az önvédelem, közelharc meghatározása, hivatalos rendészeti eljárásban való alkalmazásának lényege.

Az önvédelmi-közelharc pszichológiájának és anatómiájának jellemzése.

Az emberi test sérülékeny és érzékeny pontjai.

Önvédelmi alapismeretek: védekezés, támadás, fizikai törvényszerűségek ismeretének jelentősége az önvédelemben.

Állandó gyakorlatok. futás, esések és dobástechnikák, egyenes irányú ütés fejre és védeke, egyenes irányú döfés és védeke.

Ütések, rúgások és azok védeke, hárítása.

20.3.3. Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése I.

6 óra/... óra

Állandó gyakorlatok: bemelegítés, gurulások, esések, alapütések, alap rúgások. Esés és dobástechnikák rögzítése, gyakorlása: gurulás előre, jobbra, balra, hátra, helyezkedés a talajon; csúsztatott esés jobbra, balra, hátra; zuhanás (esés) társan át jobbra, balra, hátra; csuklódobás; külső gáncsdobás; csípődobások; kitérések a támadási irányból; bot támadás és védeke; egyenes irányú ütés fejre és védeke, egyenes irányú döfés és védeke.

Önvédelmi elemek rögzítése, gyakorlása.

Ütések, rúgások rögzítése, gyakorlása.

Védeke rögzítése, gyakorlása.

A testi kényszer alaptechnikái.

Eszközös és eszköz nélküli támadások hárítása társsal.

20.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tornaterem, sportpálya

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

20.5.1. 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.	megbeszélés		x	x	
3.	szemléltetés			x	
4.	egyéb			x	

**20.5.2. 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	
1.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
1.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	

20.6. A tantárgy értékelésének módja

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

21. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II. tantárgy **126 óra/126 óra***

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

21.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a fizikai erőnlét fejlesztésének, az önvédelmi ismereteknek és légfegyver lövészetnek az alapjait.

21.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

21.3. Témakörök

21.3.1. Fizikai erőnlét fejlesztése II.

34 óra/34 óra

Az életkorhoz igazodó fizikai állóképesség fejlesztéséhez szükséges feltételek ismertetése. Az egészséges életmód elvei, a rendszeres testedzés emberi szervezetre gyakorolt hatásai, valamint a rendszeres és egészséges táplálkozás szerepe a fizikai teljesítőképesség fokozásához.

Általános erősítő jellegű gimnasztika során saját testsúllyal és a társ testsúlyával végrehajtott gyakorlatok.

Felvilágosítás a sérülésveszélyről, a tiltó és biztonsági rendszabályok.

A saját testsúllyal és társsal végrehajtandó feladatok.

Aerob gyakorlatok végrehajtása a rövid-, a közép- és a hosszútávfutások nagy ismétlésszámban.

21.3.2. Önvédelmi alapismeretek II.

20 óra/20 óra

Az önvédelem, közelharc meghatározása, hivatalos rendészeti eljárásban való alkalmazásának lényege.

Az önvédelmi-közelharc pszichológiájának és anatómiájának jellemzése.

Az emberi test sérülékeny és érzékeny pontjai.

Önvédelmi alapismeretek: védekezés, támadás, fizikai törvényszerűségek ismeretének jelentősége az önvédelemben.

Állandó gyakorlatok. futás, esések és dobástechnikák, egyenes irányú ütés fejre és véde, egyenes irányú dőfés és véde.
Ütések, rúgások és azok véde, hárítása.

21.3.3. Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése II.

36 óra/36 óra

Állandó gyakorlatok: bemelegítés, gurulások, esések, alapütések, alap rúgások. Esés és dobástechnikák rögzítése, gyakorlása: gurulás előre, jobbra, balra, hátra, helyezkedés a talajon; csúsztatott esés jobbra, balra, hátra; zuhanás (esés) társon át jobbra, balra, hátra; csuklódobás; külső gáncsdobás; csípődobások; kitérések a támadási irányból; bot támadás és véde; egyenes irányú ütés fejre és véde, egyenes irányú dőfés és véde.

Önvédelmi elemek rögzítése, gyakorlása.

Ütések, rúgások rögzítése, gyakorlása.

Védekek rögzítése, gyakorlása.

A testi kényszer alaptechnikái.

Eszközös és eszköz nélküli támadások hárítása társsal.

21.3.4. Fegyvertechnikai és lövészet alapismeretek

36 óra/36 óra

Légfegyverek megjelenése, helye a löfegyverek körében, fajtái, működésük, szélpuskák jellemzése.

A légfegyverek működési mechanizmusuk alapján történő csoportosítása.

A légfegyverek kalibere, lövedék típusok.

Lövészet alapismeretek.

Célzás csapott célgömbbel.

A lövés közben elkövethető célzási hibák; a célzást támogató légzéstechnika.

A pontos találat eléréshez alkalmazható módszerek.

A pontos lövés feltételei; a lövés pontosságát befolyásoló tényezők.

Az irányzék beállítás szerepe.

A lögyakorlaton elhangzó jellemző vezényszavak és utasítások.

A fegyver ellenőrzése a lögyakorlat befejezése után.

Lögyakorlat végrehajtása, álló helyzetből légpuska céllapra és bukó célra

21.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tornaterem, sportpálya

A légfegyver lövészetéhez biztonságosan elkülöníthető terület

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

21.5.1. 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.	megbeszélés		x	x		
3.	szemléltetés			x		
4.	egyéb			x		

21.5.2. 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.	Gyakorlati munkavégzés körében				
1.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
1.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	

21.6. A tantárgy értékelésének módja

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

22. Önvédelem és intézkedéstaktika III. gyakorlat tantárgy

108 óra/108 óra*

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

22.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a fizikai erőnlét továbbfejlesztésének lehetőségeit. Önvédelmi és közelharc ismereteiket mélyítsék el, gyakorolják a már elsajátított technikákat. Ismerkedjenek meg a kiskaliberű tűzfegyverekkel. A tanulók kezdjék meg a felkészülést a rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményeire. Ismerkedjenek meg a testi kényszer és a rendőri intézkedések alapjaival. Sajátítsák el a személy- és vagyonőri intézkedések gyakorlatát.

22.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

22.3. Témakörök

22.3.1. Önvédelem és közelharc

28 óra/28 óra

Rendszeresen ismételt bemelegítő - bevezető gyakorlatok: futás, lazítás, nyújtás; gurulások, esések, alap ütések és alap rúgások.

Esés- és dobásgyakorlatok.

Bot támadás és véde.

Önvédelem: hajfogás, nyakfogás, csuklófogás.

Ütések: egyenes ütések; köríves ütések.

Védések: fej, test, altest véde.

Rúgások: rúgások térdrel, térdre, lábszárra, gyomorra; egyenes ütés véde.

22.3.2. Önvédelem és közelharc fogások gyakorlása

24 óra/24 óra

Rendszeresen ismételt bemelegítő - bevezető gyakorlatok: futás, lazítás, nyújtás; gurulások, esések, alap ütések és alap rúgások.

A tanult esések és dobások gyakorlása, elmélyítése

A tanult bot támadás-védések gyakorlása, elmélyítése.
A tanult önvédelmi fogások gyakorlása, elmélyítése.
Ütések, védések, rúgások tanult fogásainak gyakorlása, elmélyítése.

22.3.3. *Lövészeti alapismeretek - a kiskaliberű tűzfegyverek* 24 óra/24 óra

A kiskaliberű tűzfegyverek fajtái, működésük.
Az egylövetű kispuska fő részei, jellemző műszaki adatai, működése.
Az ismétlő rendszerű kispuska fő részei, jellemző műszaki adatai, működése.
A félautomata rendszerű kiskaliberű tűzfegyverek fő részei, jellemző műszaki adatai, működésük.
Lövészeti alapismeretek.
A lövés leadása; a pontos lövés leadását meghatározó feltételek, befolyásoló szubjektív és objektív tényezők.
A célzás, az irányzó berendezések, a célzás elemei.
Tüzelési alapismeretek.
A lögyakorlat alaki követelményei, vezényszavak.

22.3.4. *Az fizikai alkalmassági követelményekre felkészülés I.* 32 óra/32 óra

A rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményei gyakorlatainak ismertetése.
A gyakorlatok szabályos végrehajtásának és a gyakorlatokra történő hatékony felkészülés módjának ismertetése (fekvőtámaszban végrehajtott karhajlítás-nyújtás, felülés, fekvő nyomás.).
Fekvőtámaszban végrehajtott karhajlítás-nyújtás.
Felülés, fekvő nyomás.
A feladatok végrehajtásához szükséges erőnlét fejlesztésére rávezető és erősítő gyakorlatok végrehajtása.

22.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tornaterem, lőtér

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

22.5.1. 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.	megbeszélés		x		
3.	szemléltetés		x	x	

22.5.2. 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.	Csoportos munkaformák körében				
1.1.	Csoportos versenyjáték		x		
2.	Gyakorlati munkavégzés körében				
2.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
2.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	

22.6. A tantárgy értékelésének módja

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

23. Önvédelem és intézkedéstaktika IV. gyakorlat tantárgy

108 óra/108 óra*

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

23.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók folytassák a felkészülést a rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményeire. Bővítsék a testi kényszer alkalmazásával és a személy- és vagyonőri, valamint a közterület-felügyelői intézkedésekkel kapcsolatos gyakorlati tudásukat

23.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

23.3. Témakörök

23.3.1. Testi kényszer alapjai

17 óra/17 óra

A testi kényszer jogszabályokban meghatározott jogosultságainak szituációkban

A helyzetfelismerés és a megfelelő technikák alkalmazásának összhangja.

Az optimális távolság megállapítása.

Az intézkedés alá vont személy fizikai felépítésének, állapotának és pszichikai állapotának felmérése.

Az alkohol, kábítószer és valamilyen pszichotrop anyag hatása alatt álló személlyel szembeni intézkedés veszélyei és következményei.

Egyéb, testi kényszer alkalmazása során említést érdemlő tényező eszközös és eszköz nélküli támadás esetén.

Légpuska lövészeti gyakorlat.

23.3.2. Személy- és vagyonőri intézkedések gyakorlása

25 óra/25 óra

A személy- és vagyonőr jogszabályokban meghatározott jogosultságainak szituációkban történő gyakorlása.

A közterületnek nem minősülő létesítmények őrzése során a területre belépő vagy az ott tartózkodó személlyel szembeni intézkedések (személyazonosság, belépés célja, jogosultság, stb.).

A területre belépő vagy onnan kilépő személlyel szembeni intézkedések (csomag, menet-, szállítási okmány, járművek és szállítmányok ellenőrzése)

A jogsértő személlyel szembeni intézkedés.

A közbiztonságra különösen veszélyes eszközök ellenőrzése, tilalmuk.

A meghatározott jogosultságok gyakorlása során az adott cél elérésére alkalmas eszközök közül a személyi szabadság, illetve a személyi jogok legkisebb korlátozásával járó eszközök helyes megválasztása.

Az ügyfél tájékoztatása az intézkedés indokáról, a felhatalmazásról és az intézkedés elleni panaszkezelés eljárásáról.

23.3.3. Az fizikai alkalmassági követelményekre felkészülés II. 30 óra/30 óra

A rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményei gyakorlatainak ismertetése.

A gyakorlatok szabályos végrehajtásának és a gyakorlatokra történő hatékony felkészülés módjának ismertetése. (Függés, helyből távolugrás, ingafutás, 2000 méteres futás.)

Hajlított karú függés.

Helyből távolugrás.

2000 méteres síkfutás.

A síkfutást, a hajlított karú függést, fekvőtámaszból történő karhajlítás-nyújtást, a felülést és az ingafutást időre kell teljesíteni, míg a helyből távolugrás és a fekvő nyomás esetében a végrehajtott gyakorlatok mértéke a mérvadó.

A feladatok végrehajtásához szükséges erőnlét fejlesztésére rávezető és erősítő gyakorlatok végrehajtása.

23.3.4. A testi kényszer alaptechnikái 36 óra/36 óra

A testi kényszer alaptechnikái.

Alapfogások: csukló feszítése kifelé, csukló feszítése befelé (nyújtott karú), csukló feszítése (oldal irányú letöréssel), könyök feszítése befelé, könyök feszítése kifelé, könyök feszítése (nyújtott karú), váll ízület feszítése.

Elvezető fogások: nyújtott karú elvezető fogás, nyújtott karú elvezető fogás felső alkar kulccsal, mellső karbólcső, hátsó karbólcső, keresztkulcsos elvezető fogás. Az aktív és a passzív ellenállás megtörése: védekezések alkalmazásából végrehajtható elvezető fogások, vitális pontok és egyéb gyengítések alkalmazása. Alapfogásokból történő szabadulások: azonos oldali kézzel történő csuklófogásból történő szabadulás, ellentétes oldali kézzel történő csuklófogásból történő szabadulás, ruhafogásból történő szabadulás.

Alapfojtásokból történő szabadulások: hátsó fojtásból történő szabadulás, szemközti (két kézzel végrehajtott) fojtásból történő szabadulás.

Az alaptechnikák végrehajtása közben folyamatos értékelés a helyzetek és a technikák váltásáról.

A fogások váltásának folyamatos gyakorlása.

23.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tornaterem, iskolaudvar

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

23.5.1. 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.	kiselőadás		x		
3.	szemléltetés		x	x	

23.5.2. 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.	Gyakorlati munkavégzés körében				
1.1.	Műveletek gyakorlása	x	x	x	
1.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x	x	

23.6. A tantárgy értékelésének módja

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

24. Önvédelem és intézkedéstaktika tantárgy

80 óra/80 óra*

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

24.1. A tantárgy tanításának célja

Tovább bővítsék a rendőri intézkedésekkel, a testi kényszer alkalmazásával és a személy- és vagyonőri, valamint a közterület-felügyelői intézkedésekkel kapcsolatos tudásukat.

24.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

24.3. Témakörök

24.3.1. Rendőri intézkedések alapjai

18 óra/18 óra

Kommunikáció az intézkedés alá vont személlyel.

Az intézkedő állás helyes alkalmazása; az intézkedő állás céljának (stabilitás, lágy részek védelme, a kisebb támadható felület) érvényesítése.

A helyes távolság megválasztása az intézkedő testi épségének megóvása érdekében.

Az alárendelt jelentési kötelezettségének ismerete és helyes alkalmazása (szolgálati feladat, utasítás végrehajtása, beosztásba való kinevezés, magasabb rendfokozatba történő kinevezés, kitüntetés, jutalmazás, fegyelmi fenyegetés, rendőri intézkedés, megbetegedés,

felgyógyulás, szabadságról való bevonulás, személyi és családi körülményekben beállott változás, stb.)

24.3.2. Személy- és vagyonőri és intézkedések

30 óra/30 óra

Rendezvénybiztosítási feladatok ellátása során a testi sérülés okozására alkalmas tárgyak bevitelének megakadályozása érdekében a csomag tartalmának vizsgálata.

A rendezvény megtartását akadályozó vagy zavaró, annak biztonságát veszélyeztető, illetve az ott jogellenesen tartózkodó személy igazoltatása, a rendezvényen való részvételének megtiltása, felszólítása távozásra, amennyiben az érintett személy ennek nem tesz eleget, az élet- és vagyonbiztonság érdekében a rendezvényről történő kivezetése.

A sportrendezvényről eltávolítandó személy visszatartása, amennyiben a személyazonosságát felhívásra nem igazolja.

Bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésén tetten ért személy felszólítása a cselekmény abbahagyására, a cselekmény folytatásának megakadályozása, az elkövető elfogása, és a birtokában lévő, bűncselekményből vagy szabálysértésből származó vagy annak elkövetéséhez használt dolog, illetve támadásra alkalmas eszköz elvétele.

Az elfogott személy és a személytől elvett dolog jogosult nyomozó hatóságnak történő átadása, illetve e szervet értesítése.

Helyszínbiztosítási feladatok gyakorlása.

Az arányos mérvű kényszerítő testi erő alkalmazásának gyakorlása

24.3.3. Közterület-felügyelői intézkedések

32 óra/32 óra

A közterület rendjével kapcsolatos intézkedések

A közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatával kapcsolatos intézkedések

Intézkedés hajléktalan személlyel

Intézkedés az önkormányzat közterületi rendezvényén

Intézkedés köztisztasági szabálysértés esetén

Intézkedés önkormányzati tulajdonú közösségi tömegközlekedési eszközön.

Állategészségügyi és állatrendészeti intézkedések

24.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar

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

24.5.1. 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.	kiselőadás		x		
3.	szemléltetés		x	x	

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differentiálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása		x	x	
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x	x	
1.3.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel		x	x	
1.4.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x	x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Tesztfeladat megoldása			x	
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x	x	
3.2.	Csoportos helyzetgyakorlat		x	x	
3.3.	Csoportos versenyjáték		x	x	

24.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

10069-12. azonosító számú

**Irodai asszisztensi feladatok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10069.-12. azonosító számú Irodai asszisztensi feladatok. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ügyviteli ismeretek
FELADATOK	
A szervezet napi adminisztrációs és ügyintézési feladatait végzi	x
Leíró- és dokumentumszerkesztési feladatokat végez az írástechnika magasabb szintjén (munkaügyi, pályázati dokumentációk, selejtezés, leltározás, szerződések, megállapodások, gazdasági, üzleti levelek stb.)	x
Külső és belső iratokat, leveleket fogalmaz tartalmi utasítás alapján	x
Információs (önéletrajz, hírlevél, felhívás, tájékoztató, reklám, prospektus, hirdetés stb.) és funkcionális (menetrend, jelenléti ív, étlap, címlista, jegyzék stb.) dokumentumokat készít	x
Tájékoztató és reklámanyagokat, hírközlő iratokat készít a nyilvánosság és a média számára	x
Nyomtatványt, űrlapot tölt ki kézírással és számítógéppel	x
Körlevelet készít (körlevélkészítő technikával)	x
Postázáshoz kapcsolódó feladatokat végez; borítékot címez, címkét készít	x
Prezentációt készít Weblapot tölt fel adatokkal	x
Döntésekhez szükséges információkat keres, rendszerez	x
Elkészíti és karbantartja a protokoll-listát (cím-, partner- és ügyféllistát)	x
Kezeli a bélyegzőket	x
Elkészíti a szervezet rendezvényeinek, programjainak (tárgyalások, megbeszélések, értekezletek, meetingek) dokumentációit	x
Betartja az iroda működésére kialakított rendet Követi és betartja a határidőket	x
Kezeli a reprezentációval kapcsolatos eszközöket, irodai készleteket	x
A szervezet piackutatási, marketing- és reklámtevékenységének dokumentációs feladatait látja el	x

Nyilvántartást vezet a szervezet ügyviteli tevékenységéhez kapcsolódóan (pl. házipénztár kezelése, irodai készletek, tárgyi eszközök, reprezentáció, utazási, utaztatási költségek, rendezvények stb.)	x
Egyeztetést végez nyilvántartások alapján	x
Adatokat szolgáltat kimutatásokhoz jelentésekhez	x
Betartja a gazdálkodással kapcsolatos és a munkavégzésre vonatkozó alapvető jogi normákat	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Írás, diktálás, hallás után és önállóan megfogalmazottak szerint	x
A szervezet működéséhez kapcsolódó, önállóan készített iratok, dokumentumok tartalmi elemei Körlevélkészítés	x
A prezentáció készítésének elemei Információkezelés (keresés, rendszerezés) Személyes időmenedzsment	x
A szervezet hatékony vezetésének, irányításának és ellenőrzésének elemei A programok, rendezvények fajtái, szervezésének folyamata, teendői	x
Az irodai munka megszervezésének teendői	x
A tárgyalás folyamata, elemei; felkészülés a tárgyalásra	x
Irodai gazdálkodás	x
Határidők kezelése	x
Bélyegzők kezelése	x
Projektmenedzsment	x
Szervezetek marketing- és reklámfeladatai	x
Nyilvántartások vezetése, követelményei	x
Integrált vállalatirányítási rendszer	x
Számítógépes ügyviteli programcsomag alkalmazása (dokumentumkezelésre, iktatásra, költségek, határidők, készletek, tárgyi eszközök nyilvántartására, számlázásra, házipénztár kezelésére, ügyfél- és partnerlisták kezelésére, névjegykártya-készítésre, boríték- és címkekezelésre stb.)	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Írás a gépi írástechnika magasabb szintjén (180 leütés/perc) Írásmunkák készítése, önálló gondolatok megfogalmazásával	x
Irodai programok alkalmazása (prezentáció, körlevél, weblap, képszerkesztés, adatbázis)	x
Szervezési feladatok	x
Számítógépes programcsomag kezelése	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Felelősségtudat	x
Önállóság	x
Precizitás	x

TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Irányíthatóság	x
Közérthetőség	x
Visszacsatolási készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Ismeretek helyén való alkalmazása	x
Kontroll (önellenőrzés)	x
Gyakorlatias feladatértelmezés	x

25. Ügyviteli ismeretek tantárgy

31 óra/... óra*

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

25.1. A tantárgy tanításának célja

Az Ügyviteli ismeretek tantárgy oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyviteli folyamatokat, átlássák azokat, tisztában legyenek az ügyviteli renddel és annak fontosságával. Legyenek képesek adatgyűjtési, adatszolgáltatási és adatellenőrzési feladatok önálló elvégzésére, a különböző adatállományokból egyszerűbb beszámolók elkészítésére.

Tudják használni az irodatechnikai eszközöket és az ügyviteli folyamatot segítő berendezéseket. Ismertesse meg a tanulókkal a marketing feladatait, eszközeit, szerepét, helyét és célját a vállalkozás piaci működése során. A tanulók biztonságosan ismerjék fel a különböző események fontosságát, alkossanak belőlük önállóan preferencia sorrendet és legyenek képesek ezeket elhelyezni az időtáblában. A tanuló önállóan képes legyen nyomtatványok kitöltésére megadott információk, illetve saját maga által előállított adatok alapján iratot készíteni, ismerje és alkalmazza a különböző dokumentumokat. Tudjon nyilvántartási rendszert használni és vezetni. A számítógépes adatbázist felhasználói szinten legyen képes kezelni.

.

25.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

25.3. Témakörök

25.3.1. Ügyviteli folyamatok

7 óra/... óra

Ügyiratkezelés szakaszai. Ügyviteli folyamatot segítő berendezések, gépek alkalmazása (levélhajtogató, borítékoló, bérmentesítő, stb.).

Adó fogalma, fajtái, szerepe.

Adójogszabályok tartalmi elemei.

Betartja a pénzügyi, számviteli és adóelőírásokat.

Figyelemmel kíséri a munkájához kapcsolódó jogszabályok változásait.

Utaztatási költségelszámolást végez.

Útiköltség-elszámolás.

Kiküldetési rendelvénny.

Számviteli bizonylat fogalma.

Készpénzfizetési számla kiállítása.

Átutalásos számla kiállítása.

Visszárú kezelése.

A gazdálkodási szakterületen gyakran előforduló bizonylatok kiállítása

25.3.2. Marketing ismeretek

8 óra/... óra

A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése, alkalmazási területe A piackutatás fajtái, módszerei, felhasználási területe, funkciói folyamata, módszerei. Kommunikációs politika fogalma, jelentősége. Marketingkommunikáció eszközrendszere.

A marketingkommunikáció lényege, a kommunikációs mix elemei.

Reklám fogalma, szerepe, fajtái. Tájékoztató és reklámanyagok készítése.

Hírközlő iratok készítése a nyilvánosság és a média számára. Protokoll lista készítése.

25.3.3. Időgazdálkodás

8 óra/... óra

Időtábla jellemzői. Időtábla szerkesztése. Napi, heti, havi időterv készítése.

Feladatok tervezése, optimalizálása, rangsorolása. Határidők nyilvántartása. Határidők preferencia sorrendje. Határidők és gazdasági érdekek kapcsolata. Gazdasági határidők nyilvántartása. A vezető időbeosztása. Időmenedzselés. Határidők átütemezése (módosítás, felszólítás). Határidők elmulasztásának jogkövetkezményei

25.3.4. Nyomtatvány-, és adatbázis-kezelés

8 óra/... óra

Nyomtatványok, űrlapok, egyéb dokumentumok készítése. Nyomtatvány, mint ügyirat.

Nyomtatványok típusai, rendszerezése. Űrlapok készítése számítógépen.

Elektronikus űrlapok kitöltése. Űrlapok kezelése webes felületen. Adatok feltöltése webes felületen. Körlevél, boríték, etikett készítése. Dokumentum-szerkesztés (üzleti, hivatali, ill. belső felhasználásra). Kézi nyomtatványok digitalizált tárolása.

Adatbázis-kezelés alapjai. Adatbázis létrehozása, feltöltése, karbantartása. Adatszolgáltatás adatbázisból. Adatbázis készítése, gyűjtött adatokból.

25.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem, informatika szaktanterem

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

25.5.1. 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.	elbeszélés	x			
3.	megbeszélés			x	
4.	szemléltetés		x		
5.	projekt		x		
6.	kooperatív tanulás			x	
7.	szerepjáték		x		
8.	házi feladat	x			

**25.5.2. 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.	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.	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		

25.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

10067-12 azonosító számú

**Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10067-12 azonosító számú Gépírás és dokumentumkészítés, iratkezelés megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ügyviteli ismeretek
FELADATOK	
Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával	x
Kezeli a számítógépet és tartozékait	x
Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal	x
Diktálás után ír és a bevitt dokumentumot megszerkeszti	x
Kéziratról, javított, felülírt dokumentumról másol és megszerkeszti azt	x
Utasítások szerint elkészíti (megszerkeszti) a szervezet belső iratait	x
Üzleti levelet készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően	x
Táblázatba adatokat tölt fel és megszerkeszti a táblázatot	x
Kimutatást, diagramot készít, számításokat végez táblázatkezelő programmal	x
Adatbázist tölt fel és egyszerű szűréseket végez	x
Levelet fogad és továbbít elektronikusan	x
Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait	x
Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven	x
Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, valamint az egészséges és biztonságos munkakörülményeket	x
Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel	x
Ügyirat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan)	x

Elkészíti az iratkezelés és irattárolás írásbeli dokumentumait	x
SZAKMAI ISMERETEK	
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai	x
A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai	x
A biztonságos munkavégzés követelményei	x
A dokumentumok típusai, fajtái	x
A dokumentumszerkesztés követelményei	x
A táblázatkészítés műveletei	x
Az adatbázis készítésének műveletei	x
Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei	x
Egyszerű ügyiratok	x
Szervezetek belső iratai	x
A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai	x
Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei	x
A munkavállalással kapcsolatos iratok	x
A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai	x
Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai	x
A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai	x
Irodafajták, irodatípusok, az iroda kialakításának ergonómiai követelményei	x
Környezetvédelmi szempontok az irodában	x
Az adat- és információkezelés folyamata az irodai munkában: információforrás, -szerzés, -rögzítés, -feldolgozás	x
Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai	x
Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök működésének alapelvei, használatuk, szabályai	x
Az ügyirat- és dokumentumkezelés alapelvei, folyamata	x
Az iratkezelés és tárolás teendői, dokumentumai	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
A tízujjas vakírás	x
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése	x
Írásbeli dokumentumok formázása	x

Számítógépes irodai programok alkalmazása	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Mozgáskoordináció	x
Precizitás	x
Monotónia-tűrés	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Irányíthatóság	x
Visszacsatolási készség	x
Motiválhatóság	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Figyelemösszpontosítás	x
Kontroll (ellenőrzőképesség)	x
Eredményorientáltság	x

26. Ügyviteli ismeretek tantárgy

36 óra/... óra*

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

26.1. A tantárgy tanításának célja

Az ügyviteli ismeretek gyakorlati oktatás alapvető célja, hogy a tanulók sajátítsák el a vakírás technikáját és bármilyen szöveg- és adatbeviteli feladatokat el tudjanak végezni számítógépen és írógépen egyaránt. Legyenek képesek szövegszerkesztésre és tetszőleges forrás alapján dokumentumkészítésre. Ismerjék és alkalmazzák a különböző technikai és tárgyi feltételeket. Alkalmazzák az iratkezelési előírásokat. A tantárgy alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a hivatali illetve hivatalos levélkészítés hagyományos és digitális formáját. Biztonsággal és önállóan tudjon levelezést folytatni a partnerekkel, ezt a levelezést kezdeményezni, bonyolítani valamint lezárni. Legyen képes szóróanyagot, ismertetőket tervezni, összeállítani, alkalmazza a hivatali formai elvárásokat levélkészítés körben.

26.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Nincs

26.3. Témakörök

26.3.1. Vakírás alapjai

30 óra/... óra

A tízujjas vakírás módszerei, a billentyűk kezelésének módja, szabálya

Test-, kar-, kéz- és ujjtartás

Számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai

Sebességfokozás különböző szövegek írásával, a gépíráskészség fokozása

A betűk megtanulása különböző betűkapcsolási és szógyakorlatokkal, folyamatos mozdulatelemzéssel, másolással. Másolás kéziratról, Idegen nyelvű dokumentum másolása, Elektronikus írás szabályai, Hallás utáni írás technikája, Iratsablon szerkesztése.

26.3.2. Dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok 3 óra/... óra

Dokumentumok típusai, fajtái

Irat- és dokumentumszerkesztés szabályai

Számítógépes nyomtatvány, űrlap és sablon szerkesztése

Körlevélkészítés elemei, technikája

Elektronikus címzés és etikett készítés gyakorlata

Elektronikus levelezés technikája és szabályai

Táblázatok készítése, kezelése

Hivatkozások használata

26.3.3. Levelezési ismeretek

3 óra/... óra

Hivatalos levelek fajtái

Levelezés hagyományos és digitális formában

Jelentések, beszámolók

Szerződések, járulékos levelezés

Jegyzőkönyv formai, szerkezeti elemei

Iratok iktatása, tárolása, őrzése

Üzleti levelek formai követelményei

Üzleti levél szerkesztése, készítése

Irodatechnikai készülékek kezelése

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai

26.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem, informatika terem

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

26.5.1. 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.	megbeszélés		x		
3.	szemléltetés			x	
4.	projekt		x		
5.	kooperatív tanulás		x		
6.	házi feladat	x			

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differentiálási 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.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.3.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.5.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban			x	
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.2.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.3.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		

26.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A
11555-16 azonosító számú
Ügykezelés a közszolgálatban
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

A 11555.-16. azonosító számú Ügykezelés a közszolgálatban. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ügyviteli ismeretek	Ügyviteli gyakorlat
FELADATOK		
Ügyviteli munkát végez	x	x
Ügyiratkezelést irányít, felügyel	x	
Iratokat kezel		x
Kormányzati ügyiratkezelő rendszert használ		x
Papíralapú küldeményeket átvesz	x	x
Elektronikus iratokat átvesz	x	x
Elektronikus ügyiratot érkeztet, kezel	x	x
Papíralapú küldeményeket bont	x	x
Elektronikus iratokat bont	x	x
Küldeményeket szerel, csatol	x	x
Papíralapú iktatókönyvbe iktat	x	x
Elektronikusan iktat	x	x
Szignált iratokat átad	x	x
Papíralapú dokumentumot sokszorosít	x	x
Elektronikus iratot sokszorosít	x	x
Iratokat továbbít (expediál)	x	x
Iratokat nyilvántart	x	x
Irattárba helyez	x	x
Irattári tervet készít	x	x
Iratokat kiad az irattárból	x	x
Selejtez, megsemmisít	x	x
Levéltárba ad	x	x
Minősített adatot felismer	x	x
Alkalmazza a tűzvédelmi, munkavédelmi, környezetvédelmi és környezetgazdálkodási szabályokat	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
Az ügyviteli munka helye és szerepe a szervezetben	x	x
Az ügyviteli munka részei	x	x
Az ügyiratkezelés szabályozása, irányítása és felügyelete	x	x
Az iratok kezelésének általános követelményei	x	x
Az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer	x	x
Az ügyiratkezelés folyamata	x	
Küldemények átvétele	x	x
Papíralapú küldemények átvétele	x	x
Elektronikus iratok átvétele	x	x
Elektronikusan érkezett iratok átvétele, kezelése	x	x
Küldemények felbontása	x	x
Papíralapú küldemények bontása	x	x

Elektronikus iratok bontása	x	x
Küldemények szerelése, csatolása	x	x
Iktatásra vonatkozó szabályok	x	x
Szignált iratok átadása	x	x
Ügyirat készítése, kiadmányozás	x	x
Iratok sokszorosítása	x	x
Iratok továbbítása (expediálás)	x	x
Iratok határidő-nyilvántartása	x	x
Irattárba helyezés, irattári terv, iratok kiadása az irattárból	x	x
Selejtezés, megsemmisítés		x
Levéltárba adás	x	x
Az adatvédelem fogalma, fajtái	x	
Adatkezelés, adatbiztonság	x	
Információszabadság	x	
A nyilvánosság alól mentesülő nem nyilvános adatok	x	
A titkos ügykezelés elméleti alapismeretei	x	
A minősített adatokra vonatkozó szabályok	x	
Munka- és tűzvédelem, valamint a környezetvédelem és környezetgazdálkodás alapvető szabályai	x	
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Kommunikációs készség	x	x
Szakmai szövegértés	x	x
Irodai szoftverek használata	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Felelősségtudat	x	x
Rugalmasság	x	x
Pontosság	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kapcsolatteremtő készség	x	x
Fogalmazó készség	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Rendszerekben való gondolkodás	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x

27. Ügyviteli ismeretek tantárgy

óra124 óra*

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

27.1. A tantárgy tanításának célja

Az Ügyviteli ismeretek elmélet tantárgy oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyviteli folyamatokat, átlássák azokat, tisztában legyenek az ügyviteli renddel és annak fontosságával. Legyenek képesek adatgyűjtési, adatszolgáltatási és adatellenőrzési feladatok önálló elvégzésére, a különböző adatállományokból egyszerűbb beszámoló elkészítésére. Biztonsággal igazodjanak el az adathalmazokból kiszűrhető információk között, valamint az információkat képesek legyenek rendszerezni. Sajátítsák el a biztonságos irat és adatkezelés jellemzőit, az irodatechnikai berendezések kezelését.

27.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

27.3. Témakörök

27.3.1. Az ügyiratkezelés szabályozása

óra/31 óra

Ügyviteli munka helye szerepe a szervezetben,
Ügyviteli munka részei,
Ügyiratkezelés szabályozása,
Az ügyiratkezelés irányítása, felügyelete
Az iratok kezelésének általános követelményei
Az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer

27.3.2. Az ügyiratkezelés folyamata

óra/31 óra

A Küldemények átvétele Papíralapú küldemények átvétele 94
Elektronikus iratok átvétele, A KÉR-hez érkezett iratok átvétele, kezelése,
Küldemények felbontása,
Érkeztetés
Küldemények szerelése, csatolása
Szigonálás
Iktatás
Mutatózás
Szigonált iratok átadása
Ügyirat készítése, kiadmányozás
Iratok sokszorosítása
Iratok továbbítása (expediálás)
Papíralapú iratok továbbítása
Elektronikus továbbítás
Az Egységes Kormányzati Ügyiratkezelő Rendszer alapjai
Iratok határidő-nyilvántartása

Irattárba helyezés, irattári terv
Iratok kiadása az irattárból
Selejtezés, megsemmisítés
Levéltárba adás

27.3.3. Adatvédelem és információszabadság

óra/31 óra

Az adatvédelem tartalma
Alapfogalmak
Az adatkezelés jogszerűsége, adatkezelés jogintézménye
Az érintett rendelkezése az adatkezelés során
Adatbiztonság, adatvédelem
Információszabadság, információ biztonság
Személyes adat, szenzitív adat
Közérdekű adat és közérdekből nyilvános adat
A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Nemzeti Biztonsági Felügyelet

27.3.4. A titkos ügykezelés alapismeretei

óra/31 óra

A titkos ügykezelés elméleti alapismerete
Az adatok védelmének alapelvei
A nyilvánosság alól mentesülő nem nyilvános adatok,
Adat fajták, minősítési szintek
A minősítési eljárás szabályai, kármérték alapú minősítés
Minősített adatok kezelése
A minősítés felülvizsgálata
A minősítés felülbírálata
A minősített adatok büntetőjogi védelme
A titkos ügykezelés gyakorlati alapismeretei
A titkos ügykezelő foglalkoztatásának feltételei és feladatai
A Nyilvántartó és a Kezelő pont
A NATO-NYEU Központi Nyilvántartó, valamint az EU Központi Nyilvántartó
A minősített adatok nyilvántartásának folyamata
A minősített adatot tartalmazó adathordozó irattározása és a megsemmisítési eljárás
Futárszolgálatok fajtái
i

27.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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

27.5.1. 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.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differentiálási 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		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		

27.6. A tantárgy értékelésének módja

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

28. Ügyviteli gyakorlat tantárgy

77 óra/77 óra*

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

28.1. A tantárgy tanításának célja

Az Ügyviteli ismeretek gyakorlati tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók begyakorolják az ügyviteli folyamatokat, átlássák azokat, tisztában legyenek az ügyviteli iratok formai tartalmi felépítésével. Legyenek képesek iratmintákat elkészíteni megfelelő formai és tartalmi követelmények betartásával. adatgyűjtési, adatszolgáltatási és adatellenőrzési feladatok önálló elvégzésére, a Sajátítsák el a biztonságos irat és adatkezelés jellemzőit, az irodatechnikai berendezések kezelését. Biztonságosan tudjanak használni az ügykezeléshez szükséges szövegszerkesztő, és iktató programokat.

28.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

28.3. Témakörök

28.3.1. Iratminták fajtái

óra/20 óra

Iratminta fajták jellemzői

Iratminta fajták csoportosítása különböző szempontok alapján

28.3.2. Iratminták formai, tartalmi jellemzői

óra/20 óra

Iratminták formai és tartalmi jellemzői,

Iratminták csoportosítása ügýtípusok szerint.

Iratminta sablonok

Elektronikus űrlapok

28.3.3. Szövegszerkesztés, iktató program kezelése, elektronikus ügyintézés óra/19 óra

Az ügyviteli munka informatikai támogatása

Az elektronikus iktatórendszerek típusai, Az elektronikus iktatás főbb jellemzői

Elektronikus ügyintézés

Az elektronikus rendszerek biztonsága

Központi elektronikus szolgáltató rendszer

Elektronikus tájékoztató szolgáltatás

Kapcsolattartás egyéb elektronikus eszközökkel

28.3.4. Iratminták készítése

óra/18 óra

Iratminták formai és tartalmi jellemzőinek megfelelő elkészítése.

Iratminta készítés ügyekhez, eseményekhez

Iratminta gyűjtemény összeállítása

28.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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

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

Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
	egyéni	csoport	osztály	
magyarázat	x		x	
elbeszélés	x			
kiselőadás			x	
megbeszélés		x		
vita		x		
szemléltetés			x	
kooperatív tanulás		x		
szimuláció			x	
házi feladat			x	

28.5.2. 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.	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		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		

28.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A
11632-16 azonosító számú
Közzolgálati ügyintéző alapfeladatok
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

A 11632-16 azonosító számú Közzolgálati ügyintéző alapeladatok, megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Közzolgálati ügyintézői ismeretek	Közzolgálati ügyintézői gyakorlat
FELADATOK		
Ismeri a közigazgatási szervezetek felépítését és sajátosságait	x	
Ismeri az Európai unió történetét, felépítését, célját	x	
Alkalmazza az információbiztonság és adatvédelem szabályait	x	
Ismeri a közigazgatási eljárás alapelveit és folyamatát	x	
Szakszerűen kommunikál	x	x
Ügyfélétypusokat kezel	x	
Jogszerűen jár el az ügyek kezelése során	x	
Kérelmet kezel	x	
Ismeri a hatósági döntéshozatalt	x	
Ügyfélszolgálat során etikusan jár el	x	x
Ismeri a konfliktus- és stresszkezelés módszereit	x	x
Ügyintézés, eljárást folytat le különböző ügyek kapcsán	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
Közigazgatási és jogi alapismeretek	x	
Európai uniós alapismeretek	x	
Közigazgatási szervezetek felépítése, sajátosságai	x	
Nemzetpolitika fogalma, jellemzői	x	
Információbiztonság és adatvédelem	x	
A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény és a szakigazgatási normák egymáshoz való viszonya, a közigazgatási eljárásjogi szabályozás rendszere	x	x
A közigazgatási eljárás alapelvei és a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény hatálya	x	
A kérelem és az általános eljárási szabályok	x	
A hatósági döntéshozatal és döntéshozatalt	x	
Jogorvoslat a közigazgatási hatósági eljárásban	x	
Végrehajtás a közigazgatási hatósági eljárásban	x	
Etikus ügyfélszolgálat, önismeret, kommunikáció	x	x
Ügyfélétypusok, ügyfélkezelés	x	x
Konfliktuskezelés, stresszkezelés	x	x
A Kormányablakok működése, feladatai, hatáskörei	x	
A Kormányablak ügyintéző feladatai	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Kommunikációs készség	x	x
Szakmai szövegértés	x	x
Irodai szoftverek használata	x	x
Jogszabályok értelmezése alkalmazása	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Felelősségtudat		x
Precizitás	x	x
Türelmesség		x

TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kommunikációs rugalmasság		x
Kapcsolatteremtő készség		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Rendszerező képesség	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x

29. Köszolgálati ügyintézői ismeretek tantárgy

224 óra/224 óra*

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

29.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a szabálysértési alapfogalmakat, az egyes bűncselekmények és szabálysértések főbb jellemzőit. Ismerjék meg a helyszínbírságra vonatkozó általános szabályokat. A tanulók ismerjék meg a büntetőeljárás és a büntetés - végrehajtási jog alapjait. Sajátítsák el a közigazgatási alapismereteket és ismerjék meg a közigazgatási hatósági eljárás főbb szabályait. A tanulók ismerjék meg a hiteles és hatékony írásbeli és szakmai kommunikáció szabályait, valamint a rendvédelmi szervek feladatellátásához szükséges gyakorlati ismereteket.

29.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

29.3. Témakörök

29.3.1. Jogi alapismeretek

...36 óra/36 óra

Szabálysértési alapismeretek, Büntetőeljárás és büntetés-végrehajtási jogi alapismeretek. Polgárőri alapismeretek.

29.3.2. Jogi ismeretek

46 óra /46 óra

Büntetőjog különös rész.

(Az élet, a testi épség és az egészség elleni bűncselekmények. Emberölés. Erős felindulásban elkövetett emberölés. Testi sértés. Foglalkozás körében elkövetett veszélyeztetés. Segítségnyújtás elmulasztása. Kényszerítés, személyi szabadság megsértése. Magánlaksértés. Magántitok megsértése. Rágalmazás. Becsületsértés. Közlekedési bűncselekmények. Közúti baleset okozása. Járművezetés ittas vagy bódult állapotban. Cserbenhagyás. Az igazságszolgáltatás elleni bűncselekmények. Hamis vád. Hatóság félrevezetése. Hamis tanúzás, hamis tanúzásra felhívás. Bűnpártolás. Hivatali bűncselekmények. Bántalmazás hivatalos eljárásban. Kényszervallatás. A hivatalos személy elleni bűncselekmények. Vesztegetés. A közbiztonság elleni bűncselekmények. Terrorcselekmény. Közveszély okozása. Közérdekű üzem működésének megzavarása. Robbanóanyaggal vagy robbanószerrel visszaélés. Lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaélés. Állatkínzás. Közveszéllyel fenyegetés. Garázdaság. Közokirat-hamisítás. Kábítószer birtoklása. A vagyon elleni erőszakos bűncselekmények. Rablás. Kifosztás. Zsarolás. Önbíráskodás. A vagyon elleni bűncselekmények. Lopás. Sikkasztás. Csalás. Rongálás. Jogtalan elsajátítás. Orgazdaság. Jármű önkényes elvétele.)

A helyszínbírságra és egyes szabálysértésekre vonatkozó ismeretek.

(Helyszíni bírságra vonatkozó általános szabályok. A helyszíni bírság kiszabására jogosultak köre. A helyszíni bírságolás alkalmazásának feltételei, kizáró okok. A helyszíni bírság összege. A helyszíni bírságolás gyakorlati végrehajtása. Szabálysértések. Rendzavarás. Garázdaság. Közbiztonsági tevékenység jogosulatlan végzése. Veszélyes fenyegetés. A tulajdon elleni szabálysértés. Polgári felhasználású robbanóanyaggal és pirotechnikai termékkel kapcsolatos szabálysértés. Lőfegyverrel kapcsolatos szabálysértés. Koldulás. Csendháborítás. Köztisztasági szabálysértés. Veszélyeztetés tárgyak elhelyezésével, eldobásával. Kábítószer-rendészeti

szabálysértés. Szeszesital-árusítás, - kiszolgálás,- és fogyasztás tilalmának megszegése. A kitiltás, illetve az eltiltás szabályainak megszegése. Tiltott fürdés. Személyazonosság igazolásával kapcsolatos kötelességek megszegése. Külföldiek rendészetével kapcsolatos szabálysértés. Ittas vezetés. Az elsőbbség és az előzés szabályainak megsértése. A közúti közlekedés rendjének megzavarása. Engedély nélküli vezetés. Érvénytelen hatósági engedéllyel vagy jelzéssel való közlekedés. Vasúti átjárón áthaladás szabályainak megsértése. Versenytárs utánpótlása.)

29.3.3. Kommunikációs alapismeretek

18 óra/18 óra

Kommunikál szervezeten belül és szervezeten kívül.
Tájékoztatást nyújt a szakmai munkavégzése során felmerülő panasz kivizsgálásáról.
Tájékoztatást ad az ügyfeleknek.
Együttműködik a feladat-végrehajtásban érintett hatóságokkal
Személyeket hallgat meg.
Személyek meghallgatásáról jegyzőkönyvet készít.
Jelentést tesz az intézkedései során használt eszköz és a kényszerítő testi erő alkalmazásáról.
Jegyzőkönyvet, összesített írásos beszámolót készít.
Írásban is alkalmazza a magán és a hivatalos nyelvi kommunikációt.
A hivatalos témájú írásbeli kommunikáció fejlesztése: a hivatalos szöveg jellemzői.

29.3.4. Kormányablak ügyintézői ismeretek

124 óra/124 óra

Közigazgatási alapismeretek
Európai uniós alapismeretek
Nemzetpolitika fogalma, jellemzői
Információbiztonság és adatvédelmi alapismeretek

Közigazgatás felépítése és működése.
Az igazgatás és a közigazgatás fogalma.
A közigazgatás feladata, funkciói.
A közigazgatás tevékenységi fajtái.
A közigazgatás szervezetrendszer és sajátosságai, az államigazgatás, önkormányzati igazgatás

A központi államigazgatási szervek szervezete és működése.
A Kormány szerepe, szervezete, működése.
Kormánybizottságok (és egyéb, a kormány munkáját segítő szervek)
A minisztérium feladata és szervezete.
Az államigazgatás területi, helyi szerveinek szervezete és működése.
Az államigazgatási szervek feladat- és hatáskörére vonatkozó főbb szabályok.
Autonóm államigazgatási szervek, a kormányhivatalok, a központi hivatalok, a rendvédelmi szervek és az önálló szabályozó szervek
A kormányhivatalok
A kormányhivatalok szervezete
A kormányhivatal feladatai

Az önkormányzatiság lényege.
Az önkormányzatok szervezetének és működésének főbb szabályai.
A helyi önkormányzatok típusai
A helyi önkormányzatok egymás közötti kapcsolatai
A helyi önkormányzatok feladat- és hatásköre
A helyi rendészeti és közbiztonsággal kapcsolatos feladatok
A területi (megyei) önkormányzatok feladatai

A települési önkormányzatok szervezete és működésének alapvető szabályai
A települési önkormányzatok szervezete
A települési önkormányzatok működése
A helyi önkormányzatok és az egyéb állami szervek kapcsolatának főbb elemei

A közigazgatás személyzeti rendszere.
A közszolgálat jellemzői.
Közszolgálati etika és integritás
A közigazgatási jogviszony.
Az ügykezelőkre vonatkozó szabályok és rendelkezések

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény és a szakigazgatási normák egymáshoz való viszonya, a közigazgatási eljárásjogi szabályozás rendszere
A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény személyi, területi és időbeli hatálya.
A hatósági jogalkalmazás fogalma.
A hatósági cselekmények fontosabb típusai.
A hatósági ügy és az ügyfél fogalma.
Az eljáró hatóságok köre.
A közigazgatási eljárás szakaszai, azok célja és rendeltetése.
Az elsőfokú eljárás szabályai.
A kérelem és az általános eljárási szabályok
A hatósági döntéshozatal és döntésfajták
Jogorvoslat a közigazgatási hatósági eljárásban
A fellebbezésre vonatkozó főbb szabályok.
A közigazgatási végrehajtás rendeltetése.
Végrehajtás a közigazgatási hatósági eljárásban

A Kormányablakok működésének, feladatainak, hatásköreinek áttekintése.
Kormányablak ügyintézői feladatok
Okmányirodai ügykörök

29.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás) Tanterem

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

29.5.1. 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.	megbeszélés		x	x	
3.	vita		x		

4.	szemléltetés			x	
5.	kooperatív tanulás		x		
6.	szimuláció		x		
7.	szerepjáték		x		

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differentiálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x		x	
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x		x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x		x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x	x	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.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x	x	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.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.2.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.3.	Csoportos versenyjáték				

29.6. A tantárgy értékelésének módja

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

30. Közszolgálati ügyintézői gyakorlat tantárgy

108 óra/108 óra*

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

30.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók sajátítsák el a speciális rendvédelmi kommunikáció szabályait, a konfliktus- és stressz-kezelési technikákat. Sajátítsák el a feladatellátásához nélkülözhetetlen személyes, társas és szakmai kompetenciákat. Sajátítsák el a kormányablak ügyintéző munkájához szükséges ügyfélkezelési ismereteket. Ismerjék meg a kormányablak ügyintéző gyakorlati feladatait, az elektronikus ügyintézés sajátosságait, és a hatósági ügyintézés menetét az egyedi ügyek tekintetében.

30.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

30.3. Témakörök

30.3.1. Szakmai kommunikációt fejlesztő gyakorlatok

...27 óra/27 óra

A mindennapi kommunikáció és a rendvédelmi szervek kommunikációjának hasonlóságai és különbségei

A kommunikáció speciális szabályai

A rendvédelmi szervek csak intézkedéseik felmerülő tipikus helyzetek, személyes reakciók, ezek elemzése.

Konfliktuskezelés módszerei, azok alkalmazása.

A kommunikációs zavarok felismerése és a leküzdésére szolgáló technikák alkalmazása.

A non verbális és metakommunikációs jelzések értelmezése, azokra történő reagálás.

Az előítéletes megnyilatkozások felismerése, kezelésükre a megszerzett ismeretek alkalmazása.

Az antiszociális magatartásformák felismerése, kezelésükre az asszertív kommunikáció alkalmazása.

Stresszkezelési technikák megismerése és alkalmazása.

30.3.2. Feladatellátásához nélkülözhetetlen személyes, társas és szakmai kompetenciák fejlesztése

...19 óra/19 óra

Figyelemösszpontosítást fejlesztő gyakorlatok, a gyors reakció, a rögtönzés.

Disputa: vita szervezése.

A kapcsolatok mélyítése: a figyelmes hallgatás, a segítő beszélgetés.

Az együttműködés – a kooperáció fejlesztését segítő gyakorlatok, a képesség fejlesztését segítő játékok.

Az empátia és a türelem fejlesztése.

A személyészlelés, a személyészlelési ítéletek pontosságának fejlesztése.

Az antiszociális magatartás észlelése.

Komplex gyakorlat: adott szituáció (rendőri intézkedés) „mintha” megélése.

30.3.3. Kormányablak ügyintéző gyakorlati ismeretek

62 óra/62 óra

Ügyfélszolgálati készségfejlesztés

Etikus ügyfélszolgálat, önismeret, kommunikáció

Ügyféltípusok, ügyfélkezelés

Konfliktusok, interkulturális konfliktusok, interkulturális érzékenyítés

Konfliktuskezelés, stresszkezelés

Fogyatékkal élőkkel történő bánásmód

Az elektronikus ügyintézés alapjai,

A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások
A kormányablak ügyintézői feladatok ügymenetének gyakorlása:
Okmányirodai ügykörök gyakorlása.

30.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, Informatika terem

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

30.5.1. 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.	megbeszélés		x	x	
3.	vita		x		
4.	szemléltetés			x	
5.	kooperatív tanulás		x		
6.	szimuláció		x		
7.	szerepjáték		x		

30.5.2. 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	x	
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x	x	x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x	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	x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x	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		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		

30.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A
11559-16 azonosító számú
E-közigazgatási ismeretek
megnevezésű
szakmai követelménymodul
tantárgyai, témakörei

A 11559-16. azonosító számú E-közigazgatási ismeretek megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	E-közigazgatás elmélete	E-közigazgatás gyakorlata
FELADATOK		
Elektronikusan iktat	x	x
Elektronikus iktatórendszereket használ	x	x
Elektronikus rendszereket biztonságosan használ	x	x
Adatokat osztályba sorol	x	x
Biztonsági eseményeket felismer és kezel	x	x
Központi elektronikus szolgáltató rendszert használ	x	x
Ügyfélkapu/Hivatali Kapu –t használ	x	x
Elektronikus tájékoztató szolgáltatást használ		x
Kapcsolatot tart egyéb elektronikus eszközökkel		x
Az elektronikus ügyintézés részletes szabályait betartja,	x	x
Elektronikus ügyindítást végez		x
Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat használ	x	x
Elektronikus iratkezelést és dokumentumkezelést használ		x
SZAKMAI ISMERETEK		
Ügyviteli szoftverek fajtái, jellemzői	x	
Hálózatok fajtái, szerepe az ügyviteli feladatokban	x	
Adatbiztonság	x	
Elektronikus iktatás	x	
Az elektronikus iktatórendszerek típusai, jellemzői	x	
Az elektronikus iktatás főbb jellemzői, szabályai	x	
Az elektronikus rendszerek biztonsága	x	
Az adatok osztályba sorolása, kapcsolódó tevékenységek és szabályok	x	
Felelősök, feladatok, felelősségi körök	x	
Biztonsági esemény és kezelése	x	
Elektronikus közigazgatás	x	x
Elektronikus ügyintézés		x
Elektronikus aláírás		x
Központi elektronikus szolgáltató rendszer		x
Ügyfélkapu/Hivatali Kapu		x
Elektronikus tájékoztató szolgáltatás		x

Kapcsolattartás egyéb elektronikus eszközökkel		x
Az e-közigazgatás fogalma		x
Az elektronikus ügyintézés részletes szabályai, az elektronikus ügyindítás		x
A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások	x	x
Elektronikus iratkezelés, dokumentumkezelés, azonosítás	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Kommunikációs készség		x
Szakmai szövegértés	x	x
Irodai szoftverek használata	x	x
Jogszabályok értelmezése alkalmazása	x	
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Felelősségtudat	x	x
Precizitás	x	x
Szervezőkészség		x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Hatékony kérdésés készsége		x
Konfliktus-megoldó készség		x
Tolerancia		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Rendszerező képesség	x	
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x
Eredményorientáltság	x	x

31. E-közigazgatás elmélete tantárgy

124... óra/124 óra*

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

31.1. A tantárgy tanításának célja

Az e-közigazgatás elmélete tantárgy során a tanulók megismerik a közigazgatás jelenlegi elektronikus szolgáltatásait. Megismerik az ügyindítás és ügyintézés lépéseit, az elektronikus irat és dokumentum kezelés szabályait. Megismerkednek az elektronikus ügyintézés szabályaival, az ügyfélkapu használatával kapcsolatos elméleti ismeretekkel.

31.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

31.3. Témakörök

31.3.1. E-közigazgatás alapjai

62... óra/62 óra

Közigazgatás fejlesztési stratégia

E-közigazgatás fogalma

Az elektronikus ügyintézés részletes szabályai, az elektronikus ügyindítás

A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások

Elektronikus iratkezelés, dokumentumkezelés, azonosítás

Elektronikus ügyintézés

Elektronikus aláírás

Központi elektronikus szolgáltató rendszer

Ügyfélkapu/Hivatali Kapu
 Elektronikus tájékoztató szolgáltatás
 Kapcsolattartás egyéb elektronikus eszközökkel
 Az elektronikus ügyintézés részletes szabályai, az elektronikus ügyindítás
 A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások
 Elektronikus iratkezelés, dokumentumkezelés, azonosítás

31.3.2. E-ügyvitel

31... óra/31 óra

Ügyviteli szoftverek fajtái, jellemzői
 Hálózatok fajtái, szerepe az ügyviteli feladatokban
 Adatbiztonság
 Elektronikus iktatás
 Az elektronikus iktatórendszerek típusai, jellemzői
 Az elektronikus iktatás főbb jellemzői, szabályai
 Az adatok osztályba sorolása, kapcsolódó tevékenységek és szabályok
 Biztonsági esemény és kezelése

31.3.3. A közigazgatási hatósági eljárás szabályai az ügyek kezelése során 31... óra/31 óra

Egyes ügyek sajátosságainak megfelelő hatósági jogalkalmazás és eljárásjog
 Hatáskör, illetékesség az ügyek kapcsán
 A közigazgatási eljárás szakaszai a különböző ügyek kapcsán:
 Az elsőfokú eljárás (alapeljárás), Jogorvoslati eljárás, Végrehajtási eljárás
 sajátosságai különböző ügyek kezelése során. Jogsegély igénybe vétele az
 eljárások során.

31.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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

31.5.1. 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.	megbeszélés		x	x	
3.	vita		x		
4.	szemléltetés			x	
5.	kooperatív tanulás		x		
6.	szimuláció		x		
7.	szerepjáték		x		

31.5.2. 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	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	x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x		x	
2.2.	Leírás készítése	x	x		
2.3.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x	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	x	x	
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése	x	x		
3.2.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x	x		
3.3.	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		

31.6. A tantárgy értékelésének módja

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

32. E-közigazgatás gyakorlata tantárgy

62. óra/62 óra*

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

32.1. A tantárgy tanításának célja

Az e-közigazgatás gyakorlata tantárgy során a tanulók megismerik a közigazgatás jelenlegi elektronikus szolgáltatásait. Megismerik az ügyindítás és ügyintézés lépéseit, az elektronikus irat és dokumentum kezelés szabályait. Megismerkednek az elektronikus ügyintézés szabályaival, az ügyfélkapu használatának gyakorlatával.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

nincs

32.2. Témakörök

32.2.1. A Közigazgatás informatikai támogatása

21... óra/21 óra

A közigazgatás informatikai ellátottsága, rendelkezésre álló eszközök
Az elektronikus ügyintézés feltételrendszere
Az ügyviteli munka informatikai támogatása
A számítógép
Szoftverek
Hálózatok
Adatbiztonság, adatvédelem, adatkezelés szabályai
Az elektronikus adatbázisok típusai az e-közigazgatásban

32.2.2. Elektronikus közigazgatás

21... óra/21 óra

Elektronikus közigazgatás
Elektronikus ügyintézés menete
Elektronikus irat és dokumentum jellemzői, készítése, hitelesítése
KEKKH feladatai
Az elektronikus rendszerek biztonsága
Az adatok osztályba sorolása, kapcsolódó tevékenységek és szabályok
Biztonsági esemény és kezelése a gyakorlatban, adatkezelési incidens
Elektronikus aláírás

32.2.3. Elektronikus ügyintézés

20 óra/...20 óra

Elektronikus közigazgatási szolgáltatások,
Okmányirodai ügyintézés, az elektronikus ügyintézés folyamata, lépései
Ügyfélkapu/Hivatali kapu használata
A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások

32.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, Informatika tanterem

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	megbeszélés		x	x	
3.	vita		x		
4.	szemléltetés			x	
5.	kooperatív tanulás		x		
6.	szimuláció		x		
7.	szerepjáték		x		

32.4.2. 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	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	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	x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x			
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x	x	x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x	x	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		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
4.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés			x	

32.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11560-16 azonosító számú

**Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11560-16 azonosító számú Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven, megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ügyfélszolgálati kommunikáció	Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat
FELADATOK		
Alkalmazza az ügyfélszolgálati kommunikáció szabályait	x	x
Írásbeli feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven	x	x
Hivatalos levelezést folytat (papíralapú és elektronikus levél)	x	
Hivatalos iratokat készít, szerkeszt feladatkörébe tartozó területeken	x	
Hivatalos leveleket, dokumentumokat készít, szerkeszt	x	
Szóbeli ügyfél-kommunikációs feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven	x	x
Fogadja és továbbítja a telefonüzeneteket magyar és egy idegen nyelven	x	x
Fogadja az ügyfeleket magyar és egy idegen nyelven	x	x
Felvilágosítást ad az ügyfeleknek magyar és egy idegen nyelven	x	x
Ügyfélszolgálati feladatokat lát el magyar és egy idegen nyelven	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
Hivatalos levelek önálló fogalmazása magyar és idegen nyelven	x	
A választott idegen nyelv nyelvhelyességi szabályai	x	x
A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolatlézés módjai magyar és egy idegen nyelven	x	x
Az ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai	x	
Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, ügyekkel kapcsolatban		x
Beszédtechnika és retorika		x
Kommunikációs stílusok az ügyfélszolgálaton		x
A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai	x	
A telefonos kommunikáció technikái egy idegen nyelven	x	x
Konfliktuskezelési technikák		x
Asszertív kommunikáció módszerei		x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Idegen nyelvű olvasott és hallott szöveg megértése	x	
Magyar és idegen nyelvű fogalmazás írásban	x	
Idegen nyelvű beszédképesség		x
Ügyfélszolgálati kommunikáció		x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x	x
Önállóság	x	x
Döntésképesség	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kommunikációs rugalmasság		x
Fogalmazó készség	x	x
Nyelvhelyesség	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Ismeretek helyén való alkalmazása	x	x

Eredményorientáltság	x	x
Nyitott hozzáállás		x

33. Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy

77 óra/77 óra*

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

33.1. A tantárgy tanításának célja

Az ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy tanításának célja hogy a tanulók ismerjék meg az ügyfélszolgálati munkakörök fajtáit. Sajátítsák el a hivatalos levelek lényeges tartalmi elemeit, és sajátos kifejezési formáit magyar és egy idegen nyelven. Ismerje meg az ügyfél-kommunikáció szabályait, a különböző kommunikációs stílusokat. Tudjon az adott ügyféltípusnak megfelelően eredményesen kommunikálni szóban, írásban, telefonon.

33.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

33.3. Témakörök

33.3.1. *Ügyfélszolgálati kommunikáció alapjai*

20 óra/20 óra

Ügyfélszolgálati munkakörök fajtái

Ügyfélfogadási stílusok

Hivatalos levelek önálló fogalmazása magyar és idegen nyelven

A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai, követelményei

A választott idegen nyelv nyelvhelyességi szabályai

33.3.2. *Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven* 26 óra/26 óra

Az ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai,

Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, ügyekkel kapcsolatban

Kommunikációs stílusok az ügyfélszolgálaton

A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolatlezáras módjai magyar és egy idegen nyelven

33.3.3. *Kommunikációs technikák*

31 óra/31 óra

Beszédtechnika és retorika,

A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai, követelményei

A telefonos kommunikáció technikái magyar és egy idegen nyelven

Konfliktuskezelési technikák

Asszertív kommunikáció módszerei

33.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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

33.5.1. 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.	elbeszélés			x	
3.	házi feladat	x			
4.	megbeszélés	x			
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték	x	x		

33.5.2. 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	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		
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 mondat szintű kérdésekre	x	x		
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x	x		

2.5.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x	x	x	
2.6.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x	x	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		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		

33.6. A tantárgy értékelésének módja

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

34. Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat tantárgy

93 óra/93 óra*

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

34.1. A tantárgy tanításának célja

Az ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló ügyfélszolgálati feladatok ellátásához szükséges kompetenciáit fejlessze. A tanuló szituációs gyakorlatokon keresztül gyakorolja be a különböző ügyféltípusoknál alkalmazható eredményes kommunikációs technikákat.

34.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

34.3. Témakörök

34.3.1. Ügyfélszolgálati kompetenciák

31... óra/31 óra

Ügyfélszolgálati kompetenciák fajtái, jellemzői

Ügyfélszolgálati kompetenciákat fejlesztő gyakorlatok

34.3.2. Ügyféltípusok, kommunikációs stílusok

31... óra/31 óra

Problémás ügyféltípusok

Kommunikáció problémás ügyféllel

34.3.3. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven

31... óra/31 óra

Szóbeli, írásbeli, telefonos kommunikációs gyakorlatok, különböző ügyféltípusok szerinti csoportosításban.

34.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, tréning megtartására alkalmas terem

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

34.5.1. 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.	elbeszélés			x	
3.	házi feladat	x			
4.	megbeszélés	x			
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték	x	x		

34.5.2. 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	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	x	
2.2.	Leírás készítése	x	x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x	x	x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			

2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x	x	x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x	x	x	
4.	Komplex információk körében				
4.1.	Esetleírás készítése	x	x		
4.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x	x		
4.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
4.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x	x		
4.5.	Utólagos szóbeli beszámoló	x	x	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		
5.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		

34.6. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11385-12 azonosító számú

**Magyar – és idegen nyelvű panaszkezelés
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11385-12 azonosító számú Magyar – és idegen nyelvű panaszkezelés. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ügyfélszolgálati kommunikáció	Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat
FELADATOK		
Megnyugtatta az ügyfelet, megértést, segítőkészséget tanúsít		x
Azonosítja és pontosítja a reklamáció okát		x
Kompetenciájának megfelelően dönt a probléma kezeléséről	x	
Tájékoztatást ad az ügyintézés további menetéről magyar és idegen nyelven	x	x
Meggyőződik a megoldás elfogadásáról	x	x
Dokumentálja az ügyfélpanasz megoldását	x	
SZAKMAI ISMERETEK		
A klasszikus ügyfélszolgálati feladatok fajtái	x	x
A panaszügyek hatékony kezelésének módjai	x	x
Az ügyfeladatok gyűjtése, szegmentált ügyfélkezelés	x	x
Az ügyfél-kommunikációs stratégia; alapelvek	x	x
Az ügyfelek tipizálása	x	x
A szolgáltatói attitűd, ügyfélközpontúság és szervezeti lojalitás	x	
A fogyasztói magatartás	x	
A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény	x	
A jogérvényesítés	x	
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Szakmai nyelvű íráskészség	x	x
Köznyelvi beszéd-készség	x	x
Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	x	x
Olvasott szakmai szöveg megértése	x	x
Információforrások kezelése	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság		x
Türelmesség		x
Felelősségtudat		x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Konfliktusmegoldó készség		x
Empatikus készség		x
Segítőkészség		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Problémaelemzés, -feltárás	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x
Lényegfelismerés (lényeglátás)	x	x

35. Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy

62 óra/62 óra*

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

35.1. A tantárgy tanításának célja

Az Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló elsajátítsa a panaszkezelés módszertanát. Tudjon az ügyfél felé, megértést, segítőkészséget tanúsítani. tudja azonosítani és pontosítani a reklamáció okát. Képesse válni dönteni a probléma kezeléséről. Tudjon tájékoztatást adni az ügyintézés további menetéről magyar és idegen nyelven. Ismerje az ügyfélpanasz dokumentálásának módjait. Ismerje meg a szóbeli a telefonos és az írásbeli panaszkezelés sajátosságait. Tisztában legyen a fogyasztói magatartás formákkal, és a panaszügyek jogszabályi hátterével.

35.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

35.3. Témakörök

35.3.1. Az ügyfélközpontú problémakezelés szempontjai

22... óra/22 óra

A szolgáltatói attitűd, ügyfélközpontúság és szervezeti lojalitás
A fogyasztói magatartás
A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény
A jogérvényesítés

35.3.2. Az ügyfélszolgálati panaszügyek fajtái

30 óra/30 óra

A klasszikus ügyfélszolgálati feladatok és panaszügyek fajtái
A panaszügyek hatékony kezelésének módjai

35.3.3. Reklamáció kezelés kommunikációja

10... óra/10 óra

Az ügyféladatgyűjtése, szegmentált ügyfélkezelés
Az ügyfél-kommunikációs stratégia; alapelvek
Az ügyfelek tipizálása

35.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

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

35.5.1. 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.	elbeszélés			x	
3.	házi feladat	x			
4.	megbeszélés	x			
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	

7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték	x	x		

**35.5.2. 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	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			
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése	x	x	x	
2.2.	Leírás készítése	x	x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x	x		
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x	x	x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x			
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x	x	x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni 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		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		

35.6. A tantárgy értékelésének módja

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

36. Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat tantárgy

77... óra/77 óra*

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

36.1. A tantárgy tanításának célja

Az Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló begyakorolja a panaszkezelés kommunikációs technikáit, magyar és idegen nyelven. Kialakuljanak a megfelelő kompetenciák ahhoz, hogy az ügyfél felé, megértést, segítőkészséget tudjon tanúsítani, és kezelni tudja a problémát az ügyfél számára megnyugtató módon. Tudjon tájékoztatást adni az ügyintézés további menetéről magyar és idegen nyelven. Tudjon ügyfélpanasz dokumentálni, tudjon a szóban a telefonon és írásban is szakszerűen panaszt kezelni.

36.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

36.3. Témakörök

36.3.1. Szóbeli panasz kezelése

28... óra/28 óra

Ügyfélkezelési ismeretek, módszerek
Empátia és asszertív készségek fejlesztése
Konfliktus és konszenzus
Probléma kezelési módszerek
Tájékoztatás módszertana az ügyintézés menetéről magyar és idegen nyelven
Érvelés és meggyőzés technikák
Telefonos ügyfélkapcsolat sajátosságai
Telefonos panaszok kezelésének kommunikációs technikái

36.3.2. Írásbeli panasz kezelése

20 óra/20 óra

Ügyfélkezelési módszerek írásbeli panasz esetén
Empátia és asszertív írásbeli készségek fejlesztése
Probléma kezelési kommunikációs módszerek írásban
Tájékoztatás módszertana az ügyintézés menetéről
Írásbeli érvelés és meggyőzés technikák magyar és idegen nyelven
Írásbeli panaszra válaszlevél formai és tartalmi elemei magyar és idegen nyelven

36.3.3. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven

29 óra/29 óra

Írásbeli, telefonos és szóbeli panaszkezelési gyakorlatok magyar és idegen nyelven

36.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, Tréning megtartására alkalmas terem

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

36.5.1. 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.	elbeszélés			x	
3.	házi feladat	x			
4.	megbeszélés	x			
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték	x	x		

36.5.2. 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			
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	x	x	
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x	x	x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x	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		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		

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:

Rendvédelmi tábor

70 óra

A rendvédelmi tábor célja: A 10. évfolyamon elsajátított Rendvédelmi szervek és alapfeladatok, valamint az Önvédelem és Intézkedéstaktika gyakorlat tantárgyakhoz kapcsolódó ismeretek gyakorlása, elmélyítése.

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára

A tanulók rendvédelmi tábori szakmai gyakorlata az iskolában vagy egy, a gyakorlat számára alkalmas (sportfoglalkozás és tantermi foglalkozás) kijelölt helyen kerüljön megszervezésre.

Javasolt a tanulóknak Foglalkozási naplót vezetni, és abba rögzíteni az elvégzendő feladatokat, és azok értékelését.

A szakmai feladatok:

Az alakiasság fejlesztése.

A fizikai állóképesség fejlesztése, az önvédelem, a léghajóhasználat gyakorlása. Elsősegélynyújtás gyakorlása.

Személy és vagyonőr munkájához kapcsolódó gyakorlatok.

A rendvédelmi szervek szóbeli és írásbeli kommunikációhoz kapcsolódó gyakorlatok.

Lehetőség esetén a rendvédelmi szervek (rendőrség, katasztrófavédelem, büntetés-végrehajtás) meglátogatása, munkájuk tanulmányozása, ennek hiányában a rendvédelmi szervek meghívott munkatársai előadásának meghallgatása.

Környezetvédelmi gyakorlat.

Személy-és vagyonőri gyakorlat

70 óra

A személy és vagyonőri szakmai gyakorlat célja: A személy-és vagyonőri szakmai alapismeretek komplex gyakorlati alkalmazása, az új gyakorlati ismeretek szakmai gyakorlat során történő elsajátítása. A gyakorlati képzésen a tanulók az elméleti szakaszban a Magánbiztonság és vagyonvédelem tantárgy elsajátításakor megszerzett ismereteire építve meghatározott feladatok végrehajtásával a személy-és vagyonőri munka végzéséhez szakmai gyakorlati tapasztalatokat szereznek.

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára:

A tanulók a szakmai gyakorlatot az iskolában hajtják végre.

Javasolt a tanulóknak Foglalkozási naplót vezetni, és abba rögzíteni az elvégzendő feladatokat, és azok értékelését.

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

A szakmai feladatok:

Az általános szolgálati ismeretek elméleti anyaghoz kapcsolódó gyakorlatok.

A személy- és vagyonvédelmi alapismeretek elméleti anyaghoz kapcsolódó gyakorlatok.

A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Rendvédelmi tábor

70 óra

A rendvédelmi tábor célja: A 11. évfolyamon elsajátított Személy- és vagyonvédelmi ismeretek gyakorlat, valamint az Önvédelem és Intézkedéstaktika gyakorlat tantárgyakhoz kapcsolódó ismeretek gyakorlása, elmélyítése.

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára

A tanulók rendvédelmi tábori szakmai gyakorlata az iskolában vagy egy, a gyakorlat számára alkalmas (sportfoglalkozás és tantermi foglalkozás) kijelölt helyen kerüljön megszervezésre.

Javasolt a tanulóknak Foglalkozási naplót vezetni, és abba rögzíteni az elvégzendő feladatokat, és azok értékelését.

A szakmai feladatok:

Az alakiasság fejlesztése.

A fizikai állóképesség fejlesztése, az önvédelem, a légpuskahasználat gyakorlása.

Elsősegélynyújtás gyakorlása.

Személy és vagyonőr és a közterület-felügyelő munkához kapcsolódó gyakorlatok.

Testi kényszer alaptechnikáinak gyakorlása.

A rendvédelmi szervek szóbeli és írásbeli kommunikációhoz kapcsolódó gyakorlatok.

Lehetőség esetén a rendvédelmi szervek (rendőrség, katasztrófavédelem, büntetés-végrehajtás) meglátogatása, munkájuk tanulmányozása, ennek hiányában a rendvédelmi szervek meghívott munkatársai előadásának meghallgatása.

Környezetvédelmi gyakorlat.

Katasztrófavédelmi összefüggő szakmai gyakorlat

35 óra

A katasztrófavédelmi szakmai gyakorlat célja: A katasztrófavédelmi szakmai, tűzoltásialapismeretek komplex gyakorlati alkalmazása, a szakmai gyakorlat során történő elsajátítása. A gyakorlati képzésen a tanulók az elméleti szakaszban a Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat tantárgy elsajátításával megszerzett

ismereteire építve meghatározott feladatok végrehajtásával a katasztrófavédelmi munka végzéséhez szakmai gyakorlati tapasztalatokat szereznek.

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára

A tanulók a szakmai gyakorlatot az iskolában vagy egy kijelölt katasztrófavédelmi szervnél hajtják végre.

Javasolt a tanulóknak Foglalkozási naplót vezetni, és abba rögzíteni az elvégzendő feladatokat, és azok értékelését.

A szakmai feladatok:

Elemek a katasztrófavédelmi műszaki alapismeretekből;

Tűzoltói és tűz megelőzési alapismeretek elméleti anyaghoz kapcsolódó gyakorlat

Rendőrségi gyakorlat

35 óra

A rendőrségi szakmai gyakorlat célja: A rendvédelmi szervek szakmai alapismereteinek komplex gyakorlati alkalmazása, az új gyakorlati ismeretek szakmai gyakorlat során történő elsajátítása. A gyakorlati képzésen a tanulók az elméleti szakaszban a Rendvédelmi szervek és alapfeladatok tantárgy elsajátítása során megszerzett ismereteire építve meghatározott feladatok végrehajtásával a rendőri munka végzéséhez szakmai gyakorlati tapasztalatokat szereznek.

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára:

A tanulók a szakmai gyakorlatot az iskolában és/vagy egy kijelölt rendőri szervnél hajtják végre.

Javasolt a tanulóknak Foglalkozási naplót vezetni, és abba rögzíteni az elvégzendő feladatokat, és azok értékelését.

A szakmai feladatok:

Az általános szolgálati, szolgálat-ellátási ismeretek gyakorlása.

II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Ügykezelői gyakorlat

80 óra

Az ügykezelői gyakorlat célja: A 13. évfolyamon a Közszerzői ügyintézői gyakorlat tantárgy tanulása során elsajátított, a közszerzői szervek ügykezelési ismeretekhez kapcsolódó tudásanyag gyakorlása, elmélyítése.

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára

A tanulók ügykezelési gyakorlata az iskolában egy szimulált ügykezelői-postázói helyiségben (irattár) vagy egy, a gyakorlat számára alkalmas közszerzői szervnél kerüljön megszervezésre.

Javasolt a tanulóknak Foglalkozási naplót vezetni, és abba rögzíteni az elvégzendő feladatokat, és azok értékelését.

A szakmai feladatok:

Érkeztetés, iktatás, postázás, expedálás, irattárrendezés, iratselejtezés és egyéb az ügykezelői munkakörrel összefüggő feladatok gyakorlása, iktató programok megismerése, használatának gyakorlása.

Kormányablak-ügyintéző gyakorlat

80 óra

A kormányablak-ügyintéző szakmai gyakorlat célja: A szakmai alapismeretek komplex alkalmazása, az új szakmai ismeretek gyakorlat során történő elsajátítása. Az elméleti szakaszban a Közszolgálati ügyintézői gyakorlat tantárgy tanulása során megszerzett ismeretekre építve meghatározott feladatok végrehajtásával a kormányablak-ügyintézői munka végzéséhez szakmai gyakorlati tapasztalatokat szereznek.

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára:

A tanulók a szakmai gyakorlatot kormányhivatali kormányablakban végzik.

Javasolt a tanulóknak Foglalkozási naplót vezetni, és abba rögzíteni az elvégzendő feladatokat, és azok értékelését.

A szakmai feladatok:

Kormányablakban asszisztensi feladatok ellátása. Kormányablak ügyintézők munkájának támogatása. Ügyekhez kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátása Kormányablakban használt speciális az ügyek intézéséhez szükséges informatikai programok megismerése.