

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

**a**

### **XL. KÖZLEKEDÉS, SZÁLLÍTMÁNYOZÁS ÉS LOGISZTIKA**

**ágazathoz tartozó**

**54 841 02**

#### **KÖZÚTI KÖZLEKEDÉSÜZEMVITEL-ELLÁTÓ**

#### **SZAKKÉPESÍTÉSHEZ**

**(az 52 841 02 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ**

**mellék-szakképesítéssel)**

#### **I. A szakképzés jogi háttere**

A szakképzési kerettanterv

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény,

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet és
- a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 35/2016. (VIII. 31.) NFM rendelet

alapján készült.

#### **II. A szakképesítés alapadatai**

A szakképesítés azonosító száma: 54 841 02

Szakképesítés megnevezése: Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó

A szakmacsoport száma és megnevezése: 13. Közlekedés

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

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 70%

Gyakorlati képzési idő aránya: 30%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

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

### III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

### IV. A szakképzés szervezésének feltételei

#### Személyi feltételek

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

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

Tantárgy	Szakképesítés/Szakképzettség
—	—
—	—

#### Tárgyi feltételek

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

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

### V. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra

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

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

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

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

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

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



11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban	Ügyfélszolgálati ismeretek	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző						1										
	Ügyfélszolgálati gyakorlat	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző						2			1							
11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban	Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző									1							
	Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző								1								
11975-16 Ügyfélszolgálati ügyintéző feladatai	Áruforgalmi ismeretek	fő szakképesítés	2		1									3				
	Áruforgalmi ismeretek gyakorlat	fő szakképesítés				1										1		
10496-16 Közlekedés-szállítási alapok	Közlekedési alapismeretek	fő szakképesítés	2		2			2			1			7				
	Közlekedési alapismeretek gyakorlat	fő szakképesítés				2									2			
	Közlekedés-üzemvitel	fő szakképesítés	3											3				
	Közlekedés-üzemvitel gyakorlat	fő szakképesítés				2			1							3		
	Közlekedési földrajz	fő szakképesítés	1		2										3			
	Közlekedésbiztonság és -védelem	fő szakképesítés				1									1			
	Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek	fő szakképesítés							1			3				4		
	Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek gyakorlat	fő szakképesítés										2					2	

10497-16 Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó feladatai	<b>Árutovábbítási technológia</b>	fő szakképesítés											6					6		
	<b>Árutovábbítási technológia gyakorlat</b>	fő szakképesítés												2					2	
	<b>Személyszállítási technológia</b>	fő szakképesítés											4,5					4,5		
	<b>Személyszállítási technológia gyakorlat</b>	fő szakképesítés												2					2	
	<b>Gépjármű-szerkezettan és üzemeltetés</b>	fő szakképesítés												4					4	
	<b>Gépjármű-szerkezettan és üzemeltetés gyakorlat</b>	fő szakképesítés													1					1
	<b>Közúti közlekedési földrajz</b>	fő szakképesítés												2					2	
	<b>Közlekedési logisztika</b>	fő szakképesítés												4					4	
	<b>Külkereskedelmi- és vámismeretek</b>	fő szakképesítés												3					3	

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

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

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

2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

		9.	10.			11.			12.		Szakgimnáziumi képzés 9-12. o. összes óraszámja	Nem a főszakképesítésre fordítandó órakeret	Főszakképesítés 9-12. o. összes óraszámja	5/13.		Főszakképesítés 9-13. o. összes óraszámja	1/13.			2/14.		A két évfolyamos szakképzés összes óraszámja	
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy				e	gy		e	gy	ögy	e	gy		
A fő szakképe- sítésre vonatkozó:	Összesen	288	0	216	180	140	108	36	140	124	62	1452	438	1014	805	155	1974	755	289	160	805	155	2004
	Összesen	288		396		144		140	186		960					1044			960		1560 óra (72,1%)		
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 1541 óra (68,4%)													1560 óra (72,1%)								
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 433 óra (31,6%)													444 óra (27,9%)								
11499-12 Foglalkoztatás II.	<b>Foglalkoztatás II.</b>	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	15	0	15	0	0		15	0	15	
	Munkajogi alapismeretek											0		4		4				4		4	
	Munkaviszony létesítése											0		4		4				4		4	
	Álláskeresés											0		4		4				4		4	
	Munkanélküliség											0		3		3				3		3	
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	<b>Foglalkoztatás I.</b>	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	62	0	62	0	0		62	0	62	
	Nyelvtani rendszerezés 1											0		8		8				8		8	
	Nyelvtani rendszerezés 2											0		8		8				8		8	
	Nyelvi készségfejlesztés											0		23		23				23		23	
	Munkavállalói szókincs											0		23		23				23		23	





11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		36	0		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0	
	A kommunikáció alapjai							5					5					5						0	0
	Szóbeli kommunikáció							15					15					15						0	0
	Írásbeli kommunikáció							5					5					5						0	0
	Telefonos kommunikáció							4					4					4						0	0
	Prezentációs technikák							7					7					7						0	0
	<b>Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		0	36		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0	
	Szóbeli kommunikációs gyakorlatok								15				15					15						0	0
	Írásbeli kommunikációs gyakorlatok								5				5					5						0	0
	Telefonos kommunikációs gyakorlatok								6				6					6						0	0
Prezentációs gyakorlatok								10				10					10						0	0	
11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban	<b>Ügyfélszolgálati ismeretek</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		36	0		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0	
	Ügyfélközpontú szolgáltatás							8					8					8						0	0
	Ügyféltipológia							7					7					7						0	0
	Üzleti etikett							7					7					7						0	0
	Ügyfélkapcsolatok kezelése							7					7					7						0	0
	Önfejlesztés							7					7					7						0	0

	<b>Ügyfélszolgálati gyakorlat</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		0	72		0	31	103	103	0	0	0	103	0	0		0	0	0	
	Ügyfélszegmentálás								14				14					14					0	0	
	Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban									15						15			15					0	0
	Üzleti etikett a gyakorlatban									14						14			14					0	0
	Panasz és reklamációkezelés									14						14			14					0	0
	Stresszkezelés									15						15			15					0	0
	Önértékelés a gyakorlatban												15			15			15					0	0
	Önfejlesztés a gyakorlatban												16			16			16					0	0
11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban	<b>Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		0	0		0	31	31	31	0	0	0	31	0	0		0	0	0	
	Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek											3	3					3					0	0	
	Ügyiratok az ügyfélszolgálatban											14	14					14					0	0	
	Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban											14	14					14					0	0	
	<b>Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban</b>	52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	0	0	0	0		0	0		31	0	31	31	0	0	0	31	0	0		0	0	0	
	Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése										17		17					17					0	0	
	Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatban										7		7					7					0	0	
	IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban										7		7					7					0	0	

11975-16 Ügyfélszolgálati ügyintéző feladatai	<b>Áruforgalmi ismeretek</b>	fő szakképesítés	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>		
	Áruforgalmi alapismeretek		72											72						72	72				0	72
	Veszélyes áruk				18															18	18				0	18
	Minőségbiztosítás				18															18	18				0	18
11975-16 Ügyfélszolgálati ügyintéző feladatai	<b>Áruforgalmi ismeretek gyakorlat</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	
	Nyilvántartások kezelése gyakorlat					36								36					36	36				0	36	
10496-16 Közlekedés-szállítási alapok	<b>Közlekedési alapismeretek</b>	fő szakképesítés	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>		<b>72</b>	<b>0</b>		<b>31</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>252</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>252</b>		
	Közlekedéstörténet		36											36					36	36				0	36	
	Közlekedési alapfogalmak, közlekedésbiztonság		36											36					36	36				0	36	
	A vasúti közlekedés technikája és üzemvitele				45									45					45	45				0	45	
	A közúti és városi közlekedés technikája				27									27					27	27				0	27	
	A közúti és városi közlekedés üzemvitele							18						18					18	18				0	18	
	A vízi közlekedés technikája és üzemvitele							36						36					36	36				0	36	
	A légi közlekedés technikája és üzemvitele							18						18					18	18				0	18	
	A csővezetékes szállítás technikája és üzemvitele											7		7					7	8				0	8	

A hírközlés, a posta, a távközlés. A közlekedés, a gazdaság és a társadalom kapcsolata										6		6					6	7			0	7	
Egységirányítási képzés, kombinált áruszállítás										18		18					18	21			0	21	
<b>Közlekedési alapismeretek gyakorlat</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	
Járművekre ható menetellenállások					54							54			54						0	54	
Járművek menetdinamikája					18								18			18						0	18
<b>Közlekedés-üzemvitel</b>	fő szakképesítés	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	
Díjszabásméret		18										18			18	18						0	18
A közúti és a vasúti személyszállítás		18										18			18	18						0	18
A vízi és légi személyszállítás		9										9			9	9						0	9
A városi közösségi közlekedés		6										6			6	6						0	6
A közúti és vasúti árufuvarozás		18										18			18	18						0	18
A vízi és légi árufuvarozás		18										18			18	18						0	18
A közlekedés teljesítményei, üzemtani mutatószámai		10										10			10	10						0	10
A közlekedés kapacitása, teljesítőképessége		5										5			5	5						0	5
Üzemi számvitel		6										6			6	6						0	6

<b>Közlekedés-üzemvitel gyakorlat</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>		<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	
A közúti személyszállítás					15							15			15			15		15			0	15
A vasúti személyszállítás					15							15			15			15		15			0	15
A vízi személyszállítás					9							9			9			9		9			0	9
A légi személyszállítás					9							9			9			9		9			0	9
A városi közösségi közlekedés					6							6			6			6		6			0	6
A vízi árufuvarozás					9							9			9			9		9			0	9
A légi árufuvarozás					9							9			9			9		9			0	9
A közúti árufuvarozás												18			18			18		18			0	18
A vasúti árufuvarozás												18			18			18		18			0	18
<b>Közlekedési földrajz</b>	fő szakképesítés	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	
Általános földrajzi ismeretek		36										36			36			36	36				0	36
Vasúti közlekedés földrajza				26								26			26			26	26				0	26
Közúti közlekedés földrajza				36								36			36			36	36				0	36
Vízi és légi közlekedés, csővezetékes szállítás földrajza				10							10			10			10	10				0	10	
<b>Közlekedésbiztonság és -védelem</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	
Tűzvédelem				9								9			9			9	9				0	9
Elsősegélynyújtás				9								9			9			9	9				0	9
Környezetvédelem				8								8			8			8	8				0	8
Információ- és titokvédelem				5								5			5			5	5				0	5
Vagyonvédelem, üzembiztonság				5								5			5			5	5				0	5

<b>Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		36	0		93	0	129	0	129	0	0	129	143	0		0	0	143
A közgazdaságtan megközelítési módjai, felosztása							18					18					18	18				0	18
Közlekedés-statisztika							18					18					18	18				0	18
A pénz										6		6					6	7				0	7
A közlekedés társadalmi-gazdasági szerepe										10		10					10	12				0	12
Vállalkozások, gazdasági társaságok. Az eszközgazdálkodás alapjai										13		13					13	15				0	15
Marketing és közlekedés-marketing										20		20					20	23				0	23
Az állam és a jog kialakulása. Magyarország Alaptörvénye										12		12					12	14				0	14
A polgári jog alapjai és a kártérítési felelősség										8		8					8	9				0	9
Szerződések és nevesített szerződések										14		14					14	16				0	16
A polgári eljárás szabályai										3		3					3	3				0	3
Az államigazgatási eljárás										4		4					4	5				0	5
Szabálysértés és bűncselekmény										3		3					3	3				0	3
<b>Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek gyakorlat</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	62	62	0	62	0	0	62	0	73		0	0	73
Statisztikai alapfogalmak											10	10					10		12			0	12
A statisztikai adat											10	10					10		12			0	12

	Összehasonlítás, viszonyszámok										16	16				16		19			0	19		
	Számított és helyzeti középértékek										14	14				14		16			0	16		
	A szóródás és mutatószámai										12	12				12		14			0	14		
10497-16 Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó feladatai	<b>Árutovábbítási technológia</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>186</b>	<b>0</b>	<b>186</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>186</b>	<b>0</b>	<b>186</b>
	Árutovábbítási technológiai alapok												0			54		54				54	0	54
	Belföldi árutovábbítási technológia												0			54		54				54	0	54
	Nemzetközi árutovábbítás és szállítmányozás												0			54		54				54	0	54
	Az árutovábbítás szervezése és elemzése												0			24		24				24	0	24
	<b>Árutovábbítási technológia gyakorlat</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>62</b>	<b>62</b>
	Árutovábbítási gyakorlat												0			31		31				31	31	
	Okmánykezelés												0			31		31				31	31	
	<b>Személyszállítási technológia</b>	fő szakképesítés	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>139</b>	<b>0</b>	<b>139</b>
	Személyszállítás alapjai, díjszabások												0			50		50				50	0	50
A közúti személyszállítás folyamatai, bevétel-elszámolása												0			50		50				50	0	50	
A közúti személyszállítás szervezése												0			39		39				39	0	39	

<b>Személyszállítási technológia gyakorlat</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	62	62	0	0		0	62	62	
Személyszállítási gyakorlat											0				62	62							62	62
<b>Gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	124	0	124	0	0		124	0	124	
Gépjármű-szerkezetten I.											0			25		25						25	0	25
Gépjármű-szerkezetten II.											0			25		25						25	0	25
Gépjármű-szerkezetten III.											0			25		25						25	0	25
Javítástechnológia											0			25		25						25	0	25
Gépjármű-üzemeltetési ismeretek											0			24		24						24	0	24
<b>Gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés gyakorlat</b>		fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	31	31	0	0		0	31	31
Szakszámítások											0				31	31							31	31
<b>Közúti közlekedési földrajz</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	62	0	62	0	0		62	0	62	
Magyarország közúti közlekedési földrajza											0			26		26						26	0	26
Európa közúti közlekedési földrajza											0			36		36						36	0	36
<b>Közlekedési logisztika</b>	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	124	0	124	0	0		124	0	124	
A logisztika alapjai											0			50		50						50	0	50
Raktározás és csomagolás											0			50		50						50	0	50
Anyagmozgatás											0			24		24						24	0	24



Külkereskedelmi- és vámismeretek	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	93	0	93	0	0		93	0	93
												0			31		31				31	0	31
												0			31		31				31	0	31
												0			31		31				31	0	31

### 3. számú táblázat

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

52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző	438 óra
---	---------

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

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

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

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

**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.
<b>FELADATOK</b>	
Munkaviszonyt létesít	x
Alkalmazza a munkaerőpiaci technikákat	x
Feltérképezi a karrierlehetőségeket	x
Vállalkozást hoz létre és működtet	x
Motivációs levelet és önéletrajzot készít	x
Diákmunkát végez	x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>	
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
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>	
Köznyelvi olvasott szöveg megértése	x
Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	x
Elemi szintű számítógép használat	x
Információforrások kezelése	x
Köznyelvi beszédképesség	x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>	
Önfejlesztés	x
Szervezőképesség	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>	
Kapcsolatteremtő készség	x
Határozottság	x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>	
Logikus gondolkodás	x
Információgyűjtés	x

## 1. Foglalkoztatás II. tantárgy

15 óra/15 óra\*

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

A tantárgy a fő szakképesítéshez kapcsolódik.

### 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*

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

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

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

Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idenymunka és alkalmi munka)

Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, őstermelői jogviszony, háztartási munka, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

#### 1.3.2. *Munkaviszony létesítése*

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

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

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

#### 1.3.3. *Álláskeresés*

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

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

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

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

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

#### **1.3.4. Munkanélküliség**

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

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

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkoztatás célcsoportja, közfoglalkoztatás főbb szabályai

Munkaügyi szervezet: Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ) szervezetrendszerének felépítése (a foglalkoztatáspolitikáért felelős miniszter, a kormányhivatal, a járási hivatal feladatai).

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

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

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

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

Tanterem

#### **1.5. A tantárgy értékelésének módja**

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés 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.
<b>FELADATOK</b>	
Idegen nyelven:	
bemutatkozik (személyes és szakmai vonatkozással)	x
alapatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölt	x
szakmai önéletrajzot és motivációs levelet ír	x
állásinterjún részt vesz	x
munkakörülményekről, karrier lehetőségekről tájékozódik	x
idegen nyelvű szakmai irányítás, együttműködés melletti munkát végez	x
munkával, szabadidővel kapcsolatos kifejezések megértése, használata	x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>	
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
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>	
Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven	x
Szakmai állásinterjún elhangzó idegen nyelven feltett kérdések megértése, illetve azokra való reagálás értelmező, összetett mondatokban	x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>	
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>	
Nyelvi magabiztosság	x
Kapcsolatteremtő készség	x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>	
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

A tantárgy a fő szakképesítéshez kapcsolódik.

### 2.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók 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 62 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*

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

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

#### 2.3.2. *Nyelvtani rendszerezés 2*

A 8 órás témakör során a tanuló 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 tanuló arra, hogy egy munkahelyi állásinterjún megértse a feltett kérdéseket, illetve esetlegesen ő maga is tisztázó kérdéseket tudjon feltenni a munkahelyi meghallgatás során. A szórend, a prepozíciók és a kötőszavak pontos használatának elsajátításával



olyan egyszerű mondatszerkesztési eljárások birtokába jut, amely által alkalmassá válik arra, hogy az állásinterjún elhangzott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

### **2.3.3. Nyelvi készségfejlesztés**

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

A 23 órás nyelvi készségfejlesztő blokk során a tanuló rendszerezi az idegen nyelvi alapszókincshez kapcsolódó ismereteit. E szókincszet alapul véve valósul meg az induktív nyelvtanulási képességfejlesztés és az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés 6 alapvető társalgási témakör szavai, kifejezésein keresztül. Az induktív nyelvtanulási képesség által egy adott idegen nyelv struktúráját meghatározó szabályok kikövetkeztetésére lesz alkalmas a tanuló. Ahhoz, hogy a tanuló koherensen lássa a nyelvet, és ennek szellemében tudjon idegen nyelven reagálni, feltétlenül szükséges ennek a képességnek a minél tudatosabb fejlesztése. Ehhez szorosan kapcsolódik az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés, ami az idegen nyelvű anyag megtanulásának képessége: képesség arra, hogy létrejöjjön a kapcsolat az ingerek (az anyanyelv szavai, kifejezése) és a válaszok (a célnyelv szavai és kifejezései) között. Mind a két fejlesztés hétköznapi társalgási témakörök elsajátítása során valósul meg.

Az elsajátítandó témakörök:

- személyes bemutatkozás
- a munka világa
- napi tevékenységek, aktivitás
- lakás, ház
- utazás,
- étkezés

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

### **2.3.4. Munkavállalói szókincs**

A 23 órás szakmai nyelvi készségfejlesztés csak a 39 órás 3 alapozó témakör elsajátítása után lehetséges. Cél, hogy a témakör végére a tanuló folyékonyan tudjon bemutatkozni kifejezetten szakmai vonatkozással. Képes lesz a munkalehetőségeket feltérképezni a célnyelvi országban. Begyakorolja az alapadatokat tartalmazó formanyomtatvány kitöltését, illetve a szakmai önéletrajz és a motivációs levél megírásához szükséges rutint megszerzi. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincszet, 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 értékelésének módja**

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

**A**

**11806-16 azonosító számú**

**Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az  
ügyfélszolgálatban  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

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

Precizitás	X	X
Mozgáskoordináció	X	X
Monotóniatűrész	X	X
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>		
Irányíthatóság	X	X
Visszacsatolási készség	X	X
Motiválhatóság	X	X
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>		
Figyelemösszpontosítás	X	X
Kontroll (ellenőrzőképesség)	X	X
Eredményorientáltság	X	X

### 3. Gépírás gyakorlata tantárgy

**103 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

#### 3.1. A tantárgy tanításának célja

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

#### 3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

#### 3.3. Témakörök

##### 3.3.1. *A tízujjas vakírás alapjai*

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

A tízujjas vakírás (elektronikus gépi írástechnika) előnyei

A gépi adatbevitelhez szükséges helyes test- és kéztartás

Egészségmegőrző kéz-, ujj- és egyéb tornagyakorlatok

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

Helyes fogás- és leütéstechnika kialakítása

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

Az alaptartás betűinek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

##### 3.3.2. *Alaptartáson kívüli betűk írástechnikája*

Az alaptartáson kívüli betűk fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek fogás- és írástechnikája, gyakorlata

Számok, írásjelek, speciális karakterek használata, helyesírási szabályai  
témakör részletes kifejtése

### **3.3.3. Gépirás-technikai alapszabályok**

Másolási technika fejlesztése: nyomtatott szövegről, sortartással  
Írásbiztonság (hibátlan írás) erősítése  
Írásellenőrzési és -javítási módok, eljárások

### **3.3.4. Írássebesség fokozása**

Írássebesség fokozása a nyelvi elemek gyakoriságának megfelelően: gyakori  
betűkapcsolatok, mozdulatok, szavak, toldalékok, kifejezések, egyéb nyelvi  
előfordulások  
Írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal  
Írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

### **3.3.5. Írásbiztonság erősítése**

Fogás- és írásnehézséget jelentő nyelvi elemek gyakorlása: nehéz fogások, nagy  
ugrások, belső és külső fogások, ujjtechnikai gyakorlatok, betűkettőzések stb.  
Figyelemösszpontosító, koncentrációt fejlesztő gyakorlatok  
Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

### **3.3.6. Gépirás-technikai alkalmazások**

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

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

Számítógépterem

## **3.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **4. Számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban tantárgy 62 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez  
kapcsolódik.

### **4.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Informatika

### **4.3. Témakörök**

#### **4.3.1. Dokumentumszerkesztés és -feldolgozás alapjai**

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

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai

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

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai

#### **4.3.2. Dokumentumszerkesztés az ügyfélszolgálatban**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása:

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

#### **4.3.3. Prezentáció- és körlevélkészítés az ügyfélszolgálatban**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan prezentációkészítés alapjai:

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

A körlevélkészítés alapjai

#### **4.3.4. Adatbázisok az ügyfélszolgálatban**

Adat, adatbázis fogalma, jellemzői, funkciói

Adatbázisok csoportosítása

Adatbázisok az ügyfélszolgálatban

Adatbázisok tervezése, létrehozása, tárolása, védelme az ügyfélszolgálatban

#### **4.3.5. Táblázatkezelés az ügyfélszolgálatban**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy táblázatkezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

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

#### **4.3.6. Adatbázis-kezelés az ügyfélszolgálatban**

Ügyfélszolgálati tartalomhoz kapcsolódóan egy adatbázis-kezelési program alapfunkcióinak alkalmazása:

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

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

Számítógépterem

#### **4.5. A tantárgy értékelésének módja**

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



**A**

**11807-16 azonosító számú**

**Kommunikáció az ügyfélszolgálatban  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

	Ügyfélszolgálati kommunikáció	10. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat
<b>FELADATOK</b>		
Isméri a kommunikációs eszközöket, betartja és alkalmazza a hatékony kommunikációs szabályokat szóban és írásban	X	X
Hatékonyan alkalmazza a telefonos kommunikációs szabályokat és módszereket az ügyfélszolgálatban	X	X
Elektronikus kommunikációban lényegre törően és eredményesen fogalmazza meg az átadandó információkat, igazodva annak specialitásaihoz	X	X
Nonverbális kommunikációja összhangban van tartalmi közlésével	X	X
Isméri és betartja, a gyakorlatban alkalmazza az ügyfélkapcsolati kommunikáció szabályait	X	X
A nyelvhelyesség szabályait betartva kommunikál írásban és szóban egyaránt	X	X
Az interakciók során a kommunikáció módját a partner személyiségéhez és érzelmi állapotához igazítja	X	X
A helyzetnek és célnak megfelelő kérdéstípusokat alkalmaz	X	X
A hatékony kommunikációs eszközök segítségével érvényesíti saját érdekeit úgy, hogy figyelembe veszi, tiszteletben tartja, nem sérti mások érdekeit és jogait	X	X
Konfliktushelyzetekben nyertes-nyertes megoldásokat alkalmaz	X	X
Kommunikációja során törekszik az együttműködésre	X	X
Felismeri és kiküszöböli a folyamat során felmerülő kommunikációs zavarokat	X	X
A gyakorlatban alkalmazza a beszédtechnikai ismereteket		X
Isméri és használja a személyközi és közvetett kommunikációs technikákat	X	X
Hatékonyan prezentál, és ehhez a prezentációs szabályoknak megfelelően készíti elő a bemutatót	X	X
Isméri a tömegkommunikáció jellegzetességeit	X	
Hatékonyan érvel saját álláspontja mellett	X	X
Az értő figyelem alkalmazásával vesz részt kommunikációs helyzetekben	X	X

SZAKMAI ISMERETEK		
Kommunikáció folyamata, formái és jellemzői	X	
Hatékony szóbeli és írásbeli kommunikáció jellemzői és szabályai	X	X
Telefonos kommunikáció specifikumai	X	X
Elektronikus kommunikáció formái, jellemzői és szabályai	X	X
A nonverbális kommunikáció fontossága, jellemzői	X	X
Ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai	X	X
Nyelvhelyességi szabályok a szóbeli és írásbeli kommunikációban	X	X
Asszertív és együttműködő kommunikáció ismeretei és szabályai	X	X
Kérdések típusai, jellemzői, kérdezéstechnika	X	X
Értő figyelem fontossága és hangsúlyai	X	X
Tömegkommunikációs eszközök ismerete és jellegzetességei	X	
A hatékony érvelés technikája	X	X
Szóbeli és írásbeli prezentáció szabályai és módszerei	X	X
Személyközi és közvetett kommunikáció technikái.	X	X
Beszédtechnikai ismeretek és eszközök	X	X
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Szakmai nyelvi beszédképesség	X	X
Köznyelvi beszédképesség	X	X
Olvasott szakmai szöveg megértése	X	X
Értő figyelem	X	X
Prezentációs készség	X	X
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Fejlődőképesség, önfejlesztés	X	X
Rugalmasság	X	X
Pontosság	X	X
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kapcsolatteremtő készség	X	X
Meggyőzőképesség	X	X
Kommunikációs rugalmasság	X	X
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Ismeretek helyén való alkalmazása	X	X
Helyzetfelismerés	X	X
Nyitott hozzáállás	X	X

## 5. **Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy**

**36 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### **5.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Magyar nyelv – Kommunikáció témakör

### **5.3. Témakörök**

#### **5.3.1. *A kommunikáció alapjai***

- A kommunikáció jelentése, fogalma
- Kommunikációs alapfogalmak
- Kommunikáció formái, fajtái
- A kommunikáció tényezői
- Kommunikációs csatornák
- Kommunikáció folyamata
- Kommunikációs helyzetek
- Az emberi kommunikáció előnyei
- Tömegkommunikáció
  - fogalma és fajtái és funkciói
  - csatornák és jellemzői (előnyök-hátrányok)
  - hatása

#### **5.3.2. *Szóbeli kommunikáció***

- Szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei
- szakaszai
- Tartalmi jegyek-formai jegyek
- Non-verbális kommunikáció (testbeszéd)
  - területek és zónák
  - tenyér-, kéz és kargesztusok
  - archoz érintett gesztusok
  - védőkoriátok
  - a szem jelzései
  - egyébnonverbális jelek
- Kérdéstechnika
- kérdéstípusok (nyitott, zárt, pontosító, alternatív, szuggesztív, hipotetikus, tükrözés,)
  - egyres kérdéstípusok jellemzői (előnyök-hátrányok)
  - folyamata
  - hogyan ne kérdezzünk
- eredményes kérdezési módok
- Asszertív kommunikáció
  - asszertivitás fogalma
  - viselkedéstípusok

- asszertív
- passzív
- agresszív
- manipulatív
- egyres viselkedéstípusok jellemzői (előny-hátrány, hogyan ismerjük fel)
- asszertív ember jellemzői
- asszertív üzenetek felépítése
- Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció
- kommunikáció szerepe a tárgyalásban
- lehetséges kimenetek
- nyertes-nyertes
- nyertes-vesztes
- vesztes-nyertes
- érvelési technikák
- Értő figyelem
- fogalma, szabályai
- technikája
- empátia szerepe, elfogadás
- aktív hallgatás
- közléssorompók
- Beszédtechnikai alapok -
- helyes légzés szerepe
- Zenei kifejezőeszközök az élőszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság, hangsúly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)

### **5.3.3. Írásbeli kommunikáció**

- Írásbeli kommunikáció jellegzetességei
- Írásbeli kommunikáció fajtái, formái
- Írásbeli kommunikáció jelentősége
- Írásbeli kommunikáció szabályai
- Nyelvhelyességi szabályok
- Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban
- Szóbeli és írásbeli kommunikáció összehasonlítása (egyezőségek-különbségek)
- Elektronikus kommunikáció
- fajtái, formái
- jellemzői
- szabályai

### **5.3.4. Telefonos kommunikáció**

- Telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai
- Illemszabályok a telefonos kommunikációban
- Non-verbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban
- Telefonos kommunikáció folyamata
- híváskezdeményezés szabálya
- bejövő hívások fogadása
- beszélgetés hatékony vezetése
- lezárás
- Hatékony telefonos kommunikáció szabályai
- Telefonos kommunikáció csapdái

### **5.3.5.      *Prezentációs technikák***

A prezentáció kommunikációelméleti alapjai

Személyközi kommunikációs alapismeretek, protokoll, öltözködés, stílus

Prezentációk felépítése, színek és szimbólumok szerepe a prezentációban

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

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

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

Hitelesség szerepe

Bemutató, érdeklődés felkeltése, együttműködés elérése, bizalom megszerzése

Stílus, nyelvezet, fogalmazás

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat

Tartalom és forma

Technikai alapismeretek

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

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

tréning terem

### **5.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **6. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlat tantárgy**

**36 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### **6.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

-

### **6.3. Témakörök**

#### **6.3.1.      *Szóbeli kommunikációs gyakorlatok***

Non-verbális kommunikáció (testbeszéd) – gyakorlatok

Kérdezéstechnika – gyakorlatok

Asszertív kommunikáció - gyakorlatok

Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció - gyakorlatok

Értő figyelem- gyakorlatok

Beszédtechnikai alapok - gyakorlatok

### **6.3.2. *Írásbeli kommunikációs gyakorlatok***

Írásbeli formák - gyakorlatok

Nyelvhelyességi szabályok az írásbeli kommunikációban - gyakorlatok

Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban – gyakorlatok

Elektronikus kommunikáció – gyakorlatok

### **6.3.3. *Telefonos kommunikációs gyakorlatok***

Telefonos kommunikációs helyzetek - gyakorlatok

Illemszabályok a telefonos kommunikációban - gyakorlatok

Non-verbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban - gyakorlatok

Telefonos kommunikáció folyamata - gyakorlatok

híváskezdeményezés a gyakorlatban

bejövő hívások fogadása

beszélgetés hatékony vezetése

lezárás

### **6.3.4. *Prezentációs gyakorlatok***

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

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

Bemutató, érdeklődés felkeltése, együttműködés elérése, bizalom megszerzése

Stílus, nyelvezet, fogalmazás - gyakorlatok

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat - gyakorlatok

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

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

-

## **6.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11808-16 azonosító számú**

**Ügyfélszolgálat a gyakorlatban  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**



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

	Ügyfélszolgálati ismeretek	Ügyfélszolgálati gyakorlat
<b>FELADATOK</b>		
Ismeri az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, és eleget tesz az elvárásoknak	X	
Felismeri a különböző ügyféltípusokat, a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszereket alkalmaz	X	X
Alkalmazza az ügyfél-szegmentáció szabályait		X
Ismeri és alkalmazza a proaktivitást az ügyfélszolgálati tevékenység során	X	X
Betartja az online ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályokat		X
Felismeri a konfliktus kiváltó okait, ismeri és alkalmazza a konfliktuskezelés eszközeit, módszereit	X	X
Betartja a reklamáció és panaszkezelés szabályait, törekszik a problémamegoldásra	X	X
Ismeri és alkalmazza a hatékony problémamegoldási technikákat	X	X
Elfogadja és alkalmazza az ügyfélszolgálati kultúrát	X	X
Betartja az üzleti etikai kódex előírásait	X	X
Elfogadja és alkalmazza az általános és munkakörében elvárt magatartási normákat	X	X
Betartja az öltözködési szabályokat, valamint a megjelenésre, ápoltságra vonatkozó munkahelyi elvárásokat	X	X
Alkalmazza a szóbeli kapcsolatfelvétel szabályait különös tekintettel a köszönésre, a megszólításra		X
Ismeri és alkalmazza a kézfogásra, bemutatkozásra, kapcsolattartásra, társalgásra vonatkozó szabályokat	X	X
Ismeri az ügyfélkapcsolatok kezelésének módjait	X	X
Ismeri az önfejlesztés technikáit (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök)	X	X
Fejleszti és értékeli önmagát	X	X
Felismeri egyéni problémáit, és törekszik megoldásukra	X	
Felismeri a stressz jeleit önmagán és másokon, és az ismert módszerekkel kezeli azokat	X	X
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>		
Az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái	X	X
Ügyféltípusok fajtái és jellemzői	X	X
Az ügyfél-szegmentáció szabályai	X	X
Proaktivitás az ügyfélszolgálati tevékenységben	X	X
Online ügyfélszolgálat szabályai	X	X
Konfliktushelyzet és kezelésének eszközei, módszerei	X	X

Reklamáció és panaszkezelés szabályai	X	X
Problémamegoldási technikák	X	X
Ügyfélszolgálati kultúra jellemzői	X	X
Etikai kódex fogalma, előírásai	X	X
Általános magatartási normák	X	X
Az öltözködésre, megjelenésre vonatkozó szabályok	X	X
Szóbeli kapcsolatfelvétel szabályai, köszönés, megszólítás, kézfogás, bemutatkozás, kapcsolattartás, társalgás	X	X
Magatartásformák az ügyfélkapcsolatban	X	X
Ügyfélkapcsolatok kezelése	X	X
Önfejlesztés technikái (empátiás kommunikáció, benyomások, attitűdök)	X	X
Önfejlesztés, önértékelés módszerei	X	X
Egyéni probléma- és stresszkezelés eszköztárája	X	X
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>		
Ügyfélközpontúság	X	X
Proaktivitás	X	X
Problémaérzékeny ügyfélkezelés	X	X
Fejlődőképesség, önfejlesztés	X	X
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>		
Flexibilis gondolkodás	X	X
Konfliktusok racionális, konstruktív kezelése	X	X
Stressztűrő képesség	X	X
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>		
Kapcsolatteremtő készség	X	X
Meggyőzőkészség	X	X
Asszertív kommunikáció	X	X
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>		
Rendszerező és értékelő gondolkodás	X	X
Új helyzetekhez való alkalmazkodás képessége	X	X
A minőség iránti elkötelezettség	X	X

## 7. Ügyfélszolgálati ismeretek tantárgy

**36 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### 7.1. A tantárgy tanításának célja

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

## 7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

## 7.3. Témakörök

### 7.3.1. *Ügyfélközpontú szolgáltatás*

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzői

Ügyfélkapcsolat fontossága

Ügyfélközpontúság jelentése, szerepe, ügyfélközpontú gondolkodás jellemzői

Ügyfélszolgálati tevékenység elemei

Optimalizált ügyfélkapcsolatok kritériumai

Ügyfélkapcsolati tevékenység kapcsolódási pontjai, összefüggései a vállalati stratégiával

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

Az ügyfél bizalmának megnyeréséhez vezető út

Ügyfélszolgálati munkatárs feladatai

Ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzői

Az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák

Proaktív ügyfélszolgálati tevékenység

### 7.3.2. *Ügyféltipológia*

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Ügyféltipizálás fontossága, használhatósága

Ügyféltipizálás elméletei

Ügyféltípusok és személyiség típusok kapcsolata, összefüggései

Ügyféltípusok és azok jellemzői

A különböző típusú ügyfelek kezelése – lehetséges megoldások keresése

„Nehéz” ügyféltípusok kezelése

### 7.3.3. *Üzleti etikett*

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák, szabályok

Üzleti etikett szabályai

Illemszabályok

Írott és íratlan szabályok

Üzleti, hivatali, közéleti elvárt viselkedési formák és normák  
„Vendéglátás” alapvető szabályai  
On-line ügyfélszolgálat szabályai

#### **7.3.4.      *Ügyfélkapcsolatok kezelése***

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Új ügyfélszerzés szerepe, fontossága, módszerei

Ügyfélmegtartás szerepe, fontossága és módszerei

Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása

Az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek szerepe, előnyei

Adatgyűjtés, adattárolás jelentősége, módszerei

Hatékony panaszkezelés szabályai, módszerei, folyamata

Problémamegoldás és szakaszai:

    probléma megértése, okok azonosítása

    átfogó célmeghatározás

    lehetőségek számbavétele

    információgyűjtés

    tervezés

    kivitelezés

    visszacsatolás

    problémamegoldás módszerei

    problémamegoldó gondolkodás

    problémamegoldás és döntéshozatali képesség kapcsolata

Konfliktuskezelés

    meghatározása, típusai

konfliktusok kialakulásának okai, folyamata

konfliktusok fokozatai

konfliktuskezelés elméletei

konfliktuskezelési stratégiák, technikák

    versengő

    kompromisszum kereső

    alkalmazkodó

    elkerülő

    együttműködő

konfliktuskezelés lépései

konfliktuskezelés kommunikációs eszközei

#### **7.3.5.      *Önfejlesztés***

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

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Önismeret fontossága

Önfejlesztési módszerek, lehetőségek, az egyes módszerek előnyei

Önálló tanulás

jelentősége, jellemzői

célok, részcélok meghatározása

kontrollpontok meghatározásának fontossága

Saját haladás nyomonkövetése

Stresszkezelés

stressz fogalma

stressz okai

egyénre gyakorolt hatása

stresszkezelési módszerek

stresszkezelés és személyiségtípusok összefüggései

„Pozitív pszichológia” hatása

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

Tréningterem

#### **7.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **8. Ügyfélszolgálati gyakorlat tantárgy**

**103 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

#### **8.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

-

#### **8.3. Témakörök**

##### **8.3.1. Ügyfélszegmentálás**

A gyakorlat alatt a tanulók sajátítsák el a szegmentálás technikáját, hiszen a siker titka a jó ügyfélszegmentálás. Tanulják meg, hogy az ügyfelek megismerése a jobb ügyfélszolgálatot eredményezi. A gyakorlat célja, hogy meghatározásra kerüljenek

tipikus ügyfélprofilok, valamint az, hogy segítséget nyújtson a megoldásközpontú gondolkodásmódra való áttéréshez.

Az alábbi témák gyakorlati feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Szolgáltatási szektorok beazonosítása

Piacutatás alapjai

Szegmentálás céljának, felhasználásának meghatározása

Tipikus ügyfélprofilok meghatározása

Információforrás meghatározása, vállalati adatbázisok

Adatgyűjtés belső és külső forrásokból

Vevői elégedettség kialakulásának folyamata

Az ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők

VIP ügyfélkör kialakítása

### **8.3.2. *Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban***

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Az értékesítések közötti összefüggések

Az értékesítési tevékenység és az ügyfélkapcsolati szolgáltatások automatizálása

Ügyfélkapcsolatok helyes kezelései

Ügyfélnyilvántartó rendszerek

Problémamegoldás

Konfliktusok kezelése

### **8.3.3. *Üzleti etikett a gyakorlatban***

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Alapvető udvariassági formák

Üzleti etikett és illem

Írott és íratlan szabályok

„Vendéglátás” gyakorlata

On-line ügyfélszolgálat keretei

### **8.3.4. *Panasz és reklamációkezelés***

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A sikeres ügyfélkezeléshez szükséges hozzáállás/attitűd

Az ügyfél problémájának megismerése és elfogadása

Az ügyfél érdekeinek felismerése  
Nyertes-nyertes helyzetek megteremtése  
Asszertivitás az ügyfélkezelés gyakorlatában  
Panaszkezelés folyamata - gyakorlatok

### **8.3.5. *Stresszkezelés***

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

A stressz jeleinek felismerése  
Stresszkező módszerek a gyakorlatban  
Pozitív gondolkodásmód és annak hatása a gyakorlatban

### **8.3.6. *Önértékelés a gyakorlatban***

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Önismeret fontossága  
Önismereti tesztek, azok kiértékelése  
A mosoly fajtái, fontossága, és ereje a gyakorlatban  
Az empátia helye és szerepe az ügyfélszolgálatban

### **8.3.7. *Önfejlesztés a gyakorlatban***

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

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

Az alábbi témák feldolgozásával elérhető a célok teljesítése:

Személyiségjegyek, személyiségtípusok  
A vágyak és célok közötti különbségek  
Célok szerepe a munka világában  
Az önfejlesztés szerepe a piaci környezetben  
Belső motiváció  
Önmenedzselés

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

-

## **8.5. A tantárgy értékelésének módja**

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



**A**

**11809-16 azonosító számú**

**Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

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

Az irattárolás követelményei, teendői		X
Az adat- és információkezelés folyamata az ügyfélszolgálati munkában: információforrás, szerzés, -rögzítés, -feldolgozás, -továbbítás.		X
Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben		X
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>		
Rend és rendszer kialakításának, megtartásának készsége		X
Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések)	X	X
Irat- és dokumentumkészítés készsége	X	
Szabályértelmezés és -alkalmazás készsége	X	X
Szakmai szoftverek és IKT-eszközök használata	X	X
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>		
Megbízhatóság	X	X
Precizitás	X	
Felelősségtudat		X
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>		
Irányíthatóság	X	X
Visszacsatolási készség	X	
Határozottság		X
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>		
Logikus (rendszerben történő) gondolkodás		X
Kontroll (ellenőrzőképesség)	X	X
Problémamegoldás, hibaelhárítás	X	X

## 9. Levelezési gyakorlat az ügyfélszolgálatban tantárgy

31 óra/0 óra\*

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### 9.1. A tantárgy tanításának célja

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

### 9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

### 9.3. Témakörök

#### 9.3.1. *Ügyfélszolgálati levelezési alapismeretek*

Levelezési alapfogalmak értelmezése

Iratok, levelek fajtái, csoportosításuk

Iratok, levelek tartalmi, nyelvi és formai követelményei

A dokumentumszerkesztés követelményei, készítésének gyakorlata

Az iratok és levelek küldésének, fogadásának formái, udvariassági szabályai  
Az ügyfélszolgálat jellemző iratai

### **9.3.2. *Ügyiratok az ügyfélszolgálatban***

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező iratok készítése:

- egyszerű iratok (nyugta, átvételi elismervény, meghatalmazás, igazolás, nyilatkozat stb.)
- belső szervezeti iratok (emlékeztető, feljegyzés, beszámoló, jelentés, utasítás)
- jegyzőkönyv
- hirdetés, figyelemfelhívás, tájékoztató, értesítés, meghívó stb.
- sablonok, űrlapok, nyomtatványok az ügyfélszolgálati tevékenységben

### **9.3.3. *Üzleti és hivatali levelek az ügyfélszolgálatban***

Az ügyfélszolgálati tevékenység során keletkező levelek készítése:

- kereskedelmi, üzleti kapcsolatokban (érdeklődés, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés és visszaigazolása, hibás teljesítés iratai)
- hatósági megkeresés, értesítés, tájékoztatás, figyelemfelhívás, felszólítás

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

Számítógépterem

## **9.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **10. Dokumentum- és adatkezelés az ügyfélszolgálatban tantárgy 31 óra/0 óra\***

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

A tantárgy az 52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

### **10.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

-

### **10.3. Témakörök**

#### **10.3.1. *Ügyfélszolgálati dokumentumok kezelése***

Az iratkezelés szabályozása, rendje

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

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

Az irat- és dokumentumkezelés dokumentumai

Postázási feladatok

Az irattárak fajtái, kialakításának követelményei

Az iratok tárolásával kapcsolatos teendők

A selejtezési eljárás és dokumentumai

Az iratkezelés hagyományos és elektronikus formái

### **10.3.2. Adatkezelési ismeretek az ügyfélszolgálatba**

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

Adat- és információkezelés alapfogalmai, értelmezésük

Az adatkezelés jogalapja, alapelvei

Adatkezelési szabályzat, főbb elemei

Adatvédelem, adatbiztonság

A biztonságos adathasználat szabályai az ügyfélszolgálati tevékenységben

### **10.3.3. IKT-eszközök az ügyfélszolgálatban**

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

Az ügyfélszolgálati iroda működésének környezetvédelmi szempontjai

Az ügyféltér rendjének kialakítása, a rend biztosítása

Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei

Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása

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

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

Taniroda, számítógépterem

## **10.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**11975-16 azonosító számú**

**Ügyfélszolgálati ügyintéző feladatai  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

	Áruforgalmi ismeretek	Áruforgalmi ismeretek gyakorlat
<b>FELADATOK</b>		
Rendelésfeladási és -feldolgozási rendszert működtet	X	X
Kapcsolatot tart a beszállítókkal	X	
Termelés- és szállítástervezési feladatokat lát el	X	X
A vállalat értékesítési csatornáit és folyamatait használja és ellenőrzi	X	X
Alkalmazza a veszélyes áruk kezelésére vonatkozó szabályozások előírásait	X	X
Árutovábbítással, fuvarozásával kapcsolatos feladatokat hajt végre	X	X
Szállítmányozáshoz, fuvarozáshoz kapcsolódó okmányokat készít el, tölt ki, állít össze	X	X
Kezeli az ügyfelek részéről felmerülő észrevételeket	X	
A munkavégzéssel kapcsolatos előírt dokumentációs feladatokat végez, használatba veszi, vezeti, lezárja az okiratokat, naplókat, nyilvántartásokat	X	X
A munkavégzéshez szükséges eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen, a vonatkozó szabályozások szerint használja	X	X
Munkahelyi minőségirányítási előírásokat alkalmaz és betartatja azokat	X	X
A munkavégzés környezetvédelmi előírásait betartatja, alkalmazza	X	X
Okmányok elektronikus úton történő továbbításához szükséges eszközöket használ	X	X
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>		
Az ellátási lánc jellemzői, szereplői, kapcsolatuk	X	X
Okiratok, naplók, nyilvántartások kezelésének szabályai	X	X
Értékek, készpénz szabályos kezelésére vonatkozó előírások, szabályok	X	X
Eszközök, berendezések rendeltetésszerű használatának szabályai	X	X
Az ellátási lánc jellemzői, szereplői, kapcsolatuk	X	X
Áru-azonosítási és áru-nyomonkövetési rendszerek	X	X
Disztribúciós struktúrák, stratégiák és azok jellemzői	X	X
A vállalati információs rendszer	X	X
A minőség (áru, szolgáltatás), a minőségtanúsítás módjai	X	X
Minőségbiztosítási rendszerek szerepe, jellemzői	X	X
Szavatosság, jótállás, termékfelelősség	X	X

A beszerzési folyamat fázisai és azok jellemzői	X	X
Az áruátvétel menete, bizonylatolása	X	X
A veszélyes áruk tulajdonságai	X	X
A veszélyes áruk tulajdonságai	X	X
A veszélyes áruk osztályozása	X	X
A veszélyes áruk okmányai	X	X
A veszélyes áruk csomagolása	X	X
A veszélyes áruk jelölései	X	X
Minőségellenőrzés, minőségbiztosítás, minőségirányítás fogalmának értelmezése a szakképesítésre jellemző munkafolyamatokban	X	X
Munkahelyi minőségirányítási előírások	X	X
A betölthető munkakörre jellemző környezetvédelmi előírások és azok alkalmazása	X	X
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>		
Szakmai olvasott szöveg megértése	X	X
Információforrások kezelése	X	X
Szakmai nyelvű íráskészség	X	X
Értékelési, elemzési készség	X	X
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>		
Kommunikáció (szövegértés/szövegalkotás)	X	X
Vállalkozói kompetencia	X	X
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>		
Kooperativitás (csapatszellem)	X	X
Kreativitás	X	X
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>		
Problémamegoldás	X	X
Digitális kompetencia	X	X

## 11. Áruforgalmi ismeretek tantárgy

108 óra/108 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 11.1. A tantárgy tanításának célja

Az Áruforgalmi ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulókat a közlekedésnek a társadalom fejlődésében, életében betöltött szerepével, jelentőségével megismertesse és a közlekedéssel összefüggő alapvető ismeretek elsajátításának lehetőségét biztosítsa. A tanulók átfogó, rendszerezett ismereteket szerezzenek az áruforgalom a jellemzőiről, megismerjék az áruforgalom alapjait, a veszélyes áruk jellemzőit és azok kezelését, a minőségbiztosításokat.

### 11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy kapcsolódik az Áruforgalmi ismeretek gyakorlat tantárgy ismeretanyagához.

### 11.3. Témakörök

#### 11.3.1. Áruforgalmi alapismeretek

A leggyakrabban szállított áruk és azok jellemzői.

Az árurendszerzés feladata, hagyományos árurendszerek.



Kódtípusú árrendszerek lényege, alkalmazásuk területei, előnyei.  
A vonalkód szerepe, belső cikkszámozás jelentősége, alkalmazása.  
Az áruforgalmi folyamat elemei  
Árubeszerzés.  
A beszerzés helye, szerepe az áruforgalomban.  
A beszerzés fogalma, folyamata.  
A gazdaságos rendelési téteknagyság meghatározása.  
Áruátvétel.  
Az áruátvétel célja.  
Az áruátvétel előkészítése, a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei.  
A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.  
Az áruátvétel lebonyolítása; az áru fogadása, az áruátvétel módjai.  
Készletezés.  
Készlet fogalma, készletgazdálkodás jelentősége.  
A beérkezett áruk készletre vétele, a készletek nyilvántartása.  
Az áruk raktári elhelyezése.  
A készletváltozás irányai, esetei és hatásuk az eredményességre.  
A leltár fogalma, fajtái.  
Értékesítés.  
Az áruk előkészítése az értékesítésre.  
Eladáshelyi reklám technikái, eszközei (POS.)  
Értékesítési módok.  
Értékesítés lebonyolítása.

#### **11.3.2. Veszélyes áruk**

A veszélyes áruk fogalma, tulajdonságai  
A veszélyes áruk osztályozása.  
A veszélyes áruk okmányai.  
A veszélyes áruk csomagolása.  
A veszélyes áruk jelölései.  
A veszélyes áruk szállításának nemzetközi egyezményei.

#### **11.3.3. Minőségbiztosítás**

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

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

Tanterem

#### **11.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **12. Áruforgalmi ismeretek gyakorlat tantárgy**

**36 óra/36 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **12.1. A tantárgy tanításának célja**

Az Áruforgalmi ismeretek gyakorlat tantárgy tanításának célja, hogy megismerjék a közlekedésben használt nyilvántartásokat, azok kezelését.

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

A tantárgy kapcsolódik az Áruforgalmi ismeretek tantárgy ismeretanyagához.

### **12.3. Témakörök**

#### **12.3.1. Nyilvántartások kezelése gyakorlat**

Okmányok, nyomtatványok fogalma, fajtái.

Okmányok, nyomtatványok kitöltése, nyilvántartásai.

Okiratok, naplók, nyilvántartások kezelésének szabályai.

Értékek, készpénz szabályos kezelésére vonatkozó előírások, szabályok.

A közúti áru fuvarozás okmányai, nyilvántartásai.

A vasúti áru fuvarozás okmányai, nyilvántartásai,

A légi áru fuvarozás okmányai, nyilvántartásai.

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

Tanterem, külső gyakorlati helyszín

### **12.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

**A**

**10496-16 azonosító számú**

**Közlekedés-szállítási alapok  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

	Közlekedési alapismeretek	Közlekedési alapismeretek gyakorlat	Közlekedés üzemvitel	Közlekedés üzemvitel gyakorlat	Közlekedési földrajz	Közlekedésbiztonság és -védelem	Közlekedés-gazdaság és jogi ismeretek	Közlekedés-gazdaság és jogi ismeretek gyakorlat
<b>FELADATOK</b>								
Alkalmazza a menetdíjtablázatokra, menetjegyekre és utazási igazolványokra vonatkozó szabályokat			X	X				
Betartja az utasokra vonatkozó szabályokat a személyszállítás területén			X	X		X	X	X
Elvégzi, irányítja az okmányok elkészítését, kitöltését			X	X				
Ellátja és ellenőrzi a munka-, tűz- és környezetvédelmi és feladatokat	X	X	X	X	X	X		
Ellenőrzi a veszélyes áruk és a különleges küldemények szállítási szabályainak betartását			X	X				
Részt vesz a reklamációs ügyek intézésében			X	X			X	X
Betartja az utazási kedvezményre való jogosultságokat és az utazási igazolványok visszaváltásával kapcsolatos szabályokat			X	X			X	X
Utazással kapcsolatos információt ad	X	X	X	X	X	X		
Ajánlatokat készít, reklámokat tervez			X	X				
Alkalmazza a kommunikációs módszereket és a PR-szabályokat		X		X				
Alkalmazza a szakmai idegen nyelvet és a szakmai kifejezéseket	X	X	X	X	X	X		
Előkészíti a fuvarozási, illetve szállítmányozási feladatot			X	X				
Az előkészítés során figyelembe veszi a hazai és nemzetközi jogi szabályozást							X	X
Elemzéseket, ajánlatokat készít			X	X				
Kiválasztja a fuvarparitást és a fizetési módot			X	X				
Alkalmazza a logisztikai ismereteket			X	X				
Kiválasztja az áru továbbításához a legalkalmasabb fuvarozási eszközt,		X	X	X				

szükség szerint megtervezi az útvonalat								
Az előírások szerint dokumentálja a rendkívüli eseményeket			X	X				
Közreműködik a gazdaságossági elemzések, értékelések készítésében			X	X	X			
Nyilvántartja és kezeli a fuvarozási okmányokat			X	X				
Betartja a rakodási tevékenységre vonatkozó szabályokat			X	X			X	X
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>								
Közlekedési alapismeretek	X	X						
A közlekedés technikai elemei				X	X			
A közlekedés forgalmi folyamatai az áru fuvarozásban és a személyszállításban				X		X	X	X
A fuvarozási szerződések			X	X			X	X
A fuvarozási folyamat			X	X				
A fuvarozás eszközei			X	X				
Közlekedési informatika és alkalmazott számítástechnika			X	X				
Szakmai idegen nyelv alkalmazása	X	X	X	X	X	X		
Általános és ágazati díjszámítási ismeretek			X	X				
Közlekedésföldrajzi alapismeretek					X			
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>								
Információforrások kezelése	X	X	X	X	X	X	X	X
Szakmai kifejezések használata szóban és írásban	X	X	X	X	X	X	X	X
Idegen nyelvű szöveg megértése szóban és írásban	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>								
Külső megjelenés		X		X				X
Felelősségtudat	X	X	X	X	X	X	X	X
Szervezőképesség		X		X			X	X
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>								
Udvariasság		X		X				X
Kapcsolatteremtő készség		X		X				X
Határozottság	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>								
Információgyűjtés	X	X	X	X	X	X	X	X
Figyelem-összpontosítás	X	X	X	X	X	X	X	X
Nyitott hozzáállás	X	X	X	X	X	X	X	X

## 13. Közlekedési alapismeretek tantárgy

247 óra/252 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 13.1. A tantárgy tanításának célja

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

További célja, hogy a tanulók átfogó, rendszerezett ismereteket szerezzenek:

a közlekedési ágazat tagozódásáról, az egyes alágazatok szerepéről, kialakulásáról;

a közlekedési igények és szükségletek keletkezését;

a közlekedési alágazatok technikai eszközeit és berendezéseit, azok felhasználását.

Megismertesse a tanulókkal az alágazatok szervezetével és a közlekedésen belül betöltött szerepével, a szállítási feladatok megoldásában az egyes ágazatokra háruló kötelezettségekkel.

Fejlessze ki a tanulóban a szállítmányozás, valamint a kombinált fuvarozás alkalmazásának előnyeit, azok szervezését, a feladatok hatékony megoldásának fontosságát.

### 13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy kapcsolódik a Közlekedési alapismeretek gyakorlat tantárgy ismeretanyagához, valamint a Történelem tantárgy: közlekedéstörténeti, földrajzi felfedezések ismereteihez.

### 13.3. Témakörök

#### 13.3.1. Közlekedéstörténet

A közúti közlekedés kialakulása és fejlődése.

A kezdetek.

Közúti közlekedés a középkorban.

Motorizáció a közúti közlekedésben.

Közúti közlekedés az 1890-es évektől napjainkig.

A városi közlekedés fejlődése a kezdetektől napjainkig.

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

Magyarországi városi közlekedés kezdetei.

A vízi közlekedés kialakulása és fejlődése

A kezdetek, a hajózás története az ókorban, a középkorban.

Földrajzi felfedezések.

Gőzhajózás tengeren és belvízen.

Hazánk hajózása a török hódoltságtól a XIX. század végéig.

A magyar hajózás a XX. században.

A MAHART története.

A vasúti közlekedés kialakulása, fejlődése.

A vasúti közlekedés kezdetei.

A lóvasúttól a gőzösökig.

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

Magyarország vasúti közlekedésének fejlődése az 1900-as évek elejétől napjainkig.

A légi közlekedés története, a repülés kezdetei, a léghajók.

Légi közlekedés Magyarországon.

A MALÉV története.

A csővezetékes szállítás kialakulása és elterjedése.  
A hírközlés és távközlés fejlődése.

### **13.3.2. Közlekedési alapfogalmak, közlekedésbiztonság**

A közlekedés fogalma, feladata, értelmezése.  
A közlekedés pályája, a pálya vonalvezetése.  
A raktárak, mint a közlekedés fontos kiszolgáló létesítményei.  
A jármű. A közlekedés kiszolgáló létesítményei.  
Az ember szerepe a közlekedésben.  
A közlekedés felosztása.  
Közlekedési alapfogalmak.  
A közlekedési alágazatok átfogó jellemzése.  
A vasúti, közúti, vízi, légi közlekedés és a csővezetékes szállítás.  
A közlekedési munkamegosztás.  
A közlekedés- biztonságról általánosságban.  
A közlekedésbiztonságot befolyásoló tényezők.  
Aktív és passzív biztonság.  
A tehergépkocsik és az autóbuszok biztonságáról röviden.  
A közlekedésbiztonság helyzete hazánkban.

### **13.3.3. A vasúti közlekedés technikája és üzemvitele**

A vasúti közlekedés felosztása.  
A vasúti pálya.  
Az alépítmény részei, kialakítása, feladata.  
A felépítmény és részei, az egyes részek jellemzői.  
A felépítmény alapfogalmai.  
Vágánykapcsolások.  
Különleges felépítmények.  
Vasúti vontató járművek fajtái, jellemzői.  
A vasúti vontatott járművek szerkezete és típusai.  
A vasúti járművek káros mozgásai.  
Vasúti kiszolgáló létesítmények.  
Vasúti jelző és biztosítóberendezések.  
A vasúttal szemben támasztott követelmények.  
A vasúti személyszállítási folyamat.  
A vasúti áru fuvarozási folyamat és részei.  
Az áruk csomagolása.  
A fuvar eszköz megrendelése és kiállítása.  
A rakodás, a küldemény átvétele.  
A küldemény továbbítása, a fuvarozás végrehajtása.  
A fuvarozás befejezése, kiszolgáltatás.  
A vasúti forgalom szervezése és a személy és áru forgalom lebonyolítása.  
A vasúti menetrend.

### **13.3.4. A közúti és városi közlekedés technikája**

A közúti pálya.  
A közutak osztályozása.  
A közúti pályával kapcsolatos alapfogalmak.  
A közúti járművek csoportosítása.  
A közúti járművek szerkezete és felépítése.

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

A tehergépjárművek.

A közúti járművek fontosabb paraméterei.

A közúti közlekedés kiszolgáló létesítményei.

Városok, települések infrastruktúrája.

Városok, települések csoportosítása, részei.

A települések úthálózata.

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

A városi közlekedés járműveivel szemben támasztott követelmények.

A városi közlekedés kiszolgáló létesítményei.

Autóbusz megállóhelyek.

Az autóbusz állomások csoportosítása, feladatai, részei.

### **13.3.5. A közúti és városi közlekedés üzemvitele**

A közúti áruszállítás üzemvitele.

Árufuvarozási folyamatok.

Járattípusok.

A közúti személyszállítás üzemvitele.

A városi közlekedés üzemvitele.

Városi tömegközlekedési rendszerek.

Utazási igazolványok.

### **13.3.6. A vízi közlekedés technikája és üzemvitele**

A vízi közlekedés csoportosítása.

A Vízi közlekedés pályája, belvízi és tengeri hajóútvonalak.

A vízi közlekedés járművei.

A hajók csoportosítása felépítése, főbb szerkezeti részei.

Egyéb feladatokat ellátó úszó létesítmények.

A vízi közlekedés kiszolgáló létesítményei és tevékenységei.

Kikötők, dokkok, hajógyarak

Az áruszállító hajózási módok csoportosítása.

Belvízi áruszállítási módok Vontató-, toló-, önjáró hajózás.

Folyami-tengeri hajózás.

A tengerhajózás üzemvitele.

Szabadhajózás, vonalhajózás, speciális hajózás.

Vízi személyszállítás: tengeri-, belvízi-, átkelőhajózás.

### **13.3.7. A légi közlekedés technikája és üzemvitele**

A légi közlekedés felosztása.

A légi közlekedés pályája.

A légi közlekedés járművei.

A repülőgépek osztályozása, szerkezete.

A légi közlekedés kiszolgáló létesítményei.

A repülőterek fajtái és létesítményei.

A légi közlekedés forgalmi folyamatai.

A légi forgalom irányítása.

### **13.3.8. A csővezetékes szállítás technikája és üzemvitele**

A csővezetékes szállítás értelmezése, fogalma.



A csővezetékes szállítás csoportosítása.  
A kis távolságú csővezetékes szállítási módok.  
A nagy távolságú csővezetékes szállítás.  
A csővezetékes szállítás előnyei, hátrányai.  
A csővezetékes szállítás technikai berendezései.

**13.3.9. A hírközlés, a posta, a távközlés. A közlekedés, a gazdaság és a társadalom kapcsolata**

A hírközlés fő módozatai és folyamatai.  
A postai tevékenység és a távközlés.  
Az információs társadalom.  
A közlekedés, mint nemzetgazdasági ág.  
Az ember szerepe a közlekedés lebonyolításában.  
A közlekedés és a gazdaság kapcsolata.

**13.3.10. Egységrakomány-képzés, kombinált áruszállítás**

A rakodólapok, mint az egységrakomány-képzés eszközei.  
Konténerek az egységrakomány-képzésben.  
Konténerek csoportosítása.  
Nagykonténerek rakodása.  
A kombinált áruszállítás előnyei.  
Konténeres áruszállítás.  
Közút- vasút huckepack szállítás.  
Közút-vízi huckepack szállítás.  
Folyam- tengeri kombinált áruszállítás.  
A kombinált áruszállítás termináljai.

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

Tanterem, közlekedési szaktanterem

**13.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

**14. Közlekedési alapismeretek gyakorlat tantárgy**

**72 óra/72 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

**14.1. A tantárgy tanításának célja**

A közlekedési alapismeretek gyakorlat tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a közlekedéstechnika alapvető szakszámításaival, legyenek jártasak egyszerű problémamegoldásban.

**14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy kapcsolódik a Közlekedési alapismeretek tantárgy azon ismeretanyagához, amely a közúti közlekedés technikájának sajátosságait mutatja be. Kapcsolódik továbbá a Fizika tantárgy mechanika-kinematikai ismereteihez.

**14.3. Témakörök**

#### **14.3.1. Járművekre ható menetellenállások**

A járművek menetellenállásai. Általánosságokban a menetellenállásokról  
A járműre ható menetellenállások csoportosítása, értelmezése  
A gördülési ellenállás  
A légellenállás  
Az emelkedési ellenállás  
A gyorsítási ellenállás  
A különböző ellenállások legyőzéséhez szükséges teljesítmény  
A hajtómű-(belső) ellenállás és teljesítménye  
Feladatok megoldása az ellenállások és teljesítmények kiszámítására

#### **14.3.2. Járművek menetdinamikája**

A járművek haladása ívmenetben  
Kicsúszási és kiborulási határsebesség  
Feladatok megoldása a kicsúszási és kiborulási határsebesség számítására  
A fékezéssel kapcsolatos alapfogalmak  
Fékezéssel kapcsolatos szakszámítások

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

Tanterem

#### **14.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **15. Közlekedés-üzemvitel tantárgy**

**108 óra/108 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

#### **15.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Közlekedési alapismeretek: közlekedési alapfogalmak, közlekedés biztonsági, vasúti, közúti, vízi, légi és városi közlekedés technológiai és üzemviteli ismeretek, valamint a Közlekedés üzemvitel gyakorlat tantárgy.

#### **15.3. Témakörök**

##### **15.3.1. Díjszabáselemélet**

A díjszabás fogalma és feladata  
Díjszabások osztályozási szempontjai  
Közlekedési ágak szerinti osztályozás

A szolgáltatás tárgya  
Érvényességi terület  
A díjtételek felépítése  
Rugalmasság  
Tarifapolitikai célkitűzések  
Díjszabások terjedelme  
Fuvarreláció, fuvarozási viszonylat  
A díjszabásokkal szembeni követelmények  
Fuvarjogi elvárások  
Fuvarjog és díjszabás egysége  
A díjszabással szemben támasztott alaki követelmények  
A díjszabások felépítése  
A díjszabások elemei  
Kerekítés  
Legcsekélyebb fuvardíj  
Legcsekélyebb tömeg (távolság, idő)  
Díjszabási rendszerek  
Értékrendszer  
Raktömeg vagy kocsiúrrendszer  
Az övezeti rendszer  
Penny-porto rendszer  
Órakilométerdíjas rendszer  
A vegyes díjszabási rendszer  
A fuvarozási értékrendszer  
A közlekedési díjképzés alapjai  
Díjszámítási egységek  
A költségtérítés elemei  
Költségmutató és önköltség  
A díjegység  
A díjtétel  
Kezelési díj  
Díjtételképzési változatok  
A fuvardíj

### **15.3.2. A közúti és a vasúti személyszállítás**

A közúti személyszállítás sajátosságai  
Utazási feltételek  
A közúti személyszállítási szerződés  
Személydíjszabások rendszere  
Kedvezmények rendszere  
Menetrend szerkesztés szabályai  
Autóbusz menetlevél kitöltésének szabályai  
A témakör részletes kifejtése  
A vasúti személyszállítás sajátosságai  
A vasúti személyszállítási szerződés  
Utazási feltételek  
Menetrend szerkesztés szabályai  
Személydíjszabások  
Menetdíjak  
Kedvezmények rendszere

### **15.3.3. A vízi és légi személyszállítás**

A vízi személyszállítás sajátosságai  
Utazási feltételek  
A vízi személyszállítási szerződés  
Személydíjzabások rendszere  
A légi közlekedés sajátosságai  
Utazási feltételek  
Menetrend szerkesztés szabályai  
Menetdíjak  
Menetjegyek  
Kedvezmények  
Menetjegyek visszaváltása  
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk

### **15.3.4. A városi közösségi közlekedés**

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

### **15.3.5. A közúti és vasúti áru fuvarozás**

A közúti áru fuvarozás sajátosságai  
A feladatnak megfelelő gépkocsi kiválasztása  
Fuvarozási szerződés  
A fuvarozó értesítési kötelezettsége, a címzett értesítése  
A fuvaroztató rendelkezési joga  
A fuvarozás határideje  
Késedelem  
Felelősség a hibás teljesítés miatt  
Veszélyes áruk közúti szállításának alapjai  
A vasúti áru fuvarozás sajátosságai, jellemzői  
Az elfuvarozandó árunak megfelelő vasúti kocsi kiválasztása  
Vasúton fuvarozható áruk  
Az árukezelési helyek fajtái csoportosításuk, jellemzőik.  
Az áru csomagolása, csomagolási fajták és jellemzőik  
A fuvarozási szerződés fajtái  
A küldemény tömegének, darabszámának megállapítására használt eszközök csoportosítása  
A fuvarozási határidő számításának alapszabályai belföldi és nemzetközi forgalomban  
A fuvarlevél jelentősége a küldemény kiváltási folyamatában a küldemény kiszolgáltatásának jelentősége a közösségi áruk és az Európai unió kívülről érkező küldemények esetében  
A kocsi kirakási kötelezettsége, a vasúti kocsik tisztításának alapszabályai és szükségessége, a küldemény elvitelének jelentősége  
Veszélyes áruk vasúti szállításának alapjai

### **15.3.6. A vízi és légi áru fuvarozás**

A vízi áru fuvarozás sajátosságai  
Hajótípusok, hajózási módok  
A toló, vontató és az önjáró hajózás  
Belvízi hajózás nemzetközi szabályozási rendszere  
A hajózás biztonsági kérdései  
A hajózás és környezetvédelem  
A légi áru fuvarozás sajátosságai  
Légi teheráru fogalma  
Továbbítási módok  
Egység rakomány képzési szempontok  
Különleges kezelést igénylő áruk  
Túlsúlyos, túlméretes küldemények  
Veszélyes áruk  
Kizárólag cargo-repülőgépben fuvarozható áruk  
Járat rakományjegyzéke  
Előkészítés a küldemény feladására  
Helyfoglalás a légitársaságnál  
Áruk rangsorolása, összeférhetetlensége  
Veszélyes áru nyilatkozat  
Biztonsági átvizsgálás, átvilágítás, szemrevételezés, kézi átvizsgálás  
Robbanószerkereső kutya  
Sérülési jegyzőkönyv kiállítása  
Rendellenességek kezelése (talált/hiányzó áru/okmány)  
Montreal-i egyezmény  
A Chichagó-i egyezmény  
A Tranzit és légi fuvarozási Egyezmény  
Varsó-i egyezmény  
IATA, a Nemzetközi Légi Fuvarozási Szövetség által egységesített nyomtatványok, díjszabások  
SITA, a Nemzetközi Légiforgalmi Kommunikációs Társaság  
A légi szállítványozási szerződés  
A légi fuvarlevél - AWB

**15.3.7. A közlekedés teljesítményei, üzemtani mutatószámai**

Szállítási és üzemi teljesítmények különválasztása  
Üzemi teljesítmények és mutatószámok a vasúti közlekedésben  
Üzemi teljesítmények és mutatószámok vízi közlekedésben  
Üzemi teljesítmények és mutatószámok légi közlekedésben  
Üzemi teljesítmények és mutatószámok a közúti közlekedésben  
Járműállománnyal kapcsolatos mutatószámok, teljesítmények  
Időteljesítmények  
Futásteljesítmények  
Szállítási teljesítmények  
Egyéb teljesítmények, rakodógép kapacitása  
Gépnapok és tényezők a közúti közlekedés üzemtanában

**15.3.8. A közlekedés kapacitása, teljesítőképessége**

A járművek kapacitása  
A pálya kapacitása  
A közlekedés kiszolgáló létesítményeinek kapacitása

A kapacitáskihasználás elmélete  
A kapacitás és annak kihasználása az egyes közlekedési ágak esetében  
A kapacitáskihasználás fontosabb mutatószámai a közúti közlekedés területén  
Kapacitás a vasúti közlekedés területén

#### **15.3.9. Üzemi számvitel**

Költség  
Önköltség  
Kiadás, költség és ráfordítás  
Költségek csoportosítása  
Munkatermelékenység  
Költség, önköltség, munkatermelékenység a közlekedésben  
Költségek a közlekedésben  
Költségek és költségmutatók a közlekedés területén  
Önköltségszámítás a közlekedés területén  
Munkatermelékenység a közlekedésben

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

Közlekedési szaktanterem

#### **15.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **16. Közlekedés-üzemvitel gyakorlat tantárgy**

**108 óra/108 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

#### **16.1. A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a közlekedés két alapvető szolgáltatásának a személyszállítás és az árufuvarozás gyakorlatával, valamint a kapcsolódó üzemviteli feladatokkal. Úgy, mint menetjegyeladás, árufelvétel, csomagolás, reklamációs ügyek intézése, menetdíjak és kedvezmények kiszámítása. Cél továbbá a személyszállítási és az árufuvarozási folyamat részeinek megismerése és különböző okmányok kitöltése.

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

A tantárgy kapcsolódik a közlekedési ismeretek és a közlekedés-üzemvitel elmélet tantárgy azon ismeretanyagához, amely az egyes közlekedési ágak sajátosságait mutatja be.

Továbbá kapcsolódik a közlekedés üzemvitel elmélet tantárgy díjszabás-elméleti fejezetéhez. A közlekedés-gazdaság és jogi ismeretek tantárgy jogi része a bevezető első két fejezeten kívül kapcsolódik a tananyaghoz.

#### **16.3. Témakörök**

##### **16.3.1. A közúti személyszállítás**

Menetrendek  
Menetdíjak  
Menetjegyek

Kedvezmények  
Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása  
Reklamációs ügyek intézése  
Autóbusz menetlevél  
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk  
Rendkívüli események

**16.3.2. A vasúti személyszállítás**

Menetrendek  
Személydíjszabások  
Menetdíjak  
Menetjegyek  
Utazási igazolványok  
Kedvezmények  
Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása  
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk  
Reklamációs ügyek intézése  
Rendkívüli események

**16.3.3. A vízi személyszállítás**

Menetrendek  
Személydíjszabások  
Menetdíjak  
Menetjegyek  
Kedvezmények  
Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása  
Utazási igazolványok  
Utazással kapcsolatos információk

**16.3.4. A légi személyszállítás**

Menetrendek  
Menetdíjak  
Menetjegyek  
Kedvezmények  
Menetjegyek visszaváltása  
Utastájékoztató  
Utazással kapcsolatos információk

**16.3.5. A városi közösségi közlekedés**

Menetrendek  
Személydíjszabások  
Menetdíjak  
Menetjegyek  
Utazási igazolványok  
Kedvezmények  
Menetjegyek, utazási igazolványok visszaváltása  
Utastájékoztató, utazással kapcsolatos információk  
Reklamációs ügyek intézése  
Rendkívüli események

#### **16.3.6. A vízi árufuvarozás**

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

#### **16.3.7. A légi árufuvarozás**

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

#### **16.3.8. A közúti árufuvarozás**

Fuvarozásból kizárt és feltételesen fuvarozható áruk  
Csomagolás  
Árukíséret  
Fuvarszköz kiállítása  
Rakodás  
A küldemény átvétele  
A küldemény tömegének megállapítása  
A küldemény kíséréte  
A küldemény továbbítása  
A fuvarozás útvonala  
A fuvarozó értesítési kötelezettsége, a címzett értesítése  
A küldemény átadása-átvétele  
A teljesítés igazolása  
A fuvardíj

#### **16.3.9. A vasúti árufuvarozás**

A vasúti kocsik megrendelése a vasútállalattól  
Az árudarabok jelölése, a vasúti kocsik, konténerek bárcázása üres, rakott állapotban  
A kocsirakományú küldemény lezárására használt kocsizárak csoportjai  
A fuvarozási határidő számításának alapszabályai belföldi és nemzetközi forgalomban  
Az üres és rakott kocsik, ügyfél részére történő átadása feladó vagy átvevő értesítése, általános és elfogadott értesítési formák  
A fuvar költségek meghatározása, fuvardíj, mellékdíj, szolgáltatások díja

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

Közlekedési szaktanterem

#### **16.5. A tantárgy értékelésének módja**

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



## 17. Közlekedési földrajz tantárgy

108 óra/108 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 17.1. A tantárgy tanításának célja

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

### 17.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

### 17.3. Témakörök

#### 17.3.1. Általános földrajzi ismeretek

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

Útvonaltervezés.

Általános természeti földrajz, általános gazdasági földrajz

Szállítások forrásai és térbeli elhelyezkedésük

A közlekedési hálózat formái és legfontosabb pontjai

Magyarország földrajzi helye és természetföldrajzi környezetének hatása a közlekedésre

Magyarország gazdasági körzetei, jelentősebb települései.

Magyarország közúthálózata

Közutak csoportosítása, műszaki jellemzői

Hálózatsűrűség, útellátottság, közutak leterheltsége, áruforgalmuk

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

A közlekedés alágazatai

Földrajzi munkamegosztás

Közlekedés-földrajzi fogalmak

Magyarország közlekedésének forrásai

#### 17.3.2. Vasúti közlekedés földrajza

A magyar vasúthálózat kialakulásának története

A vasúti közlekedés feladata, jellemzői

A vasútvonalak osztályozása

Magyarország vasúthálózata, fővonalak, elágazások, átlós vonalak

Jelentősebb keskeny nyomtávolságú vonalak

Budapesti körvasút

Budapest, mint a nemzetközi vasúti közlekedés jelentős középpontja

Nemzetközi vasúti összeköttetések, határátkelőhelyek, tranzitútvonalak

Nagysebességű vasútvonalak

#### 17.3.3. Közúti közlekedés földrajza

Magyarország közúthálózatának története

A közúti közlekedés feladata és jellemzői  
A közutak csoportosítása és műszaki jellemzői  
Hálózatsűrűség, útellátottság, a közutak terhelése  
Hazánk és Európa közúthálózata, számozási rendszer, első- és másodrendű főútvonalak, körgyűrűk  
Határátkelőhelyek, E utak  
Páneurópai közlekedési folyosók

#### **17.3.4. Víz és légi közlekedés, csővezetékes szállítás földrajza**

A vízi közlekedés jellemzői, fő feladatai, szerepe a közlekedésben  
Európa belvízi közlekedése, hajózható csatornái, tengeri hajózása  
Az európai hajózás szerepe és jelentősége az országok közötti kereskedelemben  
Magyarország vízi közlekedése, hajózható vízi útjai  
A magyarországi légi közlekedés rövid története  
A légi közlekedés szerepe, jelentősége a nemzetgazdaságban  
Hazai repülőtereink  
A légi közlekedés várható fejlődése  
A csővezetékes szállítás általános jellemzése  
Hazánk csővezeték rendszerének kialakulása és fejlődése  
Hazánk és az európai térség jelenlegi vezetékhalozatának kialakulása

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

-

#### **17.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **18. Közlekedésbiztonság és -védelem tantárgy**

**36 óra/36 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

#### **18.1. A tantárgy tanításának célja**

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

tudatosítsanak kiemelt figyelmet a környezetvédelmi alapgondolatok megvalósítására. Tisztában legyenek az információ- és titokvédelmi, vagyonvédelmi és az üzembiztonsági előírásokkal, szabályokkal.

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

Az általános közlekedés földrajz és a természetismeret megalapozzák a Közlekedésbiztonság és –védelem tantárgy egyes részlemeinek tanítását, az ismeretek hatékonyabb elsajátítását.

## **18.3. Témakörök**

### **18.3.1. Tűzvédelem**

Általános tűzvédelmi ismeretek

Tűzvédelmi szabályzat

Létesítésre és használatra vonatkozó tűzvédelmi szabályok

Tűzoltás módja és anyagai

Tűzoltó eszközök és készülékek

Tűzvédelmi hatósági feladatok – Katasztrófavédelem (tűzoltóság)

### **18.3.2. Elsősegélynyújtás**

Alapvető szabályok az elsősegélynyújtásban

Beteg állapotának felmérése, betegvizsgálat

Eszméletlenség, újraélesztés, kötések

Sérülésekről általában, idegen test, mérgezések

Elektromos áram okozta balesetek

Hőmérséklet okozta balesetek, növények, rovarok okozta balesetek

Hirtelen megbetegedések

### **18.3.3. Környezetvédelem**

Ökológiai alapok

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

A természeti értékek megóvása (közlekedésben is)

A környezetvédelem eszközei

### **18.3.4. Információ- és titokvédelem**

Minősített adatkezelés alapjai, fogalmak meghatározása

Nyilvánosság – Titokvédelem

Az adatvédelem szabályai

Titokvédelmi törvény. Titokvédelmi Szabályzat

A minősítés alanyai, tárgya, folyamata

Szolgálati titok, üzleti titok

Minősített adat

Eljárás állam- és szolgálati titoksértés esetén

Iratminták és ügyviteli segédletek

### **18.3.5. Vagyonvédelem, üzembiztonság**

A vagyonvédelem törvényi szabályozásai

Fogalmak meghatározása

Létesítmények biztonságára vonatkozó rendelkezések

Technikai védelmi berendezések

Vagyonvédelmi ellenőrzések szempontjai (közlekedési járművek biztonsági ellenőrzése)  
Üzembiztonsági fogalmak, rendkívüli események fogalma  
Közlekedési balesetek csoportosítása  
Üzembiztonsági ellenőrzések módszerei  
Az ellenőrzésben résztvevők jogai és kötelezettségei

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

Szaktanterem

#### **18.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **19. Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek tantárgy**

**129 óra/143 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

#### **19.1. A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a közgazdaságtan megközelítési módjaival, felosztásával, a mikro- és a makroökonómiával, a nemzetközi gazdaságtan alapjaival. Ismerjék meg a statisztika alapjait, alapfogalmait, elemzési módszereinek elméletét. Ismerjék a piac, a pénz és a pénzforgalom jellemzőit. Ismerjék a gazdasági vállalkozások jellemzőit, az eszközgazdálkodás alapjait valamint a piacbefolyásolás eszközeit. Az általános jogi tájékozottság megszerzése mellett olyan jogi alapokat szerezzenek, amelyek elősegítik a fuvarjogi ismereteik pontos alkalmazását.

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

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

#### **19.3. Témakörök**

##### ***19.3.1. A közgazdaságtan megközelítési módjai, felosztása***

Gazdasági alapfogalmak  
A közgazdaságtan fogalma, területei, felosztása  
A közlekedés-gazdaságtan fogalma, elemzési területe  
Az ágazati gazdaságtanok  
Fontosabb gazdasági alapfogalmak  
A piac, piaci alapfogalmak  
A keresleti és a kínálati görbe  
A piac felosztása, a piac működése

##### ***19.3.2. Közlekedés-statisztika***

Statisztika fogalma, statisztikai alapfogalmak  
Statisztikai adatfelvétel  
Statisztikai sorok, statisztikai táblák  
Statisztikai adatok ábrázolása

A statisztikai adatok összehasonlítása  
Viszonyszámok  
Középértékek  
A szórás, szóródás és mutatószámai  
Eloszlások vizsgálata középértékek és szóródás segítségével

**19.3.3. A pénz**

A pénz kialakulása  
A pénz funkciói  
A pénzforgalom alapjai

**19.3.4. A közlekedés társadalmi-gazdasági szerepe**

A közlekedés és a gazdaság kapcsolata, ágazati kapcsolatai  
Az ember szerepe a közlekedésben  
Közlekedési szükségletek  
A közlekedési szükségleteket befolyásoló tényezők  
A gazdasági fejlődés és a közlekedési igény kapcsolata

**19.3.5. Vállalkozások, gazdasági társaságok. Az eszközgazdálkodás alapjai**

A vállalkozás indítása  
Az egyéni vállalkozás  
Gazdasági társaságok ismérvei  
A vállalkozások partnerei  
Gazdasági társaságok megszűnése  
Az eszközök csoportosítása  
A közlekedés tárgyi és befektetett eszközei  
Az infrastruktúra, a közlekedés infrastruktúrája  
Tárgyi eszközök értékcsökkenése, az amortizáció

**19.3.6. Marketing és közlekedés-marketing**

A marketing meghatározása  
Marketing fejlődési szakaszai  
A 4P módszer, a marketing-MIX  
Fogyasztók döntéseit befolyásoló tényezők  
A Reklám és kommunikációs politika  
Termékpolitika  
Árpolitika  
Az értékesítési csatorna-politika  
Piackutatás  
A közlekedési piac jellemzői  
Utasszámlálás a közlekedésben  
A PR fogalma kialakulásának története  
A PR alapjai  
A PR-szemléletmód, magatartásforma  
A PR tevékenység legfontosabb területei  
A szervezet kommunikációs rendszere, belső és külső PR  
A PR-tevékenységek módszerei és eszközei

**19.3.7. Az állam és a jog kialakulása. Magyarország Alaptörvénye**

Az állam kialakulása

A jog kialakulása  
Nemzeti hitvallás  
Alapvetés  
Szabadság és felelősség  
Az állam  
Az Országgyűlés  
Országos népszavazás  
A köztársasági elnök  
A Kormány  
Önálló szabályozó szervek  
Az Alkotmánybíróság  
A bíróság  
Az ügyészség  
Az alapvető jogok biztosa  
A helyi önkormányzatok  
A közpénzek  
A Magyar Honvédség  
A rendőrség és a nemzetbiztonsági szolgálatok  
Döntés katonai műveletekben való részvételről  
A különleges jogrend

**19.3.8. A polgári jog alapjai és a kártérítési felelősség**

A PTK szerkezete  
A polgári jogviszony fogalma, fajai  
Tulajdonjogviszony  
Kötelem  
Az általános vétkességen alapuló felelősség  
Jogellenes magatartás  
Kár  
Vétkesség  
Kártérítési felelősség  
Bizonyítási teher  
A kár megtérítése

**19.3.9. Szerződések és nevesített szerződések**

A szerződés fogalma  
Cselekvőképesség  
Szerződéskötés  
Érvénytelen szerződések  
Szerződés módosítása  
Szerződés megszűnése  
Szerződés teljesítése  
Szerződés megszegése  
Szerződés megerősítése  
Biztosítékadás  
Az adásvétel  
A bérlet  
A letét  
A megbízás  
A vállalkozás

A biztosítás  
A lízing  
Nemzetközi szerződések, INCOTERMS

**19.3.10. A polgári eljárás szabályai**

A polgári peres eljárás  
Fizetési meghagyásos eljárás  
Végrehajtási eljárás

**19.3.11. Az államigazgatási eljárás**

Hatáskör, illetékesség  
Az alapeljárás  
Jogorvoslatok az államigazgatási eljárásban  
Végrehajtási eljárás

**19.3.12. Szabálysértés és bűncselekmény**

A szabálysértés  
A bűncselekmény

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

Szaktanterem, számítógépterem

**19.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

**20. Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek gyakorlat tantárgy**

**62 óra/73 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

**20.1. A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja az, hogy a tanulók a Közlekedésgazdasági és jogi ismeretek elméleti tantárgynál megismert statisztikai alapfogalmakat gyakorlati példákon keresztül begyakorolhassák. Képesek legyenek egyszerű, a szakmájukhoz kapcsolódó statisztikai elemzések elvégzésére.

**20.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

A tantárgy kapcsolódik a Közlekedés-gazdasági és jogi ismeretek elméleti tantárgy statisztikai alapfogalmak fejezetéhez.

**20.3. Témakörök**

**20.3.1. Statisztikai alapfogalmak**

Statisztikai adatfelvétel  
A statisztikai megfigyelés  
A statisztikai sokaság  
Statisztikai ismérvek

**20.3.2. A statisztikai adat**

Statisztikai sorok szerkesztése, elemzése

Statisztikai táblák szerkesztése  
Statisztikai adatok ábrázolásának módszerei a gyakorlatban

**20.3.3. Összehasonlítás, viszonyszámok**

A statisztikai adatok összehasonlítása  
Dinamikus viszonyszámok  
Bázisviszonyszám  
Láncviszonyszám  
Megoszlási viszonyszámok  
Koordinációs viszonyszámok

**20.3.4. Számított és helyzeti középértékek**

Helyzeti középértékek  
Medián  
Módusz  
Számított középértékek, átlagok  
Számítási (aritmetikai) átlag  
Súlyozott számítási átlag  
Harmonikus átlag  
Mértani (geometriai) átlag  
Négyzetes (kvadratikus) átlag  
Kronológiai átlag

**20.3.5. A szóródás és mutatószámai**

A szóródás terjedelme  
Az átlagos abszolút eltérés  
Szórásnégyzet, a szórás,  
Relatív szórás (Átlagos különbség)

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

Szaktanterem, számítógépterem

**20.5. A tantárgy értékelésének módja**

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



**A**

**10497-16 azonosító számú**

**Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó feladatai  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

	Árutovábbítási technológia	Árutovábbítási technológia gyakorlat	Személyszállítási technológia	Személyszállítási technológia gyakorlat	Gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés	Gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés gyakorlat	Közúti közlekedési földrajz	Közlekedési logisztika	Külkereskedelmi- és vámismeretek
<b>FELADATOK</b>									
Részt vesz a fuvareszközök személyszállításra, illetve áru fuvarozásra való előkészítésében			X	X			X		
Munkája során kapcsolatot tart a közúti közlekedési hatóságokkal, szervezetekkel			X	X					
Betartja és betartatja a hazai jogi szabályozást, valamint a nemzetközi egyezményeket és megállapodásokat	X	X	X	X			X		
Lebonyolítja a fuvarozást és a hozzá kapcsolódó feladatokat	X	X			X	X	X		
Ellenőrzi a veszélyes áruk és a különleges küldemények szállítási szabályainak betartását	X				X			X	
Részt vesz az adminisztrációs és irányítási feladatokban	X	X	X	X	X				
Szervezi a személyszállítással kapcsolatos feladatokat			X	X			X		
Megtervezi az autóbuszos személyszállítási folyamatot			X	X			X		
Szervezi az áru fuvarozással kapcsolatos teendőket	X	X	X	X			X	X	X
Részt vesz a közúti fuvareszköz-, illetve árukárok kivizsgálásában, intézi a kárügyeket	X	X	X	X				X	X
Ellenőrzi és a gépkocsivezetőknek kiadja a fuvarokmányokat	X	X	X	X					
Részt vesz a közúti fuvareszköz műszaki, biztonsági ellenőrzésében, irányításában	X	X						X	X
Részt vesz a közúti fuvareszközök javítási feladataiban	X	X	X	X				X	X
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>									
Általános közlekedésföldrajz, térképismeret, útvonaltervezés	X		X				X	X	
Magyarország közlekedési földrajza, határátkelőhelyek	X		X				X		X

Magyarországi logisztikai rendszerek								X	
Európa közlekedési földrajza	X		X				X		X
A külkereskedelmi ügylet fogalma, típusai	X								X
A külkereskedelmi adásvételi szerződés tartalma és tipikus feltételei	X								X
A szokások és szokványok, az INCOTERMS klauzulái	X	X							X
Okmányok a külkereskedelemben	X	X							X
Valuta, deviza, bankügyletek, bankműveletek, pénzügyi folyamatok									X
Fizetési eszközök és módok a nemzetközi elszámolásokban, ezek nemzetközi szokványai	X								X
A közlekedés teljesítőképessége	X	X	X	X					
Közlekedési statisztika, elemzések, adatfeldolgozás		X		X					
Üzemi számvitel	X	X	X	X					
A szállítási teljesítmények	X	X	X	X					
A fuvarozási szerződés	X	X						X	
A fuvarozás előkészítése	X	X						X	
A fuvarozás végrehajtása	X	X						X	
A küldemény kiszolgáltatása	X	X							
A szerződés	X	X	X	X				X	X
A közúti közlekedési szolgáltatás végzése, járművek üzemben tartása	X		X		X				
Gépjármű üzemeltetése és ennek ügyvitele	X		X		X	X			
Gépjárművek felépítése, alvázak és kocsiszekrények					X	X			
Az erőátviteli berendezések					X	X			
Futóművek, kormányzás, fékezés					X	X			
Elektromos berendezések					X	X			
Anyagmozgatás és logisztika	X	X						X	
Szállítási igénybevételek, veszélyes áruk szállítása	X	X						X	
Áruismeret	X	X						X	
Az anyagmozgatás (rakodás) gépei	X	X						X	
Rakomány-elhelyezés és -rögzítés	X	X						X	
Közlekedési rendszerek	X		X				X	X	
Az árutovábbítás technológiai folyamatai	X	X						X	
A közúti áru fuvarozás technológiai sajátosságai	X							X	
A személyszállítási technológia jellemzői és eszközei			X	X					
Üzemi és utasforgalmi létesítményrendszerek			X	X					
Személyszállítási szerződések			X						
A személyszállítás tervezése, vezénylése			X	X					
A forgalmi szolgálat			X						

Menetrendszerinti-, különjárat-, szerződéses- és bérautóbusz-közlekedés			X	X					
Személyszállítás személygépkocsival			X	X					
Nemzetközi személyfuvarozás			X	X					
A személyszállítás okmányai			X	X					
Személyszállítási díjszabás			X	X					
Pénztárszolgálat, bevétel-elszámolás és -ellenőrzés			X	X					
Vámjogi fogalmak	X	X							X
Vámeljárások, vámkezelés	X	X							X
Vámkezesések, vámgaranciák	X	X							X
Díjszabási alapfogalmak, fuvar költségeket meghatározó tényezők	X	X	X	X					
Közúti közlekedési árképzés, fuvar díjak és díjszabások	X	X	X	X					
A kiegészítő szolgáltatások költségei	X	X	X	X				X	
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>									
Információforrások kezelése	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Szakmai kifejezések használata szóban és írásban	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Idegen nyelvű szakmai kifejezések használata szóban és írásban	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>									
Külső megjelenés	X	X	X	X				X	X
Felelősségtudat	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Szervezőképesség	X	X	X	X				X	X
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>									
Udvariasság							X	X	X
Kapcsolatteremtő készség	X	X	X	X			X	X	X
Irányítókészség	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>									
Információgyűjtés	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Figyelem-összpontosítás	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nyitott hozzáállás	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## 21. Árutovábbítási technológia tantárgy

186 óra/186 óra\*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### 21.1. A tantárgy tanításának célja

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

### 21.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Közlekedési alapismeretek, közlekedési földrajz, közlekedés-üzemvitel, árutovábbítási technológia gyakorlat

### **21.3. Témakörök**

#### **21.3.1. *Árutovábbítási technológiai alapok***

Szállítás, fuvarozás, járműbérlet szállítmányozás

Áruismeret

Ömlesztett anyagok jellemzői, tulajdonságai

Darabárúk jellemzői, tulajdonságai

A közúti közlekedés technikai elemei

A közúti közlekedésben résztvevő eszközök

A megfelelő jármű kiválasztása

A rakomány elhelyezése és rögzítése közúti szállítóeszközökön

Az árukat érő igénybevételek

Árutovábbítási járatok a közúti árufuvarozásban

A fuvarozás belföldi és nemzetközi szabályozása

#### **21.3.2. *Belföldi árutovábbítási technológia***

A fuvarozási szerződés

A fuvarozási szerződés létrejötte, alanyai, tárgya, tartalma

A közúti fuvarozási folyamat elemei

A fuvarozás előkészítése

A fuvarozás lebonyolítása

A fuvarozás befejezése

A felek felelőssége

Károkozás

A belföldi árutovábbítás okmányai

Az árutovábbítás költségei, díjszámítási elvei

Méretkorlátozások

Tömegkorlátozások.

Túlsúlyos, túlméretes járművek közlekedésének szabályai.

Hűtőlánc, gyorsan romló küldemények

#### **21.3.3. *Nemzetközi árutovábbítás és szállítmányozás***

A szállítmányozás szerepe a külkereskedelmi áruforgalom lebonyolításában

A szállítmányozási szerződés megkötése

Okmányok a szállítmányozásban

Szállítmányozási szakmai szervezetek

A nemzetközi szállítmányozó kapcsolatai a különböző fuvarozókkal és szolgáltatókkal.

Gyűjtőforgalom, gyűjtőszállítványozás

A CMR egyezmény előírásai

Az AETR megállapodás előírásai

Az ADR egyezmény

A nemzetközi közúti árutovábbítás okmányai

#### **21.3.4. *Az árutovábbítás szervezése és elemzése***

Közlekedési rendszerek

A közúti fuvarozási feladatok szervezése

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

Tehergépjármű-állománnyal kapcsolatos mutatószámok

Teljesítmények tervezése a befolyásoló tényezők figyelembevételével.

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

Tanterem, szaktanterem, taniroda

#### **21.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

### **22. Árutovábbítási technológia gyakorlat tantárgy**

**62 óra/62 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

#### **22.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Közlekedési alapismeretek, közlekedési földrajz, közlekedés-üzemvitel, árutovábbítási technológia

#### **22.3. Témakörök**

##### **22.3.1. Árutovábbítási gyakorlat**

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

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

Raktározási tevékenység (feladatok, okmánykezelés, veszélyes áruk raktározása)

Árumozgatás, árumozgató gépek és berendezések

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

Forgalmi szolgálati gyakorlat

Útvonaltervezés és útdíjak meghatározása

Körjáratszerkesztés

Szállítási probléma megoldása

Adott feladathoz szükséges gépkocsik számának meghatározása

Tonnadíjas-, óradíjas-, kilométerdíjas-, óra-kilométerdíjas-, napidíjas díjszámítás

Közúti gyűjtőszállítványozás díjszámítása

### **22.3.2. Okmánykezelés**

Belföldi tehergépjármű fuvarlevél, menetlevél kitöltés  
CMR fuvarlevél kitöltés  
Szállítmányozási megbízás és visszaigazolás kitöltés  
Gyűjtőforgalommal kapcsolatos okmányok kitöltése

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

Tanterem, szaktanterem

### **22.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **23. Személyszállítási technológia tantárgy**

**139 óra/139 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **23.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Közlekedési alapismeretek, közlekedési földrajz, közlekedés-üzemvitel, személyszállítási technológia gyakorlat

### **23.3. Témakörök**

#### **23.3.1. Személyszállítás alapjai, díjszabások**

A személyközlekedés alapfogalmai  
A személyszállítás folyamata és technikai rendszere  
A személyszállítás eszközei a helyi és helyközi forgalomban  
Üzemi és utasforgalmi létesítményrendszerek  
A személyszállítási szerződés  
Az utastájékoztató szerepe  
Az utastájékoztató statikus és dinamikus eszközei  
Forgalomirányító berendezések  
Az utazási feltételek és a díjszabás egysége  
A személydíjszabások felépítése, alaki és jogi követelményei  
Árképzési sajátosságok a személyszállításban  
Díjszabási rendszerek, díjszámítás  
Általános menetdíjak és kedvezmények  
Utazásból kizárt tárgyak és személyek  
Rendkívüli események

#### **23.3.2. A közúti személyszállítás folyamatai, bevétel-elszámolója**

A közforgalmú, menetrend-szerint autóbuszjáratok közlekedtetése

A különjáratok közlekedtetése  
Szerződéses autóbuszjáratok  
Az autóbusz bérbeadása, a bérleti szerződés  
Taxifuvározás  
Nemzetközi közúti személyszállítás  
Menetkmányok feladata, célja, adattartalma  
Kiegészítő szolgáltatások a személyszállítás területén  
Nyomtatványok kezelése, készletezése  
Szigorú számadású nyomtatványok  
Menetjegyek és bérletjegyek  
Pénztárszolgálat  
Bevétel-elszámolás, ellenőrzés  
Közérdekű bejelentések, javaslatok és panaszok kezelése

### **23.3.3. A közúti személyszállítás szervezése**

Személyszállítási rendszerek  
Piackutatás, marketing, reklám- és propagandatevékenység, ügyfélhálózat a személyforgalom területén  
A személyszállítás teljesítményeinek és kapacitásainak tervezése, kapacitások kihasználtsága  
Az autóbusz menetrend és tervezése  
Menetrend tervezési alapadatok, menetrendi mezők és azok adattartalma  
Fordatervezés  
Vezénylési elvek  
Forgalomellenőrzés az autóbusz-közlekedésben  
Talált tárgyak kezelése

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

Tanterem, szaktanterem

### **23.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **24. Személyszállítási technológia gyakorlat tantárgy**

**62 óra/62 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **24.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Közlekedési alapismeretek, közlekedési földrajz, közlekedés-üzemvitel, személyszállítási technológia



### **24.3. Témakörök**

#### **24.3.1. Személyszállítási gyakorlat**

A személyszállítás folyamatát jellemző főbb üzemtani mutatók

A személyszállítási teljesítmények és a kielégítésükhöz szükséges kapacitások tervezése

A személyszállítás teljesítményeinek tervezése

Személyszállítási feladathoz szükséges járműtípus és jármű darabszám meghatározása

A városi/távolsági autóbusz-közlekedés menetrendtervezése és szerkesztése

Utazási felvilágosítás

Díjsszabási rendszerek, díjképzés, díjszámítás, díjsszabási segédletek használata

A közforgalmú, menetrendszerinti autóbusz-közlekedés díjsszabása

Helyi autóbuszvonalak menetdíjtáblázatai

Helyközi autóbuszvonalak menetdíjtáblázatai

A szerződéses autóbuszjáratok díjsszabása

A bérautóbusz-közlekedés díjsszabása

A különjáratú autóbusz-közlekedés díjsszabása

Járatfajták összehasonlítása

Személytaxi-szolgáltatás díjsszabása

Vezénylés, vezénylési tényező meghatározása

Helyi és helyközi autóbusz menetlevél kitöltés

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

Tanterem, szaktanterem

### **24.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **25. Gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés tantárgy**

**124 óra/124 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **25.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Fizika, közlekedési alapismeretek, közlekedési alapismeretek gyakorlat, gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés gyakorlat

### **25.3. Témakörök**

#### **25.3.1. Gépjármű-szerkezetten I.**

A gépjárművek fejlődésének történet (technika és technológia)

A gépjárművek csoportosítása, fő részei az ellátott feladat szerint

A gépkocsikba beépített motorok fajtái

Az Otto-motor, a motor fő részei, a motor paraméterei  
Többszörös motorok  
A kétütemű Otto-motor, a Wankel-motor  
A dízelmotor  
A vezérlés  
Motorok üzemanyag ellátásának rendszere  
Korszerű gépjármű motorok  
A motor hűtése, kenése

#### **25.3.2. Gépjármű-szerkezet II.**

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

#### **25.3.3. Gépjármű-szerkezet III.**

A jármű villamossági rendszere  
Karosszéria és tartószerkezet  
Típusismeret

#### **25.3.4. Javítástechnológia**

A motor szerkezeti részeinek javítása  
Az erőátvitel részeinek javítása  
A futómű javítása  
A villamosság javítása  
Az alváz és a karosszéria javítása  
Gépjárművek műszeres vizsgálata

#### **25.3.5. Gépjármű-üzemeltetési ismeretek**

A közúti közlekedés jogi szabályozása  
A közúti közlekedési szolgáltatások  
A belföldi közúti áru fuvarozói tevékenység engedélyezése  
A nemzetközi közúti áru fuvarozói tevékenység engedélyezése  
A közúti közlekedési szolgáltatáshoz rendszeresített engedélyek és okmányok  
A járművek típusvizsgálata, műszaki vizsgálatok  
A közúti járművek forgalomba helyezése és forgalomban tartása  
A gépjárművezető egészségügyi- és pályaalkalmassága  
Üzemanyag-fogyasztás elszámolása és ellenőrzése  
Gépjárművek biztosítása  
Gépjármű-üzemeltetés okmányai és ügyvitele

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

Szaktanterem

#### **25.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **26. Gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés gyakorlat tantárgy** **31 óra/31 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **26.1. A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló képes legyen egyszerűbb, gépjármű-szerkezettenal kapcsolatos szakszámítások elvégzésére a motor fő méreteivel, a járműmotorok működésével, teljesítményével kapcsolatban.

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

Fizika, közlekedési alapismeretek, közlekedési alapismeretek gyakorlat, gépjármű-szerkezetten és üzemeltetés

### **26.3. Témakörök**

#### **26.3.1. Szakszámítások**

Motorok fő méretei

Lökettérfogat, sűrítési arány

A dugattyúsebesség, dugattyúra ható erő

A motor munkája, teljesítményei, hatásfoka, nyomatéka

A motorok tüzelőanyag fogyasztása

A fékezéssel kapcsolatos alapfogalmak és szakszámítások

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

Szaktanterem

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

### **26.6. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **27. Közúti közlekedési földrajz tantárgy** **62 óra/62 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **27.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Általános közlekedés földrajzi ismeretek

### **27.3. Témakörök**

#### **27.3.1. Magyarország közúti közlekedési földrajza**

Általános közlekedés-földrajzi ismeretek

Térképismeret

Útvonaltervezés

Általános természeti földrajz, általános gazdasági földrajz

Szállítások forrásai és térbeli elhelyezkedésük

A közlekedési hálózat formái és legfontosabb pontjai

Magyarország földrajzi helye és természetföldrajzi környezetének hatása a közlekedésre

Magyarország gazdasági körzetei, jelentősebb települései.

Magyarország közúthálózata

Közutak csoportosítása, műszaki jellemzői

Hálózatsűrűség, útellátottság, közutak leterheltsége, áruforgalmuk

A magyarországi közutak számozási rendszere

Magyarország elsőrendű főútjai

Magyarország másodrendű főútjai

Közúti határátkelőhelyek

Körgyűrűk

Közúthálózatunk helyzete, várható fejlődése

Helyi (városi) közlekedési hálózatok

Magyarországi logisztikai központok

#### **27.3.2. Európa közúti közlekedési földrajza**

Magyarországot érintő nemzetközi teherforgalom fontosabb tranzit útvonalai

Európa közúti fővonalai, "E" utak

Magyarországot érintő "E" utak

Európa gazdasági földrajza és az európai közúti közlekedési hálózat országonkénti megismerése

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

Tanterem, számítógépterem

### **27.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **28. Közlekedési logisztika tantárgy**

**124 óra/124 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **28.1. A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy tanításának célja a logisztikai szemlélet kialakítása, amely megkönnyíti a fuvarozó munkája során jelentkező feladatok korszerű és egyben színvonalas megoldását. További célja, hogy a tanulók legyenek képesek az anyagáramok mennyiségi jellemzőinek meghatározására, ismerjék meg a főbb anyagmozgatási, rakodási, raktározási és árutovábbítási technológiák munkafolyamatait, a rakodási és szállító

eszközök megválasztásának módszereit, a rakományok szállítóeszközön történő elhelyezésének és rögzítésének szabályait, legyenek képesek a gyakorlati munkához szükséges előírások és a megbízói elvárások értelmezésére és alkalmazására.

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

Áruforgalmi ismeretek, áruforgalmi ismeretek gyakorlat, árutovábbítási technológia

## **28.3. Témakörök**

### **28.3.1. A logisztika alapjai**

Logisztika kialakulása, fogalma, szerepe.

A logisztika fogalma, feladata és célja

A „Just in time”-elv

A Lean menedzsment

A logisztika fontosabb területei a szállítmányozásban

A logisztikai rendszerek tulajdonságai

A logisztikai szolgáltatások színvonalának megítélése

A logisztikai folyamatok típusai

A logisztikai rendszerek csoportosítása

Logisztikai központok.

Minőségbiztosítás, minőségbiztosítási rendszerek, minőségköltségek.

Készlet szabályozás alapfogalmai, feladata és struktúrája, ABC elemzés

### **28.3.2. Raktározás és csomagolás**

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

A raktárak csoportosítása

A raktározás folyamatmoduljai (árubeszállítás, tárolás, kitárolás, kommissiózás, expediálás)

A darabáru raktározási rendszerek áttekintése

Hagyományos darabárus raktározás

Tárolási rendszerek (állványok nélküli tárolás, állványos tárolás, magasraktározási rendszerek)

Raktári anyagmozgató rendszerek

Az elosztási rendszerek

A csomagolás logisztikai szerepe

A csomagolás fogalma és feladatai

A csomagolás megjelenési formái (szállítási csomagolások, gyűjtő csomagolások)

Csomagolóanyagok és eszközök fajtái

Egységes kódrendszer alkalmazása a csomagoláson

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

### **28.3.3. Anyagmozgatás**

Anyagmozgató rendszerek jellegzetes feladatai, részei

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

Folyamatos üzemű gépek

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

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

Tanterem

### **28.5. A tantárgy értékelésének módja**

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

## **29. Külkereskedelmi- és vámismeretek tantárgy**

**93 óra/93 óra\***

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

### **29.1. A tantárgy tanításának célja**

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

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

Árutovábbítási technológia

### **29.3. Témakörök**

#### **29.3.1. A külkereskedelem alapfogalmai és pénzügyei**

A nemzetközi munkamegosztás és a nemzetközi gazdasági kapcsolatok formái  
Külgazdaság hazai és államközi szabályozása, makrogazdasági vonatkozások

A külkereskedelem résztvevői

A külkereskedelmi ügylet fogalma, típusai.

Egyszerű külkereskedelmi ügyletek, különleges külkereskedelmi ügyletek

export , import, tranzit, reexport

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

Nemzetközi pénzügyi intézmények

Valuta, deviza, bankügyletek, bankműveletek, pénzügyi folyamatok.

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

A tőzsdék és a hitelek szerepe a külgazdaságban

#### **29.3.2. A külkereskedelem szokványa**

A külkereskedelmi adásvételi szerződés tartalma és tipikus feltételei.

A szokások szokványok fogalma, jelentősége

Fuvaraprítás fogalma, jelentősége a fuvarozásban, illetve a szállítmányozásban

Az INCOTERMS klauzulái

Kockázatok a külkereskedelemben

Okmányok a külkereskedelemben

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

#### **29.3.3. Vámismeretek**

Vámjogi fogalmak, vámtörvény, vámigazgatás

Nemzetközi vámegegyezménye

Vámtarifa  
Vámeljárások, vámkezelés, vámkiszabás  
Vámkezesések, vámgaranciák  
Vámokmányok

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

Tanterem

**29.5. A tantárgy értékelésének módja**

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