

**SPECIÁLIS KERETTANTERV**  
**a**  
**SZÁMÍTÓGÉPES ADATRÖGZÍTŐ**  
**képzés**  
**szakiskolában történő oktatásához**  
**enyhe értelmi fogyatékos tanulók számára**

**Az adott képzésekhez készült képzési és kimeneti követelmények és programkövetelmények által meghatározott követelményeket a speciális kerettantervekben meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni és számonkérni.**

### **I. A képzés jogi háttere**

A speciális kerettanterv a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény alapján készült.

### **II. A képzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: -

### **III. A képzés szervezésének feltételei**

#### **Személyi feltételek**

A szakmai elméleti és gyakorlati képzésben a pedagógusok előmeneteli rendszeréről és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény köznevelési intézményekben történő végrehajtásáról rendelkező 326/2013. (VIII. 30.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő végzettséggel és szakképzettséggel rendelkező pedagógus és egyéb szakember vehet részt.

#### **Tárgyi feltételek**

A képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a képzés képzési és kimeneti követelménye, illetve programkövetelménye tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: Az Üzleti kommunikáció és protokoll modul oktatásához javasolt helyiség: taniroda.

Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre:  
A gyakorlati órák tartásához minden tanuló számára – internetkapcsolattal rendelkező - számítógépre van szükség.

*Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre:  
nincs*

#### **IV. A fogyatékosági típushoz kapcsolódó általános információk, javaslatok**

##### **Az enyhe értelmi fogyatékos illetve a tanulásban akadályozott tanulók**

###### **1.Bevezető**

Ez a kerettanterv az enyhe értelmi fogyatékos, illetve tágabb értelemben a tanulásban akadályozott tanulók neveléséhez, oktatásához készült. Fontos kihangsúlyozni, hogy **az enyhe értelmi fogyatékos és a tanulásban akadályozottság nem ugyanaz**, az enyhe értelmi fogyatékos a tanulásban akadályozottság csoport része. A hatályos köznevelési jogszabályok a tanulásban akadályozott fogalmat nem ismerik, ez egy szakmai fogalom, amelybe több sajátos nevelési igény terület is beletartozhat az enyhe értelmi fogyatékoson túl, tehát ezek nem szinonimák.

Ki kell emelnünk, hogy bár ezen – szakmai – kerettanterv mind az enyhe értelmi fogyatékos sajátos nevelési igényű tanulók, mind pedig a nem enyhe értelmi fogyatékos de más okból sajátos nevelési igényű, egyben a tanulásban akadályozott szakmai fogalom alá sorolható tanulók esetében is alkalmazható, **de** az ezen szakmai kerettantervvel együtt alkalmazandó közismereti kerettantervek vonatkozásában már **különbség van** attól függően, hogy a tanuló ép értelmű-e vagy enyhe értelmi fogyatékos.

**Ép értelmű**, de más okból sajátos nevelési igényű, egyben a tanulásban akadályozott szakmai fogalom alá sorolható tanulók esetében az enyhe értelmi fogyatékos tanulóokra adaptált közismereti kerettantervek nem alkalmazhatóak, és természetesen különbség van az adott közismereti tantárgy oktatására feljogosított pedagógus szakképzettségi követelményeiben (ép értelmű tanulók esetében a tantárgyat gyógypedagógus már nem, csak a tantárgynak megfelelő szakos tanár oktathatja) és a képzési struktúrában is (annyiban, hogy a nem értelmi fogyatékos tanulók esetében nincs előkészítő 9/E évfolyam).

„A tanulásban akadályozottak csoportjába tartoznak azok a gyermekek, akik az idegrendszer biológiai és/vagy genetikai okra visszavezethető gyengébb funkcióképességei, illetve a kedvezőtlen környezeti hatások folytán tartós, átfogó tanulási nehézségeket, tanulási képességzavart mutatnak.” (Mesterházi, 1998, 54.)

Az idegrendszeri károsodás mellett és helyett ebben a definícióban megjelenik a szociális

környezet igen erős hatása, amely a későbbi tanulási sikerességet meghatározóan befolyásolhatja.

A tanulási akadályozottság az esetek nagy részében az iskolába lépés évében realizálódik. Ám egyes gyermekeknél már óvodás korban is felmerülhet a gyanú az esetleges sikertelen iskolai előmenetelre.

A tanulási akadályozottság a tanulás minden területére kiterjed, hosszan tartó, végigkíséri a gyermeket egész iskolai pályafutása alatt. A tanulási képesség fejlődésében olyan átfogó zavar következik be, amely jelentősen akadályozza a gyermek tanulását.

Az érintett tanulóknál előfordulhatnak problémák a következő területeken:

- észlelés (egyensúly észlelés, nehézségi erő észlelés, taktilis-kinesztetikus észlelés, auditív észlelés, vizuális észlelés, amnesztikus funkciók)
  - kivitelezés-végrehajtás (izomtónuszavar, nagymozgások, finommozgások, mimika)
  - szociális-emocionális terület:
    - a késztetések területén (apátia, passzivitás, túlérzékenység, hiperaktivitás),
    - az általános pszichés állapotban (levertség, féktelenség, szorongás),
    - a motiváció alakulásában (motiválatlanság, megközelíthetlenség),
    - a munkavégzésben (gyors kifáradás, vontatott tempó, impulzivitás),
    - az önirányításban (rövid zárlati cselekvések, labilitás, rigiditás),
    - az önértékelésben (kisebbségi érzés, hiányos énkép, túlzott elbizakodottság, egocentrizmus)
    - és a szociális beilleszkedésben (elszigeteltség, kapcsolatteremtési nehézségek, túlzott alkalmazkodás, belátás hiánya, agresszivitás).
- (Englbrecht - Weigert, 1996, 33-38. )

A tanulási akadályozottak körét tehát az enyhén értelmi fogyatékosnak minősítettek, illetve az iskolában tanulási problémákkal küzdő gyermekek alkotják.

„A tanulási akadályozottság változó, változtatható állapot. A folyamatosan ható, kiváltó okok feltárásával, ezek kedvező irányú befolyásolásával, a tanulási akadályozottság részben megelőzhető, részben súlyosságának mértékében csökkenthető.” (Mesterházi Zsuzsa)

Gyógypedagógiai eszközökkel ezen az állapoton sokat lehet változtatni, és meg lehet előzni a tanulási akadályozottság további romlását. Ha azonban nem kapnak elég segítséget, akkor kudarc kudarcra halmozódik, egyre jobban elfordulnak az iskolától, tanulási kedvük (motivációjuk) és önértékelésük rohamosan csökken, és ezzel életesélyeik is romlanak. Megfelelő segítséggel azonban ez elkerülhető és hozzá lehet őket segíteni az örömmel és figyelemmel végzett eredményes tanuláshoz. A segítség a fiatal egyéni fejlesztését és a tanulási környezet számára megfelelővé alakítását egyaránt jelenti.

A tanulási akadályozottság – ahogy már szó volt róla – elsősorban iskolai tanulási helyzetekben jelentkezik, összefüggésben az alapképességek eltérő, lelassult fejlődésével, melynek következményei sok esetben a középiskolás fiatal tanulási teljesítményében is

megjelennek, ezért az oktatás során még ekkor is nagy figyelmet kell fordítani rájuk. A problémák az érzékelés-észlelés (percepció), a kivitelezés-végrehajtás, a szocio-emocionális területeken, valamint a kommunikáció terén egyaránt jelentkezhetnek.

A társas kapcsolatokban, a szociális interakciókban jelentkező nehézségek a tanulásban akadályozott emberek esetében igen gyakoriak, még akkor is, ha az iskolát befejezve sikerül munkát találniuk, családot alapítaniuk. A szociális készségek fejlesztésének a hívei szerint a „mentális zavarok egy részét a szociális kompetencia hiánya okozza”. Ha ez így van, akkor jelentős eredményeket lehet elérni, ha figyelmünket a szociális készségek fejlesztésére fordítjuk, s energiát fektetünk bele mind a tanórákon, mind pedig azokon kívül.

## **2. A szegregált és integrált szervezeti formák**

**Szegregált** intézményekben tanulnak tanulásban akadályozott diákok. Amely gyógypedagógiai intézményekben megfelelő végzettségű szakemberek, gyógypedagógusok dolgoznak, valamint speciális tantervet alkalmaznak, mindezt kislétszámú osztályokban.

**Integráció** esetében a tanulásban akadályozott fiatalok és a nem tanulásban akadályozott fiatalok együtt vesznek részt a tanítási folyamatban, a szabadidős tevékenységekben. A tanulásban akadályozott gyermekek többségi iskolai nevelésének esetében az integráció feladata, hogy a számukra szükséges pedagógiai többletszolgáltatásokat az ép fejlődésű kortárs csoporton belül kapják meg. Tanulási akadályozottság esetén több területet érintő, tartós, súlyos problémáról van szó, mely megfelelő szakmai segítség nélkül a többségi iskolákban nagyon megnehezíti az érintett gyermek és pedagógus életét is. A probléma gyökere nem a gyermekben van, hanem a többségi iskola és a sajátos igényű tanuló találkozásában. Hazánkban is egyre nagyobb teret hódít meg az integrált/inkluzív oktatás, nevelés, melynek elengedhetetlen feltétele a gyógypedagógiai segítségnyújtás és a megfelelően strukturált környezet.

**Inklúzió** mint optimalizált, kibővített integráció is jelen van a mai oktatási rendszerünkben. Az inklúzió a többségi iskola folyamatos, rendszerszerű átalakulását jelenti. Ebbe a folyamatba az összes tanulót bevonják. A gyermek áll a középpontban. Nem zavaró elemként, hanem új kiindulópontként és egyúttal célként. Individuális gondoskodás jár valamennyi tanulónak, legyen bármiben akadályozott vagy nem. Ebben az értelmezésben az inkluzív pedagógia több, mint gyógypedagógia, és több, mint az eddigi integrációs pedagógia. Az integrált, inkluzív oktatásban kiemelt szerepet kap a differenciált oktatás.

### **2.1. Az integráció/inklúzió feltételei**

„A tanulásban akadályozott gyermekek többségi iskolai integrációjának az a célja, hogy ezek a gyermekek a pedagógiai többletszolgáltatásokat ne kortárs csoportjaiktól elkülönülten, hanem velük együtt kapják meg, kiegészítve a pedagógiai ráhatások körét a szocializáció abból fakadó elemeivel, hogy a gyermekek heterogén csoportokban tanulnak.” (Dr. Papp Gabriella és Faragóné Bircsák Márta Módszertani intézményi útmutató a tanulásban akadályozott gyermekeket befogadó iskolák számára 2005.)

### **2.1.1. Objektív tényezők**

Az objektív tényezők közé tartoznak a tanulásban akadályozott gyermek iskolai boldogulását segítő tárgyi feltételek.

- Az iskolának rendelkeznie kell megfelelő intézményi dokumentumokkal (alapító okirat, pedagógiai program, nevelési program, helyi tanterv) Ki kell dolgoznia egy egységes, minden tanulóra kiterjedő, azonos tananyagot közvetítő **tantervet**, eltérés mindössze a tanulóktól elvárt, az egyéni képességekhez illeszkedő követelmények szintjén jelentkezhet.
- A **kisebb osztálylétszámú osztály** kialakításakor figyelembe kell venni a fiatal tanulási akadályozottságát, így az osztályban 2 főnek számít, mert tanítása több figyelmet, megsegítést és speciális bánásmódot igényel.
- Ajánlott a tanterem berendezésénél figyelembe venni a strukturált tanítási környezet kialakítását (mobilizálható padok, tanulói boxok, pihenősarok, IKT eszközök, kézikönyvtár), többféle kisebb tér létrehozása az osztálytermen belül, például kiscsoportos munkához, illetve célszerű az egyéni tanuláshoz különálló asztalokat elhelyezni.
- A befogadó intézményeknek lehetővé kell tenniük a megfelelő fejlesztést biztosító többlétszolgáltatások elérését.

### **2.1.2. Szubjektív tényezők**

- A **befogadó nevelőtestület, pedagógus** szemlélete, módszerei, segítőkészsége, kreativitása, elkötelezettsége valamint a sérülésről szóló ismeretei.
- A **szülők** támogatása, hozzáállása és aktivitása.
- A **gyógypedagógus** érzékenysége a probléma, illetve a gyermek iránt, felkészültsége, szakmai tudása, személyisége. A szakemberek közti kapcsolatrendszerben a leglényegesebb a pedagógus és a gyógypedagógus jó kapcsolata.
- A **társak és a környezet** elfogadása. A sikeres integráció, beilleszkedés és elfogadás a személyiség szempontjából nézve kétirányú. Múlik azon is, hogy a környezet, az osztálytársak mennyire elfogadóak, mennyire hajlandóak a viselkedésükön változtatni ahhoz, hogy a sérült gyermeket olyannak fogadják el amilyen, és igyekezzenek egyenrangúként kezelni. De múlik a sérült gyermek személyiségén is. Minél fiatalabb korban kerül sor az integrációra, annál nagyobb eséllyel lesz sikeres.
- Teamban dolgozó szakemberek együttműködése, partneri kapcsolatai.

### **2.2. Az integráció formái lehetnek:**

- Lokális integráció: az integráció legegyszerűbb és viszonylag könnyen megvalósítható változata, amikor a sajátos nevelési igényű és a nem sajátos nevelési igényű tanulók között semmilyen kapcsolat nem áll fenn, mindössze az iskola épülete közös. A tanulásban akadályozott tanulók külön osztályokban, csoportokban tanulnak.
- Szociális integráció: ebben a formában már tudatosan szervezett az együttnevelés, a tanulásban akadályozott fiatalok a foglalkozásokon, a tanórákon kívüli időben találkoznak a többségi iskolába járó kortársaikkal.
- Funkcionális integráció: az integrációnak ezen formája is két szinten valósulhat meg. A sajátos nevelési igényű és a nem sajátos nevelési igényű tanulók csoportja egy épületben tanul, külön osztályban, azonban a két párhuzamos osztály órarendjét tudatosan úgy szervezik, hogy bizonyos óráik egybeessenek (pl. készségórák, bizonyos tanórák). Így a két csoport találkozási tervezett és rendszeres, az együtt eltöltött időnek van célja. A teljes integráció az integráció legmagasabb szintje, amikor együtt fejlesztik a gyermekeket, a tanulásban akadályozott gyermek a tanítási idő minden percét ép kortársaival tölti el.

Az integrációnak számos előnye lehet a tanulásban akadályozott fiatalok esetében. Megfigyelhető, hogy fejlesztő környezetet jelent számukra ez a kortárs közösség, amely jelentheti azt, hogy tanulnak a többiektől, ingergazdag környezetben vannak, több ismerethez hozzájuthatnak, de akár azt is, hogy gyorsabb fejlődés tapasztalható náluk. A tanulók személyiségfejlődésében is pozitív változásokat hozhat, például: nő az önbizalmuk. Hosszabb távon sikerebb lehet a társadalmi beilleszkedése azoknak a tanulóknak, akik integrált környezetben vettek részt az oktatás-nevelés folyamatában. Emellett barátságok alakulhatnak ki, valamint megtanulhatják a segítségkérést, illetve annak elfogadását is a fiatalok.

### **3. A tananyag feldolgozása során alapvető szempontok:**

- az ismeret sokoldalú szemléltetése, elméleti ismeretek gyakorlati megerősítése,
- az új ismeretek fokozatos, kisebb lépésekben történő közlése,
- az ismeretek többszöri ismétlést, begyakorlást igénylő rögzítése,
- az alapvető ismeretek folyamatos felidézése,
- a hiányzó vagy nem megfelelő mélységű ismeretek időbeni pótlása,
- az egyes tantárgyakban megjelenő azonos ismeretanyag összehangolása,
- lényeges elemek, ok - okozati összefüggések kiemelése, megláttatása, rész egész viszonyának bemutatása,
- a tananyag feldolgozása során a vizsgakövetelményekben megfogalmazottakat hangsúlyosan kell kezelni.

### **4. Módszertani javaslatok**

**4.1. Kooperatív tanulás:** a kortársakkal való közös munka és a kooperatív tanulás hatékonyan fejlesztik a tanulók értelmi és szociális-érzelmi képességeit. A kooperatív tanulás minden tanulóknak hasznára válik: az a tanuló, aki magyaráz a másoknak, jobban és hosszabb időre

megjegyzzi az információt, az pedig, akinek magyaráznak, az ismeretszintjének megfelelőbb információkat kap, hiszen társa felfogási képessége alig magasabb, mint az övé. Együttműködésen alapuló problémamegoldás csökkentheti a zavaró magatartás mennyiségét és intenzitását a tanórák alatt. Fontos, hogy az osztály szabályait (házirendet) az egész osztály közreműködésével alakítsák ki, és hogy mindig jól látható helyen legyen elhelyezve az osztályteremben.

**4.2. Projekt módszer:** közösen végzett tevékenységek köre. A központban egy gyakorlati jellegű probléma áll, melyet a tanárok és tanulók együtt dolgoznak fel több szempont szerint elemezve, komplex módon. A módszer legfontosabb értéke a munkafolyamat. Mindenki saját képességei, lehetőségei, tapasztalatai alapján végzi el a feladatot. A munkafolyamat eredménye a produktum.

### **4.3. Komplex Instrukciós Program (KIP)**

- Az osztályon belüli rangsorbeli problémák már az iskola kezdő szakaszában felismerhetőkké és kezelhetőkké válnak.
- A csoportfoglalkozások alatt a heterogén összetételű osztályokban a speciális instrukciós eljárás alkalmazásán keresztül lehetőség nyílik a tanulónak az együttműködési normákra történő felkészítésére.
- Sokféle, eltérő képességet megmozgató tananyag alkalmazásával a felszín alatt megbúvó képességek kibontakoztatása.
- A fentiekén kívül a módszer másik fontos célja a tanárok szakmai hozzáértésének fejlesztése a csoportmunka-szervezés során. A pedagógusoknak meg kell tanulniuk, hogy az új módszerben mi a szerepük az osztálymunka alatt, ezért a módszer bevezetése, elsajátítása során szükség van munkájuk folyamatos, szakértői ellenőrzésére, a kollégák közötti együttműködésre.

"Azok a tanulók, akik a közösségből társadalmi okok miatt kirekesztődnek, vagy azok, akiknek tanulásában lemaradás tapasztalható, gyakran vonakodnak részt venni a közös munkában, emiatt azonban kevesebbet tanulnak, mint azok, akik aktívabbak. Az osztályrangsor élén elhelyezkedő tanulók nagyobb befolyást gyakorolnak a csoport döntéshozatalára, gyakrabban kérik őket segítségadásra, és több alkalom jut véleményük kifejtésére, mint a rangsor alján elhelyezkedőknek. Az utóbbiak véleményét általában figyelmen kívül hagyják (ez a megnyilvánulás a státuszprobléma jelensége). A Komplex instrukciós programban a tanár célja az, hogy minden diáknak megadja a lehetőséget a munkában való egyenrangú munkavégzésre, tudatosítja, hogy mindenkinek van olyan képessége, amely alkalmassá teszi a feladatok megoldásában való sikeres közreműködésre." (Cohen, E. G.: Designing Groupwork. Teacher College Press, New York, 1994.)

#### **A módszer elvei**

1. Differenciált, nem rutinszerű feladatok alkalmazása, ez minden esetben nyitott végű, több megoldást kínáló, sokféle, eltérő képességek mozgósítására alkalmas feladatokat jelent.

2. A felelősség megosztásának elve magába foglalja az egyén felelősségét a saját és a csoport teljesítményéért, illetve a csoport felelősségét az egyén teljesítményéért.
3. A tanulók munkájának ellenőrzése a normákon és a szerepeken keresztül történik. A közös munkában az alábbi együttműködési normák betartása valósul meg:
  - „Jogod van a csoporton belüli segítségkérésre bárkitől.”
  - „Kötelességed segíteni bárkinek, aki segítségért fordul hozzád.”
  - „Segíts másoknak, de ne végezd el helyette a munkát.”
  - „Mindig fejezd be a feladatod.”
  - „Munkád végeztével rakj rendet magad után.”
  - „Teljesítsd a csoportban kijelölt szereped.”

A fenti normák kifüggesztve láthatók az osztály falán, és minden alkalommal emlékeztetik a tanulókat a csoportmunka lényegére, alapelveire. A normák együttes alkalmazása lehetővé teszi a tanulók számára egymás viselkedésének ellenőrzését. A munkában minden tanulónak meghatározott szerep jut, ezek az egymást követő csoportmunkák során cserélődnek, rotálódnak. Ez a szerepváltás segíti elő a képességek sokoldalú fejlesztését, a státuszprobléma kezelését. A szerep mindig a feladat típusától és a csoport létszámától függ. Az ideális csoportlétszám 3–5 fő. A foglalkozások során az alábbi tanulói szerepek alkalmazása a leggyakoribb: kistanár, beszámoló, jegyzetelő, anyagfelelős, rendfelelős. A szerepek száma függ a csoportlétszámtól. Esetenként egy tanulónak lehet több szerepe is, illetve a fentiekén kívül más szerepek is előfordulhatnak (pl. időfelelős, konfliktuskezelő stb.). A szerepek rotációja alapkövetelmény. A szerepeken keresztül mindenkinek meg kell tanulnia a munka irányítását, a beszámolást, a helyes, zökkenő- és balesetmentes munkavégzést, végeztetést.
4. A csoporton belül kialakult hierarchia, rangsor kezelése az eltérő, sokféle képesség mozgósítására alkalmas feladatokon keresztül megváltoztatható. A pedagógus feladata annak tudatosítása, hogy nincs olyan tanuló, aki minden képességben kiváló, de mindenki számára van olyan feladat, melyet maradéktalanul meg tud oldani, valamint egyedül senki nem olyan tájékozott, mint a csoport együttesen. Az együttműködési normák és a tanulói szerepek kialakításának már az iskolába kerülés pillanatától kezdve fontos célja annak biztosítása, hogy a diákok mind jobban megértsék a velük szemben támasztott elvárásokat, és a felső tagozatot elérve képesek legyenek direkt tanári irányítás nélkül is dolgozni.
5. A tanár szerepe szintén változik. A hagyományos csoportmunkánál a tanár hajlamos a direkt beavatkozásra, irányításra. Ennél a módszernél a beavatkozás szükségtelen. Az együttműködési normán keresztül a tanár az irányítást átruházza a tanulókra. A rendszer megfelelő működése esetén a tanár feladatainak egy részét maguk a diákok végzik el. A tanulók csak végső esetben fordulnak segítségért a tanárhoz, hisz lehetőségük nyílik a feladat megbeszélésére egymás között. A csoportban a tanulónak a korábitól eltérő szerepek jutnak: kérdez, előad, beszerzi az anyagot, elsimítja a konfliktusokat stb. A szerepek az egymást követő csoportmunkák során cserélődnek. Ez elősegíti a csoporttagok közötti együttműködést, a szerepek elsajátítását, a mások iránti tisztelet kialakulását.



6. A tanár munkája során szakít a rutin-döntéshozattal. Reagálása attól függ, hogy a csoport milyen úton hajtja végre a feladatot, és a meglévő státuszprobléma milyen jellegű beavatkozást igényel. A feladatok jellege megkívánja, hogy új és differenciált feladatokat és módszereket alkalmazzon, ezzel készítetve absztrakt gondolkodásra a tanulókat. Az egyéni feladatot pedig úgy kell meghatározni, hogy a diáknak szüksége legyen a csoportfeladat eredményére, vagyis máris jelentkezik annak igénye, hogy a közös csoportfeladat végrehajtása megfelelő színvonalú legyen az egyéni továbbhaladás érdekében. Az elvek betartása tudatos, logikus munkaszervezést kíván.
7. A Komplex instrukciós programban a csoporttevékenység az osztálytermi munka magja, de alkalmazása nem kizárólagos. A csoporttevékenység beépül a tananyagba. A tanárok a módszert akkor alkalmazzák, amikor a cél a konceptuális tanulás, a magasabb rendű gondolkodás és a tartalom mély megértése. Továbbra is módszereink közé tartozik az ismeretek tényszerű közlése, a frontális osztálytanítás. A Komplex instrukciós program alkalmazására lehetőség van többek között egy anyagrész összefoglalásánál, egy új tananyag rész előkészítésénél, de új ismeret szerzésére és feldolgozására is alkalmat adhat. Ezt a módszert a tanítási órák körülbelül egyötödében alkalmazzuk.
8. A csoportmunka elemei a csoport-feladatlapok, a háttér információt nyújtó adatlapok, az egyéni feladatlapok, illetve a munkához szükséges eszközök, anyagok. Bár az órai munka legfontosabb része a csoportfeladat, a munka minden esetben egyéni feladatmegoldással zárul.

## 5. Oktatásszervezési eljárások, pedagógiai többletszolgáltatások

**5.1. A heterogén csoportalkotás** hozzájárulhat a tanulásban akadályozott tanulók és többségi társaik közötti szakadék csökkentéséhez, valamint elősegítheti a diákok és a tanárok pozitív hozzáállását a sajátos nevelési igényű tanulókhöz. A tudásszint szerinti csoportosítás a tanulásban akadályozott tanulók marginalizációjához vezethet.

**5.2. A differenciálás** létjogosultságát az indokolja, hogy a résztvevők alapvetően különböznek egymástól. Nem tarthatók azok a feltételezések, amelyek egy tényezőt tesznek felelőssé a gyerekek tanulási folyamatban való részvételének színvonaláért pl.: életkor, intelligencia, nyelvi fejlettség, a szülők iskolai végzettsége stb. Helyette inkább több sajátosság együttes hatását kell feltételeznünk. Azt hogy melyek ezek, pontosan nem tudjuk. Mégis a következő sajátosságait érdemes a tanulóknak megismerni a differenciálás érdekében: továbbhaladáshoz szükséges előzetes, megalapozó tudás; aktivizálhatóság; önálló, egyéni munkavégzés terén való fejlettség; együttműködési képesség színvonala; társas helyzet jellemzői. Mindezeket figyelembe kell vennünk annak eldöntésekor, hogy közös tanulási vagy differenciált tanulási feltételeket biztosítunk tanulóink számára. A differenciálás módozatai a következők lehetnek:

- Differenciálás a segítségadásban: ha azonos tananyagot dolgozunk fel a tanulásban akadályozott fiatalok több segítséget igényelhetnek pl.: a feladat megisméltése a nekik megfelelő nyelvi szinten, a feladat kis lépésekre bontása, példa bemutatása, analógiák kihasználása, mintaadás stb.
- Differenciálás a feladatok szintjén: adhatunk kevesebb feladatot a lassúbb

munkatempójú fiatalok részére, vagy éppen többet a gyorsabbaknak.

- Differenciálás a tevékenységek szintjén: használhatnak-e a gyerekek valamilyen eszközt vagy nem. Kötött vagy választható-e a tevékenység. A választási lehetőség biztosítása fokozhatja a gyerekek motivációját, felelősségérzetüket.

- Differenciálás a szociális keretek szintjén: a gyerekek tanulhatnak egyedül, párban, kiscsoportban (azonos vagy megosztott feladatokon) vagy akár rugalmas tanuló csoportokban.

- Differenciálás a tanulási stílus szerint: egyesek inkább vizuális típusúak, mások auditív vagy motoros beállítottságúak, de előfordulhat ezeknek a kombinációja is. Érdeemes tájékozódni, hogy adott csoportban melyik dominál és annak megfelelően alakítani az ismeretközvetítést.

- Differenciálás a célok szintjén: mindezek függvényében irreális lehet azonos célok kitűzése.

- Differenciálás az értékelésben: ha a fentieknek megfelelően szervezzük az oktatást, akkor a szokásos iskolai értékelési módok (osztályzás, egyszavas minősítés) nehézkessé, szinte lehetetlenné válnak. A legalkalmasabb forma a leíró, szöveges értékelés lehet, amelynek feltételei is vannak. Az értékelés a konkrét teljesítményre vagy viselkedésre vonatkozik, sohasem címkéz. Tartalmában komplex, mind pozitív, mind negatív elemek megjelennek. A fejlődés előző fokához kell, hogy kapcsolódjék és a perspektíva következő fokát jelöli meg. Emellett a továbblépésre vonatkozóan konkrét javaslatokat fogalmaz meg, a címzettek számára differenciáltan és érthető módon.

**5.3. Az otthonos tanulókörnyezet rendszere:** a tanulók a tanítás ideje alatt egy kisszámú teremből álló tanulási környezetben maradnak, és mintegy csoportfeladatként csak néhány pedagógus biztosítja számukra az oktatást, majdnem minden tantárgy esetében. Különösen a tanulásban akadályozott tanulók számára fontos ez, hiszen erősíti bennük az érzést, hogy tartoznak valahová. Ez elősegíti az állandó környezet kialakítását, valamint a nem tudásszint szerint szervezett oktatás megvalósítását.

**5.4 Fejlesztő helyiség kialakítása:** „Érdeemes kialakítani egy fejlesztő helyiséget az iskolában, ahol a szükséges egyéni fejlesztéseket lehet folytatni. Ez a szoba nem pusztán egy kicsi fejlesztő szoba, hanem a folyamatosan gyarapodó fejlesztő eszközök, szakirodalom gyűjtőhelye is legyen. Érdeemes a könyvtárakhoz hasonlóan egy kölcsönző rendszert működtetni, így lehetővé válik a szakmai anyagok terítése a kollégák között.” (Dr. Papp Gabriella és Faragóné Bircsák Márta Módszertani intézményi útmutató a tanulásban akadályozott gyermekeket befogadó iskolák számára 2005.)

**5.5. Az IKT eszközök használata** jelentős szerepet kap a rehabilitációs, rehabilitációs és a tanórai célok megvalósításában és feladataiban. Az olyan oktatóprogramok, amelyek valamilyen információszerzési lehetőséget adnak – a multimédia segítségével –, nagyon alkalmasak arra, hogy a tanulásban akadályozott tanulók számára megkönnyítsék az adott tananyag megértését, elsajátítását. A látványos, változatos és érdekes oktatóprogramok segítenek a tervezésben, a rigid gondolkodás oldásában, az olvasás megszerettetésében. A multimédiás elemek (hang, kép, animáció) képesek arra, hogy a fiatalok figyelmét hosszabb távon fenntartsák, az új ismeret-

retanyagot megértsék, és az IKT eszközök segítségével az elsajátított tananyagról játékos formában győződjenek meg.

## V. Képzési szerkezet

### Az enyhe értelmi fogyatékos tanulók esetében

	előkészítő 9/E évfolyam heti óraszám (36 hét)	9. évfolyam heti óraszám (36 hét)	Összefüggő (nyári) gyakor- lat (2 hét)	10. évfolyam heti óraszám (35 hét)
<b>Közismeret</b>				
Kötött órák	31	10	-	10
Szabadon felhasználható órakeret	3	1	-	1
Összesen	34	11	-	11
<b>Szakmai elmélet és gyakorlat</b>				
Kötött órák	-	21	70	21
Szabadon felhasználható órakeret	-	2	-	2
Összesen	-	23	70	23
<b>Mindösszesen</b> (teljes képzés ideje)	<i>heti:</i> <b>34</b>	<i>heti:</i> <b>34</b>	<b>70</b>	<i>heti:</i> <b>34</b>

(Az oktatásra, képzésre fordítható szakmai órák száma összesen: 1703 óra nyári összefüggő szakmai gyakorlattal és a szakmai szabad sávval együtt)

A sajátos nevelési igényű, nem enyhe értelmi fogyatékos tanulók esetében

		9. évfolyam heti óraszám (36 hét)	Összefüggő (nyári) gyakorlat (2 hét)	10. évfolyam heti óraszám (35 hét)
<b>Közismeret</b>				
	Kötött órák	10	-	10
	Szabadon felhasználható órákeret	1	-	1
	Összesen	<i>11</i>	-	<i>11</i>
<b>Szakmai elmélet és gyakorlat</b>				
	Kötött órák	21	70	21
	Szabadon felhasználható órákeret	2	-	2
	Összesen	<i>23</i>	<i>70</i>	<i>23</i>
<b>Mindösszesen</b> (teljes képzés ideje)		<b><i>heti:</i></b> <b><i>34</i></b>	<b><i>70</i></b>	<b><i>heti:</i></b> <b><i>34</i></b>

(Az oktatásra, képzésre fordítható szakmai órák száma összesen: 1703 óra nyári összefüggő szakmai gyakorlattal és a szakmai szabad sávval együtt)

1. számú táblázat  
**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámja  
 évfolyamonként, szabadsáv nélkül**

Szakmai követelménymodulok	Tantárgyak	Heti óraszám				
		9. évfolyam			10. évfolyam	
		elméleti	gyakorlati	ögy*	elméleti	gyakorlati
12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások	Gépírás és levelezési gyakorlat		8	70		7
	Irodai alkalmazások gyakorlata		5			6
12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll	Kommunikáció a titkári munkában	8			8	
Összes heti elméleti/gyakorlati óraszám		8	13		8	13
Összes heti/ögy óraszám		21		70	21	

\*Jelmagyarázat: ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

2. számú táblázat  
**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszama  
 évfolyamonként**

Szakmai követelménymodul	Tantárgyak/témakörök	Óraszám					Összesen	
		9. évfolyam			10. évfolyam			
		elméleti	gyakorlati	ögy*	elméleti	gyakorlati		
12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások	<b>Gépírás és levelezési gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>245</b>	<b>533</b>	
	A tízujjas vakírás alapgyakorlatai		30				<b>30</b>	
	Billentyűkezelés		146				<b>146</b>	
	Az írástechnika megerősítése		60				<b>60</b>	
	Sebességfokozás		52			25	<b>77</b>	
	Szövegfeldolgozók, szöveggyakorlatok					25	<b>25</b>	
	Irodai gépírás gyakorlata					20	<b>20</b>	
	Levelezési alapismeretek a titkári munkában					20	<b>20</b>	
	Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában					45	<b>45</b>	
	Levelezés a hivatali és üzleti életben					65	<b>65</b>	
	Komplex levélgyakorlatok					45	<b>45</b>	
	<b>Irodai alkalmazások gyakorlata</b>	<b>0</b>	<b>180</b>			<b>0</b>	<b>210</b>	<b>390</b>
	A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai		45				<b>45</b>	
	Dokumentumszerkesztés a titkári munkában		45			40	<b>85</b>	
	Táblázatok készítése a titkári munkában		45			40	<b>85</b>	
	Adatbázisok készítése a titkári munkában		45			40	<b>85</b>	

	A prezentáció mint kommunikációs technika					45	<b>45</b>
	A weblapkészítés alapjai					45	<b>45</b>
12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll	<b>Kommunikáció a titkári munkában</b>	288	0		280	0	<b>568</b>
	Üzleti nyelvi kultúra	80					<b>80</b>
	Üzleti kommunikáció	45			40		<b>85</b>
	Protokoll az irodában	45			30		<b>75</b>
	Digitális kommunikáció a titkári munkában	30			30		<b>60</b>
	Nemzetközi protokoll				45		<b>45</b>
	Munkahelyi, irodai kapcsolatok	44			20		<b>64</b>
	Munkahelyi konfliktuskezelés	44			20		<b>64</b>
	Tárgyalástechnika				45		<b>45</b>
	Marketingkommunikáció				50		<b>50</b>
Összes éves elméleti/gyakorlati óraszám:	<b>288</b>	<b>468</b>		<b>280</b>	<b>455</b>	<b>1491</b>	
Összes éves/ögy óraszám:	<b>756</b>		<b>70</b>	<b>735</b>		<b>1561</b>	
Elméleti óraszámok/aránya	568 /38,09%						
Gyakorlati óraszámok/aránya	923 /61,90%						

\*Jelmagyarázat: ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

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



**A**  
**12082-16 azonosító számú**  
**Gépírás és irodai alkalmazások**  
**megnevezésű**  
**szakmai követelménymodul**  
**tantárgyai, témakörei**

**A 12082-16 azonosító számú Gépírás és irodai alkalmazások megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások	Gépírás és levelezési gyakorlat	Irodai alkalmazások gyakorlata
<b>FELADATOK</b>		
Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, betartja az egészséges és biztonságos munkakörülményeket.	x	x
Munkafadataihoz kezeli a számítógépet és tartozékait, gondoskodik működőképes állapotukról.	x	x
Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával.	x	x
Diktálás után ír, hangrögzítőre felvett hanganyagot átír.	x	
Kéziratról, javított, felülírt, korrektúrázott dokumentumról másol.	x	
Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven.	x	
Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal.	x	x
Iratokat, üzleti leveleket készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően.	x	
Alkalmazza a körlevélkészítés technikáját.	x	
Táblázatkezelő programot alkalmaz: kalkulációt, kimutatást, diagramot készít, számításokat végez.		x
Adatbázis-kezelő programot alkalmaz: adatbázist hoz létre, adatot tölt fel, egyszerű szűrést végez.		x
Prezentációt készít saját munkája és a szervezeti tevékenység bemutatásához.		x
Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan.	x	
Információ-feldolgozási tevékenységet folytat: keresőprogramot használ információ gyűjtéséhez.	x	x
Betartja a biztonságos internethasználat szabályait.	x	x

SZAKMAI ISMERETEK		
A biztonságos irodai munkavégzés követelményei	x	x
A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai	x	x
A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai, technikája	x	
A számok, írásjelek, speciális karakterek írás-technikai és helyesírási szabályai	x	
A dokumentumok típusai, fajtái	x	
A dokumentumszerkesztés követelményei		x
A táblázatkészítés műveletei		x
Az adatbázis készítésének műveletei		x
Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei	x	
Egyszerű ügyiratok	x	
Szervezetek belső iratai	x	
A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai	x	
Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei	x	
A munkavállalással kapcsolatos iratok	x	
A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai	x	x
A világháló veszélyei, a biztonságos internethasználat szabályai	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
A tízujjas vakírás (170 leütés/perc)	x	
Számítógépes irodai programok alkalmazása	x	x
Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése	x	x
Írásbeli dokumentumok készítése, formázása	x	
Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat)	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Mozgáskoordináció	x	
Precizitás	x	x
Monotóniatűrés	x	
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Irányíthatóság	x	x
Visszacsatolási készség	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Figyelemösszpontosítás	x	
Kontroll (ellenőrzőképesség)	x	x
Eredményorientáltság	x	x

**1.1. A tantárgy tanításának célja**

A Gépírás és levelezési gyakorlat tantárgy alapvető célja, hogy a tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép használatához kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknél az elvégzésében (bármilyen adathordozóról), amelyek a titkári munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő) munkafeladataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy megerősödjenek az elektronikus írástechnika elsajátítása során kialakított szokások (munkakörülmények kialakítása, munkaeszköz előkészítése, helyes kéz- és testtartás, fogás- és billentéstechnika, pihentető, lazító periódusok, ujj-, kéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek alapot jelentenek az egészséges és biztonságos munkavégzésnek hosszú távon is. Cél továbbá, hogy a tanulók ismerjék meg a különböző típusú, fajtájú iratok, levelek készítésének nyelvi, tartalmi és formai elvárásait, és ennek megfelelően képesek legyenek a hivatali, üzleti élet dokumentumainak elkészítésére. Legyenek képesek munkavállalással kapcsolatos iratokat, munkahelyi kapcsolattartó dokumentumokat is önállóan fogalmazni, készíteni. Legyenek tisztában a hagyományos és elektronikus levelezés illemszabályaival, a biztonságos internethasználat előírásaival.

**1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Magyar nyelvtan

**1.3. Témakörök****1.3.1. A tízujjas vakírás alapgyakorlatai****30 óra**

Az írógépek és a gépírás története

Írásversenyek története; versenyeredmények

A szabályos gépírás bemutatása

A számítógéppel végzett írástevékenység jellemzői; a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági feltételei

A gépírás-tevékenységhez szükséges tárgyi feltételek

Elvárások a gépírás elsajátítása során

A számítógépes munkakörnyezet kialakítása, írástevékenység előkészítése

Az írástevékenységhez szükséges képernyős munkafelület kialakítása vagy az oktató program felépítése, működése

Munkaanyag mentésére, tárolására szolgáló mappák, fájlok kialakítása, elnevezése

A tízujjas vakírás elsajátításának célja, alkalmazásának előnyei

A klaviatúra felépítése, magyar nyelvű billentyűzet

Ujjrend fogalma, kialakítása

Az alaptartás fogalma, funkciója

A helyes kéz- és testtartás; egészségmegőrző, ujjakat erősítő gyakorlatok

Helyes fogás- és leütéstechnika kialakítása: alaptartás betűi, szóközbillentyű (space), sorváltás (enterhasználat) gyakorlása

Folyamatos másolás sortartással

Fogalmak: tízujjas vakírás, alaptartás, ujjrend, ütemes írás, betűzés, közös hangos betűzés, fogástechnika, leütés- vagy billentéstechnika, folyamatos írás, sortartás stb.

### **1.3.2. Billentyűkezelés 146 óra**

A klaviatúra billentyűinek fogás- és leütéstechnikája egy optimálisan kialakított (vagy a használt tankönyv által kínált) sorrendben  
Nagybetűk írása; váltóhasználat  
Váltórögzítő alkalmazása, funkciója  
Számok, írásjelek, speciális karakterek írásgyakorlatai  
Számok, írásjelek használatának írásszabályai  
A folyamatos és biztonságos (hibátlan) írás gyakorlatai az egyes betűk elsődleges rögzítéséhez kapcsolódóan: betűkapcsolatok, szó- és szókapcsolatok, mondatgyakorlatok  
Írásmunka ellenőrzése: leütés- és hibaszámlálás, hibajelölés technikája  
Teljesítményértékelés *javaslata*: az elért leütésszámhoz viszonyítva (jeles = 0,00 – 01%; jó = 0,11– 0,2%; közepes = 0,21– 0,3%; elégséges = 0,31% – 0,4; elégtelen 0,41%-tól).

### **1.3.3. Az írástechnika megerősítése 60 óra**

A betűk helyes fogás- és leütéstechnikájának megerősítése különböző gyakorlatokban:

- ujjtechnikai gyakorlatok
- gyakori betűkapcsolatok
- gyakori szavak, nyelvi elemek (toldalékok, névutók, igekötők stb.)
- betűkettőzések,
- idegen szavak,
- váltógyakorlatok
- figyelemösszpontosító gyakorlatok

Helyesírási gyakorlatok  
Íráskorrekció (javítóbillentyű használata)  
Íráshibák keresése, önellenőrzés, egyéni munkák javítása  
Szöveggyakorlatok – folyamatos másolás alapozása  
Diktálás utáni írás alapozása: szakaszok, diktátum

### **1.3.4. Sebességfokozás 77 óra**

A nyelvi elemek gyakorisági mutatóihoz kapcsolódó gyakorlatok írása  
Nehéz fogások; külső-belső fogásgyakorlatok, nagy ugrások  
Koncentrációt erősítő gyakorlatok  
Rövid és hosszú szavak, szókapcsolatok gyakorlatai  
Írástechnikai nehézséget jelentő szavak, mondatok gyakorlatai  
Állóképesség növelését szolgáló gyakorlatok  
Idegen nyelvű szavak, mondatok írása  
Az időtényező szerepe a gépírásban  
Írás időre: az időtartam fokozatos emelésével  
Írás folyamatos diktálás után  
Típushibák jellemzői; hibajavító gyakorlatok

Helyesírás és nyelvhelyesség ellenőrzése

**1.3.5. Szövegfeldolgozások, szöveggyakorlatok 25 óra**

A szövegbevitel technikájának, a folyamatos írás (másolás) készségének fejlesztő gyakorlatai szövegfeldolgozásokon keresztül:

- Különböző nehézségű szövegek
- Különböző tartalmú – ismeretbővítést szolgáló - szövegek
- Időre írás tartamának növelése: állóképesség fejlesztése (10-20 perc)
- Írásbiztonság erősítése
- Mozdulat- és szógyakorlatok

Szöveghosszúság növelése

Diktálás utáni írás: folyamatos szövegdictátumok

Enter nélküli – folyamatos írás; automatikus elválasztás alkalmazása

**1.3.6. Irodai gépírás gyakorlata 20 óra**

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

Szövegértő, memóriafejlesztő gyakorlatok

Szókincsfejlesztés, szóalkotás, szópár, ellentétpár keresése stb.

Időre írás tartamának növelése: állóképesség fejlesztése (20-30 perc)

Diktálás utáni írás: „kéz alá diktálás” gyakorlása

Kézírásos, javított, felülírt, módosított szöveg írása

Korrektúrázás gyakorlata

Szövegmásolás szerkesztési műveletekkel

Idegen nyelvű szövegek írása; szerkesztése

**1.3.7. Levelezési alapismeretek a titkári munkában 20 óra**

Az írásbeli kapcsolattartás funkciója, változása

Iratok, levelek tartalmi, nyelvi, formai követelményei; tárgyi feltételei

Az iratkészítés technikája számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával)

A hivatali stílus alkalmazása

Az iratok helyesírási, nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjai

Iratok, hivatali, üzleti levelek stilisztikai elemzése

A levelezés hagyományos és elektronikus jellemzői, udvariassági szabályai

Egyes iratok (pl. megrendelés, szerződések, határozat, fellebbezés stb.) tartalmának jogszabályi követelményei

**1.3.8. Levelezési alapgyakorlatok a titkári munkában 45 óra**

Nyomtatott dokumentumok (papírfajták, boríték, postai utasítások)

Postai nyomtatványok kitöltése (tértivevény, feladóvevény, meghatalmazás stb.)

A mindennapi élet egyszerű iratai, pl. nyugta, elismervény, igazolás, nyilatkozat, kötelezvény, meghatalmazás nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

A nyugta és számla jellemzői, különbségei a jogszabályok értelmében  
 Azonosító adatok helyesírása (személyi adatok, azonosító számok, címek, elérhetőségek stb. írásmódja)  
 Hírközlő iratok, pl. hirdetés, tájékoztatás, értesítés, felszólítás, felhívás, meghívó nyelvi, tartalmi és formai jellemzői  
 Belső, szervezeti iratok, pl. emlékeztető, feljegyzés, jelentés, beszámoló, körlevél stb. nyelvi, tartalmi és formai jellemzői  
 Iratok készítésének gyakorlatai  
 Gyakori iratok nyomtatványainak kitöltése kézzel, számítógéppel; sablonok

### **1.3.9. Levelezés a hivatali és üzleti életben 65 óra**

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzői  
 Beadványok, pl. panasz, javaslat, bejelentés, bevallás, feljelentés, kérvény, kérelem  
 Iratok a hatáskör és illetékesség területéről: idézés, értesítés, igazolási kérelem  
 Határozat, végzés, fellebbezés iratai a hatósági eljárásban  
 Iratok a munkaügy köréből, pl. álláspályázat, motivációs levél, referencialevél, szakmai önéletrajz; munkaszerződés; egyéb, a munkaviszony tartalmához (munkavégzés, munkáltatói kötelezettség, munkabér, munkahely, juttatások, pihenőidő stb.) kapcsolódó iratok tartalmi, nyelvi és formai jellemzői  
 A gazdasági, kereskedelmi, üzleti tevékenységgel összefüggő levelek, pl. hírlevél, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, szerződések (adásvételi, szállítási), a teljesítés iratai nyelvi, tartalmi és formai jellemzői  
 Az üzleti levelek ajánlott sémája, formai, szerkesztési szabályai  
 Nyomtatványok a közigazgatás, a munkaügy és az üzleti élet levelezésének köréből

### **1.3.10. Komplex levélgyakorlatok 45 óra**

Komplex iratok, levelek készítése az elsajátított témakörökben: egyszerű, hírközlő és belső, szervezeti iratok; levelek a hatósági, munkaügyi és üzleti élet köréből – alkalmazva a szövegszerkesztés adta lehetőségeket és kiegészítve a táblázatkezelés, adatbázis-kezelés dokumentumainak felhasználásával.  
 A levélfeladatok készülhetnek:

- minta után,
- tömbszövegből,
- adat és iratszöveg elkülönített megadásával,
- diktálás után,
- megadott adatokból és tartalmi szempontok szerint önálló fogalmazással,
- feladatutasítások alapján,
- más fájlformátumban mentett dokumentumok készítésével és egyes elemeinek felhasználásával (l. táblázat, diagram, adatbázis).

Iratsablon készítése  
 Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése  
 Körlevélkészítés

## **1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

számítógépterem

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat		x		
2.	szemléltetés		x		fali billentyűzettáblázat (séma), iratformák (pl. egyszerű irat, levélforma, jegyzőkönyvi forma stb.)
3.	tanári irányítás		x		
4.	közös hangos betűzés		x		
5.	írás diktálás után	x	x		
6.	feladattal irányított önálló tanuló munka	x			
7.	házi feladat	x			elektronikus kapcsolat (email)
8.	információkeresés önállóan (pl. jogszabályban, interneten)	x			internetes elérhetőség

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

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoportbontás	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.4.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x	x		
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Leírás készítése	x			
2.2.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.3.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
3.	Komplex információk körében				



3.1.	Esetleírás készítése	x	x		
3.2.	Elemzés készítése tapasztalatokról	x	x		
3.3.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x	x		
3.4.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x	x		
3.5.	Utólagos szóbeli beszámoló		x		
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
4.2.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
4.3.	Csoportos versenyjáték		x		
5.	Gyakorlati munkavégzés körében				
5.1.	Műveletek gyakorlása	x	x		
5.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x		
6.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
6.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
6.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
6.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x	x		
6.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x	x		

### 1.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 2. Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy

390 óra

### 2.1. A tantárgy tanításának célja

Az **Irodai alkalmazások gyakorlata** megnevezésű tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók felkészüljenek a tanult irodai alkalmazások önálló használatára, az irodai, titkári, ügyviteli munka támogatására. Cél, hogy a tanulók készségszinten – önállóan és kreatívan – tudják alkalmazni a tanult szövegszerkesztő, prezentációkészítő, táblázatkezelő és adatbázis-kezelő program által nyújtott lehetőségeket újszerű körülmények között is. A tanulókat fel kell készíteni a szoftverhasználattal együtt járó dokumentumkezelési, tárolási teendőkre és veszélyeire is.

### 2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Informatika

### 2.3. Témakörök

#### 2.3.1. A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai

45 óra

A dokumentumok tárolására szolgáló mappaszerkezet kialakítása a titkári munkatevékenység feladatainak megfelelően

Mappák létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, bezárása, áthelyezése, másolása stb.

Fájlkezelési feladatok: fájlok létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, mentése, mentése másként, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása (különböző beállításokkal) stb.

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan

Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan) a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása:

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

### **2.3.2. Dokumentumszerkesztés a titkári munkában**

**85 óra**

A dokumentumszerkesztés alapjainak alkalmazása a titkári munkakörben előforduló dokumentumok készítésére, pl. tájékoztatók, bemutatkozások, leírások, termékjellemzők, szolgáltatások, szerződések, szabályzatok, programleírások stb.

A dokumentumok készülhetnek:

- minta után,
- részletes feladattal irányított utasítások szerint,
- megadott tartalmi szempontok szerint,
- keresett információval történő kiegészítéssel stb.

### **2.3.3. Táblázatok készítése a titkári munkában**

**85 óra**

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan egy táblázatkezelő program alap-funkcióinak alkalmazása:

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

A titkári munkában jellemző dokumentumok (táblázatok, diagramok): listák, nyilvántartások, jelenléti ívek, eredmény-kimutatás stb. készítése.

A dokumentumok készülhetnek:

- minta után,
- részletes feladattal irányított utasítások szerint,
- megadott tartalmi szempontok, adatok szerint,
- információval történő kiegészítéssel stb.

#### **2.3.4. Adatbázisok készítése a titkári munkában**

**85 óra**

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan egy adatbázis-kezelő program alap-funkcióinak alkalmazása:

- adatbázisba adatok feltöltése (forrásfájlban kapott adatok bővítése, módosítása, egyéni adatbevitel),
- adattáblából adatok kikeresése (szűrés),
- rekordok módosítása, beszúrása, törlése,
- adatok rendezése a táblákban,
- lekérdezés létrehozása, mentése, szerkesztése,
- jelentés készítése, módosítása, nyomtatása.

#### **2.3.5. A prezentáció mint kommunikációs technika**

**45 óra**

A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában

A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítás)

Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.)

Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai

Prezentációk készítése egy konkrét bemutató készítő programban

### 2.3.6. A weblapkészítés alapjai

45 óra

Honlap-készítési alapfogalmak

A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése, HTML kódok

Bekezdések, felsorolások

Táblázatok

Képek használata

Hivatkozások

Weblapkészítés gyakorlata

### 2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

számítógépterem

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

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

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

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

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

1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x	x		
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Válaszolás írásban mondatszin-tű kérdésekre	x			
2.2.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.3.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
2.5.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.2.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.3.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
4.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
4.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett		x		
4.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

## 2.6. A tantárgy értékelésének módja

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

**A**  
**12084-16 azonosító számú**  
**Üzleti kommunikáció és protokoll**  
**megnevezésű**  
**szakmai követelménymodul**  
**tantárgyai, témakörei**

**A 12084-16 azonosító számú Üzleti kommunikáció és protokoll megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll	Kommunikáció a titkári munkában
<b>FELADATOK</b>	
Írásbeli és szóbeli kommunikációjában fokozottan ügyel a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására.	x
Alkalmazza az üzleti nyelvi kultúra szabályait.	x
Tisztában van a beszédet kísérő közlésformák jelentőségével.	x
Ismeri a testbeszéd különböző szituációkban betöltött szerepét.	x
Kezeli tudja az interkulturális kommunikációból adódó különbségeket.	x
Ismeri az internetes kultúra és kommunikáció lényegét, jelentőségét.	x
Megismeri az ügyfél-elégedettségi mérési technikákat.	x
Ismeri a hivatali, üzleti protokoll alapvető előírásait, a hétköznapi viselkedéstől eltérő követelményeit.	x
Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és a nemzetközi protokoll előírásait.	x
Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali, üzleti életben.	x
Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető és beosztott közötti munkamegosztásból eredő alá-fölérendeltségi viszonyokat és a kapcsolatukat meghatározó magatartási szabályokat.	x
Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében.	x
Részt vesz a szervezet tárgyalási rendezvényein.	x
Felhasználói szinten használja az internetes keresőprogramokat, navigációs programokat.	x
Számítógépes munkakörnyezetben végzett tevékenysége során betartja a munka-, baleset- és egészségvédelmi szabályokat.	x

SZAKMAI ISMERETEK	
Az üzleti kommunikáció fogalma, fajtái, célja	x
A kapcsolattartás formái (közvetlen, közvetett, online)	x
Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei	x
Kommunikációs szűrők és működésük	x
Marketingkommunikáció	x
Az üzleti tárgyalás alapszabályai	x
Tárgyalási technikák	x
Közéleti megnyilvánulási formák	x
Társalgási stílus	x
Kérdés- és érvelési technikák a hivatali, üzleti életben	x
Interkulturális kommunikáció; eltérő kultúrákból adódó különbségek	x
Üzleti nyelvi kultúra	x
Digitális kultúra elemeinek használata, netes navigáció használata, információs szuper-sztráda	x
A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei	x
Hivatali, üzleti találkozók protokollja	x
A munkahelyi viselkedés alapelemei (szerep, szerepelvárások, szerepfelfogás, megfelelés, társas befolyásolás, azonosulás)	x
A titkári munkakör etikai szabályai (etikai kódex)	x
A hivatali, üzleti magatartás és protokoll előírásai	x
A munkahelyi kapcsolattartás szabályai (vezető, munkatársak, ügyfelek, vendégek stb.)	x
Munkahelyi csoportok és jellemzőik; csoportkommunikáció	x
Stressz- és konfliktuskezelés az irodában	x
A nemzetközi protokoll sajátosságai	x
Rangsorolás, ültetési szabályok	x
Az öltözködés és megjelenés illemszabályai az üzleti, hivatali életben	x
A vendéglátás protokollszabályai	x
A hivatali, üzleti ajándékozás alkalmi, illemszabályai	x
Ügyfél-elégedettségi mérés technikái	x
A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai	x
A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázata	x



SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése	x
Köznyelvi és szakmai verbalitás	x
Elvárásoknak való megfelelés	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x
Önállóság	x
Döntésképesség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Kommunikációs rugalmasság	x
Nyelvhelyesség	x
Adekvát metakommunikációs készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Nyitott hozzáállás	x
Lényegfelismerés (lényeglátás)	x
Áttekintő képesség	x

## 1. Kommunikáció a titkári munkában tantárgy

568 óra

### 1.1. A tantárgy tanításának célja

A **Kommunikáció a titkári munkában** tantárgy oktatásának célja, hogy a tanuló elsajátítsa és az irodai, titkári munkatevékenységében alkalmazni tudja a kapcsolattartás különböző technikáit, felismerve a kapcsolat jellegét, tartalmát. Kapcsolataiban a tudatos-ság vezérelje, képes legyen irányítani a kommunikációs folyamatot, legyen igényes az üzleti kultúra nyelvi elemeinek használatában; a szituációnak megfelelően legyen képes alkalmazkodni a hivatali és üzleti élet elvárásaihoz, protokoll- és egyéb viselkedési szabályokhoz. Cél továbbá, hogy alkalmazkodjon a munkahelyi környezethez, aktívan vegyen részt a csoportmunkában, megfelelően kezelje a környezetében kialakuló konfliktusokat, munkahelyi stresszt.

### 1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan, Informatika

### 1.3. Témakörök

#### 1.3.1. Üzleti nyelvi kultúra

80 óra

A kultúra fogalma, tartalmi elemei, változékonysága

A kultúra és a nyelv összefüggései

Nyelvi norma, nyelvszokás, a társadalmi érintkezés nyelvhasználata

Nyelvhelyesség, nyelvi változások, nyelvfejlődés, nyelvromlás

Nyelvi kultúra fogalma és elemei – különös tekintettel az üzleti élet írásbeli nyelvhasználatára

- Helytelen szóhasználat: képzavar, terjeszkedő kifejezések; hasonló hangzású szavak tévesztése, felesleges töltelékszavak, jelzők használata, helytelen visszautalás, elcsé-

pelt szavak, névelő használata stb.; szóhasználati vétségek (sorszám-tőszám, igekötők, idegen szavak, divatszavak)

- Toldalékhasználat (ikes igék, -nál, -nél, -suk, -sük, -zik, -lik stb.); túlzott fokozás, todalék és/vagy névutóhasználat
- Egyeztetési hibák; mondszerkesztési hibák
- Szókapcsolatok, kifejezések; szólások, közmondások használata
- Helyes beszéd technikája, beszédkultúra; beszédhibák (hangképzés, kiejtés, hadarás, dadogás, afázia stb.); kulturálatlan beszéd: trágárság, beszéd evés közben, rágózás beszéd közben; lámpaláz leküzdése
- Helyesírás: rövid-hosszú magán- és mássalhangzók írása - különírás, egybeírás - kis- és nagybetűk írásszabálya - tulajdonnevek írásmódja - elválasztás szabályai - írásjelhasználat - rövidítések, mozaikszók írásszabályai - számok, keltezés, címzés
- Az e-helyesírás; digitális nyelvhelyesség- és helyesírás-javítási módszerek; szótárak, helyesírás-ellenőrző használata

Az üzleti, hivatali élet közlésformái

Nonverbális üzenetek hatása az üzleti életben: státusz, dominancia, tárgyilagosság, figyelemfelhívás, befolyásolás, megtévesztés, bizalmasság, bizalom, tisztelet, magabiztosság-bizonytalanság, távolságtartás kifejezése stb.

Az üzleti élet szóbeli közlésformái: társalgás, előadás, beszámoló, hozzászólás, felszólalás, vita, tárgyalás, alkalmi beszéd

A társalgási és a hivatalos stílus

Kommunikációs taktikák a nyelvhasználatban: hozzáértés látszata, mellébeszélés, félreérthető közlemények, áthárítás stb.

Nyelvhasználati hibák a kommunikációban: szakzsargon, idegen szavak, mesterkélt kifejezések, nyelvi szleng, körmondatok alkalmazása, hibás kérdésfelvetés, beszédképzés, előadás-technika, hangnem, stílus, nyelvi igénytelenség stb.

E-kommunikációs üzleti nyelvhasználat: közösségi portálok, blogok, fórumok, internet, e-mail, webes megjelenés, sms-mms alkalmazása

A hivatali, üzleti élet nyelvi szövegeinek elemzése, értelmezése

### **1.3.2. Üzleti kommunikáció**

**85 óra**

Az üzleti kommunikáció fogalma, formái

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

A kommunikáció elemei és folyamata az üzleti környezetben

Az üzleti kommunikáció mikrotényezői: munkavállalók, szállítók, közvetítők, vevők, versenytársak, hatóságok, egyéb szervezetek stb. – és hatásuk a kommunikációra

Az üzleti kommunikáció makrotényezői: demográfiai, gazdasági, pénzügyi, jogi, politikai, természeti, technikai-technológiai, társadalmi-kulturális – és hatásuk a kommunikációra

A sikeres üzleti kommunikáció alaptényező

Az üzleti kommunikáció csatornái

A tudatos és hatékony kommunikáció feltételei  
A kommunikációs szűrők működése, befolyásolása  
Információ az üzleti életben; az információ fogalma, jellemzői  
Az információszerzés, -feldolgozás, -továbbítás (küldés) folyamata  
Kommunikációs különbségek típusai, jellegzetességei  
Szervezetek közötti kommunikáció  
Kapcsolatfelvétel módjai; a kapcsolat kezelése az üzleti életben  
Etikai kódex fogalma, tartalmi elemei az üzleti életben

### **1.3.3. Protokoll az irodában 75 óra**

A viselkedéskultúra alapfogalmai: illem, etikett, protokoll  
A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei  
Az üzleti élet viselkedéskultúrájának alapjai: köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás, társalgás  
Névjegykártya szerepe a kapcsolattartásban, formái, használatának módja  
Öltözködés, megjelenés a titkári munkakörben  
Hivatali, üzleti találkozók protokollja: meghívás, vendégfogadás, vendéglátás, rangsorolás, ültetési szabályok, ajándékozás, reprezentáció  
Titkári kapcsolatok protokollja

### **1.3.4. Digitális kommunikáció az irodában 60 óra**

A digitális kommunikáció fogalma, feltételei  
Az internet; netes fogalmak és kifejezések  
Az internethasználat biztonsági elemei  
Az internet veszélyei; biztonsági elemei; a biztonságos és hatékony internethasználat szabályai  
Nyelvi változások a digitális kommunikációban – és kezelésük  
Netes navigáció használata; információs szupersztráda  
A digitális kommunikáció eszközei az információtartalom formája szerint: szöveges, képi, hangalapú  
A kommunikáció és az információszerzés okostelefonok alkalmazásával  
A webkeresők használata  
Webes tartalom mentése, nyomtatása, felhasználása  
Webes megjelenés; webszövegek elemzése, írása  
Social web (közösségi oldalak) szerepe a cégmegjelenésben, céges kapcsolatokban  
E-ügyintézés fogalma, feltételei  
E-közigazgatás szintjei:

- információközlés (pl. online információközlés)
- egyirányú kommunikáció (pl. űrlap elektronikus úton való elküldése)
- kétirányú interaktivitás (pl. ügyfélkapu)
- interakció (pl. elektronikus számlázás)

Online reklámok: banner (reklámcsík, szalaghirdetés), szöveges linkek, beférkőző reklámok; egyéb online reklámfajták

<b>1.3.5.</b>	<b>Nemzetközi protokoll</b>	<b>45 óra</b>
	Nemzetközi üzleti színterek, események	
	Nemzetközi kulturális különbségek	
	Kulturális szokások	
	Interkulturális érzékenység	
	Nyelvi különbségek; ezek áthidalása	
	Nemzetközi delegáció fogadása	
	Látogatás, tárgyalás külföldi partnereknél	
	Üzleti protokoll nemzetközi eseményeken	
	Protokoll a diplomáciában	
	Nemzetközi üzleti etika	
	Etikett és protokoll sajátosságai az egyes kultúrákban	

<b>1.3.6.</b>	<b>Munkahelyi, irodai kapcsolatok</b>	<b>64 óra</b>
	A munkahelyi szervezet fogalma, jellemzői	
	Szervezeti formák	
	Munkahelyi elvárások: vezetés, beosztottak részéről	
	Munkahelyi kommunikáció csatornái, eszközei	
	A munkahelyi kommunikáció síkjai	
	Viselkedés munkahelyi környezetben: társas befolyásolás, azonosulás, behódolás, internalizáció, munkahelyi szerepek (szerepelvárás, szerepfelfogás, szerepmegfelelés)	
	Munkahelyi kapcsolatok: vezető(k)-titkár, munkatársak, beosztottak ügyfelek, partnerek, hatóság stb.	
	Kapcsolattartási szabályok, előírások; értelmezésük, betartásuk, be nem tartásuk következményei	
	Munkahelyi csoportok; csoportjellemzők; csoportalkotási szabályok	
	Beilleszkedés, befogadás a munkahelyi csoportba	
	A csapatmunka, team-munka fogalma, jellemzői, előnyei-hátrányai; elvárások, megfelelések, tudásmegosztás, felelősség stb. a team-munka során	

<b>1.3.7.</b>	<b>Munkahelyi konfliktuskezelés</b>	<b>64 óra</b>
	A konfliktus fogalma, tartalma (pénz, anyagiak megszerzése, hatalom, befolyás, tulajdon, birtoklás, presztízs, érvényesülés, büszkeség stb.)	
	A konfliktusok szintjei (belső, személyes; személyközi; csoportok, szervezetek közötti)	
	A konfliktusszintek jellemzői	
	Konfliktustípusok (valódi, ál, áttételes, téves, hamis, lappangó)	
	A konfliktusok kialakulásához vezető okok (tárgyi-környezeti okok, személyi okok, viszonykonfliktusok)	
	A jó és rossz konfliktus jellemzői; funkciójuk	
	A vita jellemzői, fajtái, szakaszai	
	Munkahelyi konfliktus kezelése:	
	- konfliktus kerülése, érzékelése, figyelmen kívül hagyása	

- konfliktus feloldásának módjai: kompromisszum, konszenzus
- A mediátor szerepe a konfliktus kezelésében
- Munkahelyi stressz fogalma, kialakulásának okai, szintjei, következményei
- A munkahelyi stressz feloldásának egyéni és szervezeti szintű lehetőségei

### **1.3.8. Tárgyalástechnika 45 óra**

- A tárgyalás fogalma; a tárgyalások hibái
- A tárgyalások típusai
- A tárgyalás előfeltételei
- A tárgyalás személyi feltételei
- A csoportos (delegációs) tárgyalás jellemzői
- A tárgyalás folyamata; előkészületei
- A tárgyalás interaktív szakasza; a tárgyalási stílus
- A tárgyalást segítő kérdezőtechnika
- A kommunikáció hatékonyságának feltételei a tárgyalás folyamán
- A kommunikációt zavaró egyéb tényezők a tárgyalás folyamán
- Tárgyalási eszközök és technikák: az alku és a kockázatvállalás, az őszinteség (leleplezés) és megtévesztés, hazugság, jóhiszeműség és bizalom, a fenyegetés, ígéret
- A meggyőzés folyamata és eszközei; érvek
- A tárgyalás lezárása, utógondozása
- Tárgyalások kulturális (nemzetközi) jellemzői
- Tárgyalási protokoll

### **1.3.9. Marketingkommunikáció 50 óra**

- A marketingkommunikáció fogalma, területei
- A marketingkommunikáció hatékony eszközei (ATL-, BTL-eszközök)
- A promóció fogalma, céljai, eszközei
- Direkt marketing fogalma, jellemzői, alkalmazási területei
- Vásárok, kiállítások, megjelenések szerepe az üzleti kommunikációban
- Reklám fogalma, csoportosítása, jellemzői; alkalmazási területek
- Hatásos reklámeszközök, reklámhordozók
- A vásárló könyve kommunikációs hatása
- PR fogalma, céljai, területei (a szervezet külső, belső PR-ja), szerepe a marketingkommunikációban
- Ügyfélkapcsolat a titkári munkában; ügyfél-elégedettség mérése, funkciója, technikái
- Az arculattervezés fogalma, eszközei (cégmegjelenés: személyi képviselő; tárgyi eszközök: logó, névjegykártya, levélpapír, weblap, digitális megjelenés, applikációk stb.)
- A sajtó, média szerepe a marketingkommunikációban
- A minőségbiztosítás, minőségirányítás elemei, hatékonyságmérés a titkári munkában

## **1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

tanroda

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

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

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz	osztály	
1.	magyarázat		x	x	
2.	megbeszélés		x	x	
3.	szemléltetés		x	x	projektor, kivetítő
4.	vita		x		
5.	kiselőadás		x		
6.	helyzetgyakorlat		x		
7.	szerepjáték		x		
8.	prezentáció	x	x		számítógép, projektor, kivetítő
9.	beszámoló	x	x		
10.	projektmunka		x		

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

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

2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban	x	x		
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	x			
3.2.	Esemény helyszíni értékelése szóban felkészülés után	x	x		
3.3.	Utólagos szóbeli beszámoló	x			
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
4.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
4.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
4.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
4.5.	Csoportos versenyjáték		x		

5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x	x		
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x	x		

### 1.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

SNI/9. évfolyamot követően 70 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 SNI/9. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Szakmai követelménymodulok	Tantárgyak/Témakörök
<p align="center"><b>12082-16</b> Gépírás és irodai alkalmazások</p>	<b>Gépírás és levelezési gyakorlat</b>
	A tízujjas vakírás alapgyakorlatai
	Billentyűkezelés
	Az írástechnika megerősítése
	Sebességfokozás
	<b>Irodai alkalmazások gyakorlata</b>
	A dokumentumszerkesztés alapgyakorlatai
	Dokumentumszerkesztés a titkári munkában
	Táblázatok készítése a titkári munkában
	Adatbázisok készítése a titkári munkában
<p align="center"><b>12084-16</b> Üzleti kommunikáció és protokoll</p>	<b>Kommunikáció a titkári munkában</b>
	Üzleti nyelvi kultúra
	Üzleti kommunikáció
	Protokoll az irodában
	Digitális kommunikáció a titkári munkában
	Munkahelyi, irodai kapcsolatok
Munkahelyi konfliktuskezelés	

A szakmai tartalom részletes kifejtése

### **12082-16 Gépírás és irodai alkalmazások modul** *Gépírás és levelezés gyakorlata tantárgy keretében*



A tanulók – adatbeviteli tevékenység végzésekor – hatékonyan alkalmazzák a tízujjas vakírás technikáját.

Gépírási tevékenységükhöz önállóan készítsék elő a szükséges tárgyi eszközöket, a szakmai vezető jóváhagyásával alakítsák ki a képernyős munkavégzéshez szükséges optimális körülményeket.

Szorosan kapcsolódva az informatikai ismeretekhez, alkalmazzák gépírástudásukat a titkári munkatevékenységhez kapcsolódó dokumentumok készítésekor.

Végezzenek adatbeviteli és szövegszerkesztési feladatokat, ügyeljenek a hibátlan, esztétikus munkavégzésre.

### ***Irodai alkalmazások gyakorlata tantárgy keretében***

Kezeljék biztosan az irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, tartásuk be a biztonsági előírásokat.

Törekedjenek arra, hogy a szakmai vezető által delegált szövegszerkesztési feladatokat hibátlanul, esztétikusan, a vezető utasításainak és a munkahelyi elvárások szerint készítsék el.

Közreműködésükkel segítsék elő a munkahelyen adódó írásbeli feladatok végzését, egyszerűbb nyomtatványok kitöltését.

A tanulók a számítógépes adatbeviteli munkatevékenységek között önállóan és kreatívan tudják alkalmazni a tanult szövegszerkesztő, táblázat- és adatbázis-kezelő program által nyújtott lehetőségeket.

Legyenek figyelemmel a szoftverhasználattal együtt járó dokumentumkezelési, tárolási teendőkre és biztonsági elemeire is.

### **Fejlesztendő készségek**

A tízujjas vakírás (130 leütés/perc) – a 9. évfolyam végén.

Számítógépes irodai programok alkalmazása.

Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése.

Írásbeli dokumentumok készítése, formázása.

Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések; biztonságos internethasználat).

### **12084-16 Üzleti kommunikáció és protokoll**

#### ***Kommunikáció a titkári munkában tantárgy keretében***

Munkahelyi kapcsolataikban, telefonos kommunikációjukban kamatoztassák a verbális kommunikáció nyelvi, nyelvhelyességi ismereteit.

Írásbeli és szóbeli kommunikációjuk során fokozottan ügyeljenek a nyelvhelyességi és nyelvhasználati szabályok betartására.

Elemezzék és értelmezzék helyesen, a szakmai szövegkörnyezet figyelembe vételével a hivatali, üzleti élet nyelvi szövegeit.

Munkájuk során alkalmazkodjanak a kialakult munkahelyi szokásokhoz és tartásuk be az előírásokat a munka- és időszervezésre, a dokumentumok kezelésére, információ-

feldolgozásra vonatkozóan, valamint az ügyfelekkel, munkatársakkal és vezetőkkel való kapcsolattartásban.

**Fejlesztendő készségek:**

Olvasott és hallott köznyelvi és szakmai szöveg megértése.

Köznyelvi és szakmai verbalitás.

Elvárásoknak való megfelelés.

**VI. A szakképesítés követelményeinek teljesítését mérő képesítő vizsga**

1. A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:

1.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele: A szakképesítés megszerzésére irányuló képzés teljesítése

1.2 Írásbeli vizsga

1.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Hivatalos dokumentum, üzleti levél készítése, továbbá irodatechnikai eszközök használatával megadott paraméterekkel rendelkező dokumentum előállítása

1.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

*A) vizsgarész*

A vizsgázó 1000-1500 leütés terjedelemben folyamatosan írott szöveget gépel a tízujjas vakírás technikáját alkalmazva legalább 100 leütés/perc sebességgel. A gépelt szöveg, egyéb forrásdokumentumok felhasználásával hivatalos/üzleti levelet szerkeszt vagy egyéb dokumentumot állít össze megadott utasítások alapján, figyelembe véve a levél és dokumentumkészítés szabályait. A hivatalos/üzleti levél vagy egyéb dokumentum egy részét a vizsgázó önállóan fogalmazza meg. A dokumentum tartalmához kapcsolódóan táblázatot, kimutatást, grafikont (forrásfájlban előkészítve) készít utasítás alapján, melyet a készülő dokumentumban felhasznál.

*B) vizsgarész*

A vizsgázó irodatechnikai eszközök használatával egyoldalas, 10 oldal terjedelmű dokumentumot kétoldalas változatban másol, szkennel és kétoldalasan nyomtat, majd irodatechnikai kellékek használatával két példányban – spirálozott módon vagy hőkötetést használva – beköt.

1.2.3 A vizsgarészek végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

A) vizsgarész: 120 perc

B) vizsgarész: 60 perc

1.2.4 A vizsgarészek aránya a teljes képesítő vizsgán belül:

A) vizsgarész: 80%

B) vizsgarész: 20%

1.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A) vizsgarész feladatai és értékelésük szempontjai:

A/1) Gépírási feladat vizsgarészen belüli aránya: **10 %**

*Feladat leírása:* 10 perces másolás

*Értékelés:* hibának számít a kihagyott szó (névelővel együtt), megváltoztatott, felesleges szó, szórendcsere, összefüggő hiba, gépelési hiba, írásjelhiba, helyesírási hiba. Egy szóban, ha több hiba is van, csak egy hibának számít.

A/2) Táblázatkezelési és grafikonkészítési feladat vizsgarészen belüli aránya: **40 %**

*Feladat leírása:* Cím, oszlopok, sorok elrendezése, számítás végzése a megfelelő célba a helyes adatokkal. Adatok szűrése adott szempontok szerint. Formázás, rendezés adott szempontok szerint. Grafikon, diagram készítése szabályosan, cím, tengelyek elnevezése, megfelelő ábrázolási mód.

*Értékelés:* A feladatoknál meghatározott pontszám csak akkor adható meg, ha a vizsgázó a műveletsort az utasításnak megfelelően és teljes egészében elvégezte, továbbá az adatbevitellel járó művelet gépírási, helyesírási szempontból is hibátlan. Részpontszám nem adható.

A/3) Dokumentumszerkesztési feladat vizsgarészen belüli aránya: **50 %**

*Feladat leírása:* A másolás szövegének beillesztése a megfelelő helyre, élőfej készítése, logó, cégnév beillesztése, levél adatainak elhelyezése, lábjegyzet készítése, fogalmazás a megfelelő helyen, megadott szempontok szerint, helyes nyelvi formában és stílusban, táblázat, grafikon beillesztése.

*Értékelés:* A feladatoknál meghatározott pontszám csak akkor adható meg, ha a vizsgázó a műveletsort az utasításnak megfelelően és teljes egészében elvégezte, továbbá az adatbevitellel járó művelet gépírási, helyesírási szempontból is hibátlan. Részpontszám nem adható.

B) vizsgarész feladatai és értékelésük szempontjai:

Értékelési szempontok:

- a feladatra megadott időtartam betartása: **20%**
- az irodatechnikai eszközök gyakorlott és biztonságos használata: **60%**
- a létrehozott dokumentum külleme és minősége: **20%**

1.2.6 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerzhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte.

1.3 Projektfeladat: –

1.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

A vizsga teljes ideje alatt – írásos felhatalmazással bíró – rendszergazda jelenléte szükséges.

1.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Számítógépterem
- Számítógépasztal, görgős, háttámlás, állítható magasságú szék (vizsgázóként)
- Számítógép (vizsgázóként)
- Irodai programcsomag

- Internet-hozzáférés (számítógépenként)
- Nyomtató (minden számítógépről elérhetően)
- Szkenner
- Irodatechnikai kellékek (fedlapok, gerinc) és eszközök (hőkötő, spirálozó)

1.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: –

1.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok:

A vizsgán használható tárgyi- és segédeszközöket, illetve dokumentumokat a vizsgaközpont biztosítja.

1.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: –

2. A szakmai vizsga anyagát tartalmazó szakmai követelménymodulok:

<b>Modul száma</b>	<b>Modul megnevezése</b>
12082-16	Gépírás és irodai alkalmazások
12084-16	Üzleti kommunikáció és protokoll