# P R O G R A M T A N T E R V

**a**

# 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó

**5 0411 09 02**

# VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ

1 A SZAKMA ALAPADATAI

* 1. Az ágazat megnevezése: Gazdálkodás és menedzsment
  2. A szakma megnevezése: Vállalkozási ügyviteli ügyintéző
  3. A szakma azonosító száma: 5 0411 09 02
  4. A szakma szakmairányai: —
  5. A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
  6. A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
  7. Ágazati alapoktatás megnevezése: Gazdálkodás és menedzsment ágazati alapoktatás
  8. Kapcsolódó részszakmák megnevezése: —

2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

A programtantervvel kitöltött időkeret – a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020 (II. 7.) Korm. rendelet 13.§ (4) bekezdésének megfelelően – tartalmaz a szakképző intézmény által a helyi gazdasági környezet egyedi elvárásaihoz igazodó szakmai célokra sza- badon felhasználható időkeretet (szabad sáv).

Az elmélet és a gyakorlat a dokumentumban nem kerül élesen elválasztásra. A cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet oktatni, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. Az egyes tantárgyaknál történik annak meghatározása, hogy a tantárgy teljes tartalmát tekint- ve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanmű- helyben, termelőüzemben stb.) oktatni. Ez az adott tantárgy egészének gyakorlatigényességét mutatja, és minél magasabb ez az arány, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gya- korlatba ágyazottan történő oktatására.

A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés során az ágazati alapoktatáshoz tartozó tan- tárgyak oktatását a szakmai oktatás első félévében kell megszervezni.

**A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszáma évfolyamonként**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | ***A képzés összes óraszáma*** | ***1/13. I. félév*** | ***1/13. II. félév*** | ***1/14. I. félév*** | ***1/14. II. félév*** | ***A képzés összes óraszáma*** |
| ***Évfolyam*** | ***9.*** | ***10.*** | ***11.*** | ***12.*** | ***13.*** |
| Évfolyam összes óraszáma |  |  |  |  |  | **2256** |  |  |  |  | **2107** |
| **Vállalkozások működésével kapcsolatos alapismeretek** | **126** | **252** | **72** | **36** | **124** | **610** | **180** | **162** | **72** | **52** | **466** |
| Munkavállalói ismeretek | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 18 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| Gazdasági és jogi alapismeretek | 108 | 108 | 0 | 0 | 0 | 216 | 54 | 54 | 0 | 0 | 108 |
| Vállalkozások működésének alapismeretei | 0 | 72 | 0 | 0 | 0 | 144 | 36 | 36 | 0 | 0 | 72 |
| Kis- és középvállalkozások gazdálkodása | 0 | 72 | 72 | 36 | 124 | 232 | 72 | 72 | 72 | 52 | 268 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ügyintézői alapismeretek** | **90** | **72** | **270** | **234** | **155** | **821** | **196** | **232** | **229** | **159** | **816** |
| Digitális alkalmazások | 22 | 36 | 0 | 0 | 0 | 58 | 36 | 36 | 18 | 13 | 103 |
| Tízujjas vakírás | 68 | 36 | 0 | 0 | 0 | 104 | 52 | 52 | 0 | 0 | 104 |
| Üzleti adminisztráció | 0 | 0 | 108 | 54 | 0 | 162 | 36 | 54 | 36 | 11 | 137 |
| Szövegbevitel számítógépen | 0 | 0 | 72 | 36 | 31 | 139 | 36 | 36 | 31 | 31 | 134 |
| Dokumentumszerkesztés | 0 | 0 | 36 | 108 | 0 | 144 | 18 | 18 | 54 | 39 | 129 |
| Titkári ügyintézés | 0 | 0 | 54 | 36 | 62 | 152 | 18 | 36 | 54 | 39 | 147 |
| Munkavállalói idegen nyelv | 0 | 0 | 0 | 0 | 62 | 62 | 0 | 0 | 36 | 26 | 62 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Könyvvezetési alapozás** | **0** | **0** | **36** | **162** | **403** | **601** | **72** | **72** | **265** | **200** | **609** |
| Munkaerőgazdálkodás | 0 | 0 | 0 | 72 | 62 | 134 | 36 | 36 | 31 | 31 | 134 |
| Adózási ismeretek | 0 | 0 | 36 | 54 | 140 | 230 | 36 | 0 | 108 | 78 | 222 |
| Könyvvezetési alapismeretek | 0 | 0 | 0 | 36 | 77 | 113 | 0 | 36 | 54 | 39 | 129 |
| Pénzforgalmi nyilvántartások | 0 | 0 | 0 | 0 | 124 | 124 | 0 | 0 | 72 | 52 | 124 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Kommunikációs alapismeretek** | **36** | **0** | **90** | **36** | **62** | **224** | **108** | **108** | **0** | **0** | **216** |
| Kommunikáció | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 18 | 18 | 0 | 0 | 36 |
| Ügyfélszolgálati kommunikáció | 0 | 0 | 72 | 0 | 0 | 72 | 36 | 36 | 0 | 0 | 72 |
| Kommunikáció a titkári munkában | 0 | 0 | 18 | 36 | 62 | 116 | 54 | 54 | 0 | 0 | 108 |

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

# Vállalkozások működésével kapcsolatos alapismeretek megnevezésű tanulási terület

# Munkavállalói ismeretek tantárgy 18/18 óra

A tantárgy tanításának fő célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő**  **digitális kompe- tenciák** |
| Megfogalmazza saját karriercéljait. | Ismeri saját szemé- lyisége jellemvoná-  sait, annak pozití- vumait. | Teljesen önállóan | Önismerete alapján törekszik céljai  reális megfogalma- zására. Megjelené- sében igényes, vi- selkedésében visz- szafogott. Elkötele- zett a szabályos foglalkoztatás mel- lett. Törekszik a  saját munkabérét érintő változások  nyomon követésére. |  |
| Szakképzési mun- kaviszonyt létesít. | Ismeri a munka- szerződés tartalmi és formai követel- ményeit. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Felismeri, megne- vezi és leírja az  álláskeresés mód- szereit. | Ismeri a formális és informális álláske- resési technikákat. | Teljesen önállóan | Internetes álláskere- sési portálokon  információkat ke- res, rendszerez. |

**A tantárgy témakörei**

Álláskeresés

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismere- te, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete

Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsola- tok, kapcsolati hálózat fontossága

Munkajogi alapismeretek

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, köz- alkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

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

Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

Munkaviszony létesítése

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma. A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése Munkaidő és pihenőidő

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

Munkanélküliség

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel Az álláskeresési ellátások fajtái

Álláskeresők számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzé- sek, utazásiköltség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás) Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

# Gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy 216/108 óra

A tantárgy tanításának fő célja

Fejlessze a tanulók ismereteit a gazdasági élet alapvető területeiről (szükségletek, javak, gaz- dasági körforgás, termelés, termelési tényezők, munkamegosztás, gazdálkodás, piac), megis- mertesse a gazdasági élet szereplőit és kapcsolataikat.

A tanulók ismerjék a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodá- sát. Példákon keresztül mutassák be a háztartás bevételeinek és kiadásainak szerkezetét.

Tudják jellemezni a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböz- tetni az egyes vállalkozási formákat.

A tanulók képesek legyenek bemutatni az állam feladatait, felsorolni az állami költségvetés legfontosabb bevételeit és kiadásait, ismerjék az személyi jövedelemadó és általános forgalmi adó lényegét.

Megszerzett ismereteik alapján értsék a jogi fogalmakat és példákon keresztül mutassák be az alapvető fogyasztói jogokat. Legyenek tisztába a tulajdonjog és kötelmi jog területével.

Ismerjék a nemzetközi gazdasági kapcsolatok alapvető formáit. Értsék a nemzetgazdaság ága- zati rendszerét és teljesítménykategóriáit.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tanulók nem rendelkeznek előzetes szakmai tudással, a tantárgy tanítását a közismereti tantárgyak, a tananyag feldolgozását a tanulók saját, családi tapasztalatszerzése segíti. Ilyenekpéldául a matematikai módszerek, számítások, történelmi, földrajzi ismeretek, a család gazdálkodási és jogi tapasztalatai.

A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Bemutatja az egyes alapfogalom- csoportok jellegze- tességeit. | Ismeri a legfonto- sabb gazdasági alapfogalmak jel- lemzőit, fajtáit. | Teljesen önállóan | Belátja a gazdaság működési szabálya- inak fontosságát. | Adatok, informáci- ók keresése digitális eszközön vagy interneten, az ered- mények kiválasztá- sa és feldolgozása  útmutató alapján. |
| Példákon keresztül bemutatja a háztar- tások legfontosabb bevételeit, kiadásait, és értelmezi a költ-  ségvetés egyenle- gét. | Ismeri a háztartás  feladatait, bevételeit és kiadásait, a ház-  tartás pénzgazdál- kodását. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Azonosítja az egyes vállalkozási formá- kat és elemzi azok előnyeit és hátrá-  nyait. | Tisztában van az egyes vállalkozási formák jellemzői- vel. | Teljesen önállóan |  |
| Példákon keresztül bemutatja az állami költségvetés legfon- tosabb bevételeit,  kiadásait. | Ismeri az állam  feladatait, az állam- háztartás rendszerét | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Értelmezi a külön- böző adózási alap- fogalmakat. Ismer- teti az alapvető  adónemek lényegét. | Ismeri az adózás alapfogalmait, az  alapvető adóneme- ket. | Teljesen önállóan |  |
| Példákon keresztül bemutatja az alap- vető fogyasztói  jogokat. | Ismeri a fogyasztó- védelemmel össze- függő jogi alapfo-  galmakat. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Azonosítja a marke- ting-eszközöket. | Ismeri a marketing fogalmát és eszköz- rendszerét. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Bemutatja a nem- zetközi kereskede-  lemből származó előnyöket. | Ismeri a nemzetközi kereskedelem alap- vető formáit. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Gazdasági alapfogalmak

A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás, a termelés, a munkamegosztás szerepe

Termelési tényezők típusai, jellemzői

A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása Piaci alapfogalmak: a piac fogalma, fajtái, szereplői, elemei

Kereslet és kínálat kapcsolata és a piaci ár Piac és pénz

A háztartások gazdálkodása A család fogalma és funkciói

Munkamegosztás a háztatásokban. Időgazdálkodás

A háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése

A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és a hitelek szerepe. A háztartások vagyona

Fogyasztói magatartás

A fogyasztói döntést befolyásoló tényezők Fogyasztóvédelmi alapismeretek

A fogyasztók alapvető jogai

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók

Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gya- korlása

Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás

A vállalat termelői magatartása

Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, cél- rendszere, csoportjai

Vállalkozási formák

Az egyéni vállalkozások jellemzői, alapítása, szüneteltetése, megszűnése

A társas vállalkozások alapításának, működésének közös vonásai. A társas vállalkozások megszűnése. A társas vállalkozások formái, sajátosságai

Az állam gazdasági szerepe, feladatai Az állam feladatai. Az állami szerepvállalás változása

Az állam gazdasági szerepe, a gazdasági beavatkozás alapvető területei

Az állam gazdálkodása, az államháztartás rendszere. A központi költségvetés

Az államháztartás központi és önkormányzati alrendszerének kiemelt bevételei és kiadása Az adózási alapfogalmak

Kiemelt adónemek (személyi jövedelemadó, általános forgalmi adó) csak a megértés szintjén

A nemzetgazdaság ágazati rendszere Nemzetgazdaság fogalma és ágazati rendszere

A nemzetgazdaság teljesítménykategóriái és mérésük, az egyes SNA mutatószámok kö- zötti kapcsolatok

A nemzetgazdaság teljesítménykategóriák nominál- és reálértéke A gazdasági növekedés és tényezői

A gazdasági egyensúly és egyensúlytalanság Az infláció fogalma és fajtái

A munkaerőpiac működése. A munkanélküliség fogalma és fajtái

Nemzetközi gazdasági kapcsolatok

A nemzetközi gazdasági kapcsolatok szükségessége, a nemzetközi munkamegosztás Kereskedelempolitikai irányzatok

A gazdasági integrációk szerepe és típusai Az Európai Unió fejlődése és működése

Marketing-alapfogalmak A marketing szerepe a vállalkozásban Marketingstratégia

Marketingmix és elemei

Jogi alapismeretek A jog lényege, fogalma, funkciói

A jogforrás és a jogforrási hierarchia A jogviszony.

A jogalkotás, a jogszabályok

A jogszabályok érvényessége és hatályossága

A jogrendszer felépítése, tagozódása, a jogszabályok értelmezése

Tulajdonjog

A tulajdon fogalma, tartalma, a tulajdonost megillető jogosultságok A birtoklás és birtokvédelem

A használat és hasznok szedése A rendelkezés joga

A tulajdonjog korlátozásai

Eredeti és származékos tulajdonszerzés

A kötelmi jog Szerződések fogalma, fajtái

A szerződésekre vonatkozó közös szabályok: szerződéskötés A szerződés érvénytelensége, módosítása, megszűnése

A szerződés teljesítése, a szerződés megszegése

A szerződés megerősítése (foglalók, kötbér, jogvesztés kikötése, jótállás), biztosítékadás (kezesség, óvadék, zálogjog)

A szerződések legfontosabb szabályai: adásvétel, bérlet, megbízás, vállalkozás, szállítás, fuvarozás

# Vállalkozások működtetésének alapismeretei tantárgy 144/144 óra

A tantárgy tanításának fő célja

Tudatosítsa, hogy a vállalkozások piaci viszonyok között tevékenykednek, a javak előállítását profitszerzés érdekében végzik, és valamennyi döntésük kockázattal jár.

A tanulók megismerik az alapvető gazdálkodási folyamatokat a vállalkozáson belül, és be tudják mutatni, hogy a zavartalan működés milyen tevékenységek összehangolását követeli meg.

A tanulók be tudják mutatni, hogy mikor tekinthető nyereségesnek egy vállalkozás. Ismerjék a költségek csoportosítását és az alapvető gazdasági, statisztikai számításokat. A tanuló érdek- lődjön a mindenkori gazdaságpolitikai és pénzügypolitikai célok és megvalósításuk módjai iránt, eligazodjon a pénzügy intézményrendszerében, ismerje az alapvető szolgáltatásait, a leltározás folyamatát és helyét az gazdasági elszámolás rendszerében.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Gazdasági és jogi alapismeretekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Prezentálja a be- szerzés, termelés,  értékesítés jellegze- tességeit. | Ismeri a gazdálko- dási folyamat leg- fontosabb elemeit, jellemzőit. | Teljesen önállóan | Törekszik a pontos, áttekinthető munka- végzésre. | Adatok, informáci- ók keresése digitális eszközön vagy interneten, az ered- mények kiválasztá-  sa és feldolgozása útmutató alapján |
| Meghatározza a  vállalkozás gazdál- kodásának eredmé-  nyét. | Ismeri a költségek fajtáit és érti az  árbevétel és a költ- ségek kapcsolatát. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Átlátja a bankrend- szer folyamatát és általa végzett alap- vető szolgáltatáso-  kat. | Ismeri a bankok alakulását, a pénz  szerepét és funkció- it, az alapvető banki szolgáltatásokat. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Meghatározza és  értelmezi a középér- tékeket (számtani és mértani átlag) és a viszonyszámokat (megoszlási és dinamikus viszony-  szám). | Ismeri a statisztikai adatok megbízható- ságának jelentősé- gét. | Teljesen önállóan |  |
| Elvégzi a feladatkö- rébe tartozó leltáro- zási feladatokat,  amely során hasz-  nálja az előírt bi- zonylatokat. | Ismeri a leltár készí- tésének folyamatát, szabályait, a leltáro- zás során alkalma-  zandó bizonylatokat és azok használatát. | Teljesen önállóan |  |
| Előkészíti a leltáro- zás dokumentumait, részt vesz a leltáro- zás lebonyolításá- ban. | Ismeri a leltározás dokumentumait. Ismeri a leltározás menetét, lebonyolí- tási rendjét, a szük- séges bizonylatokat. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

A vállalkozások gazdálkodása A gazdálkodási folyamat elemei

Beszerzési folyamat Termelési folyamat Értékesítési folyamat

A gazdálkodási folyamathoz kapcsolható dokumentumok, bizonylatok megismerése, ke- zelése

A gazdálkodási folyamat eredménye

Költség, kiadás, bevétel, profit fogalma, a számviteli profit, gazdasági profit és a normál pro- fit összefüggései

A vállalkozás gazdálkodásának eredménye, a nyereségre ható tényezők Az árak szerepe a gazdasági döntésekben

Statisztikai alapfogalmak A statisztika fogalma, ágai

A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői A statisztikai ismérv és fajtái

Az információk forrásai, az információszerzés eszközei A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai

A táblázatok készítésének tartalmi és formai követelményei

A statisztikai adatok ábrázolása

A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk A viszonyszámok csoportosítása

A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik A megoszlási viszonyszám és összefüggései Középértékek és alkalmazásuk

Számított középértékek (számtani átlag, kronológikus mtani átlag, mértani átlag) Helyzeti középértékek: módusz, medián

Indexek és alkalmazásuk Indexszámítás

Banki alapismeretek

A pénz fogalma és fajtái, a pénz funkciói (értékmérő, forgalmi eszköz, fizetési eszköz, kincsgyűjtés, felhalmozás, vagyontartás)

A pénz kialakulása: árupénz, pénzhelyettesítők, a mai pénz Gazdaságpolitika, pénzügypolitika (fogalma, eszközei)

A pénzügyek, pénzügyi viszonyok,

A pénzügyi rendszer feladatai, jellegzetes intézményei A bankok kialakulása, fogalma és a bankműveletek Az egyszintű és a kétszintű bankrendszer jellemzői

A legjellemzőbb banki szolgáltatások

E-banking szolgáltatások fogalma, lehetőségei

Biztonsági tanácsok az elektronikus banki szolgáltatáshoz kapcsolódóan

Könyvvezetési alapok , A számvitel feladatai, területei

A számvitel szabályozása (külső és belső szabályozás), alapdokumentumok

A számviteli törvény - számviteli alapelvek - számviteli politika összefüggései A beszámoló szerepe, a beszámoló részei

A beszámolók formái

A számviteli bizonylatok és csoportosításuk Bizonylati elv értelmezése

Szigorú számadású kötelezettség

Szigorú számadású bizonylatok nyilvántartása Bizonylatok tartalmi és formai követelményei Bizonylatok kiállítása, helyesbítése, megőrzése

A vállalkozások által leggyakrabban használt bizonylatok A leltár fogalma, szerepe, jellemzői

A mérleg fogalma, jellemzői

A mérlegfőcsoportok, mérlegtételek tartalma, definíciója Az eredménykimutatás fogalma

A könyvviteli számlák

Az egységes számlakeret felépítése és szerkezete A számlák nyitása, zárása

Idősoros és számlasoros könyvelés Mérlegszámlák, költség- és eredményszámlák

Az analitikus és szintetikus könyvelés kapcsolata

# Kis- és középvállalkozások gazdálkodása tantárgy 232/196 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A Vállalkozási ismeretek oktatásának célja, hogy segítsék elő a tanulók gazdasági gondolko- dásmódjának kialakulását és fejlesztését, járuljanak hozzá a piacgazdaság működésének meg- értéséhez, tegyék képessé a tanulókat a munka világának, ezen belül a vállalkozások jellemző- inek és azok működésének megértésére. Képesek értékelni a finanszírozás, a befektetés alap- vető formáit, értik a likviditás biztosításának fontosságát. Lehetőséget biztosít a tanulók szá- mára a pénzügyi ügyintézői feladatokhoz kapcsolódó önálló projektfeladatok, produktumok elkészítésére, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére. A tanulók az üzleti- terv-készítés folyamatát alkalmazva állítsanak össze tervfejezeteket a tanult statisztikai mód- szerek alkalmazásával, betartva az üzletiterv-készítés alaki, tartalmi, formai követelményeit. Az üzleti terv egyes fejezeteit a portfólió bemutatása során tudják majd prezentálni.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A vállalkozások működtetésének alapismeretei és Üzleti adminisztráció tantárgy

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Közreműködik a vállalkozás alapítá- sának adminisztrá- ciós tevékenységé-  ben. | Ismeri a vállalkozá- sok alapítására vonatkozó jogsza- bályi előírásokat. | Teljesen önállóan | Nyomon követi a  jogszabályi környe- zet változását.  A jogforrásokat értelmezve alkal- mazza.  Munkája során  törekszik a létreho- zott adatok pontos feldolgozására,  elektronikus megőr- zésére. | Adatbázisok létre- hozása |
| Megérti a korlátolt és korlátlan felelős- ség fogalmát. | Ismeri a felelősségi formákat. | Teljesen önállóan |  |
| Előkészíti az anali- tikus bizonylatokat a könyvviteli mun-  kára. | Ismeri a bizonyla- tok csoportosítását, keletkezését. | Teljesen önállóan |  |
| Közreműködik a vállalati marke- tingmunkában. | Ismeri a marketing alapelemeit. | Teljesen önállóan |  |
| Adatokat szolgáltat a finanszírozási döntésekhez. | Ismeri a finanszíro- zási döntésekhez  szükséges informá- cióforrásokat. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Közreműködik a  befektetési döntések előkészítésében. | Ismeri a beruházá- sok pénzügyi forrás lehetőségeit. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Részt vesz a pályá- zatok, projekttámo- gatások készítésé- ben, nyilvántartásá- ban, elszámolásá-  ban. | Ismeri a projektek támogatásiforrás- lehetőségeit. | Irányítással |  |
| Részt vesz a vállal- kozás üzleti tervé- nek elkészítésében. | Ismeri az üzleti terv egyes fejezeteinek  tartalmát. | Instrukció alapján részben önállóan | Szövegszerkesztés, táblázatkezelés |

**A tantárgy témakörei**

Vállalkozási formák

A vállalkozásokról általában, a mikro-, kis- és középvállalkozások jellemzője, az üzleti vállalkozás sajátosságai

Az egyéni vállalkozás és a társas vállalkozások sajátosságai

A vállalkozások szüneteltetése, megszűnése Cégnyilvántartás

A sikeres vállalkozás kritériumai

Vállalkozások működése és megszűnése A kis- és középvállalkozások helye a nemzetgazdaságban A befektetett eszközökkel való gazdálkodás, innováció Az innováció fogalma, alapesetei, innovációs lánc

A befektetett eszközök fogalma és csoportosítása A beruházások fogalma, típusai

A beruházások költsége

A tárgyi eszközökkel való gazdálkodás Az amortizáció funkciója és rendszere

Készletgazdálkodás és logisztikai rendszer A készletek csoportosítása

A készletértékelés módszerei A készlettervezés

A készletgazdálkodási rendszerek

A logisztika lényege és szerepe a vállalkozásban

A vállalati gazdálkodás logisztikai szemléletű vizsgálata A logisztikai teljesítmények és költségek elemzése

Gazdálkodás és gazdaságosság

A vállalkozás eszközei és a ráfordítások Az árbevétel és a jövedelem

A jövedelem és jövedelmezőség

Árbevétel és profit, fedezeti pont és üzemszüneti pont Az eredményesség javításának főbb útjai

A vállalkozás válsága és megszűnése

A vállalati válság fogalma, jelzései és okai

A vállalati válságmenedzselés típusai: megelőző és zavarelhárító válságmenedzselés A kríziskezelés

A vállalkozás megszűnése: végelszámolás, csődegyezség és felszámolás

A vállalkozás stratégiája

A stratégiaalkotás mint vezetési funkció A stratégia fogalma és 5P-je

A vállalati stratégia szerepe és szintjei

A vállalati stratégia kidolgozásának menete

A vállalati küldetés és a jövőkép meghatározása A vállalatok környezetének elemzése

A vállalati diagnosztika A SWOT-elemzés

A vállalat pozícionálása, a portfóliómódszerek alkalmazása Stratégiai variációk képzése és választás

A vállalkozás vezetése és szervezete

A vezetés alapvető funkciói: tervezés, szervezés, közvetlen irányítás, ellenőrzés, koordináció

A vezetés eszközrendszere: motiváció, hatáskör, feladatkör és felelősség, döntéshozatal, konfliktuskezelés

Lehetséges szervezeti formák:

* lineáris
* funkcionális
* divizionális
* mátrix szervezet

Vállalkozások pénzügyi tervezése A vállalkozás pénzügyi döntései:

A pénzügyi döntések célja, tartalma, típusai Befektetési és finanszírozási döntések Hosszú és rövid távú döntések

A finanszírozás gyakorlata:

A finanszírozás fogalma, jellemzői

A finanszírozás formái: belső és külső finanszírozás

A finanszírozási alapelvek: rentabilitás, normativitás, rugalmasság, biztonság, önállóság Finanszírozási stratégiák, az illeszkedési elv

Tartós forgóeszköz-lekötés és átmeneti forgóeszköz-lekötés finanszírozása Az illeszkedési elv értelmezése

Finanszírozási stratégiák: szolid, konzervatív, agresszív A beruházások finanszírozási forrásai

A beruházások pénzügyi forrásai:

* belső forrásból történő finanszírozás
* külső forrásból történő finanszírozás
* a lízingfinanszírozás jellemzői, a lízing típusai
* projekttámogatások: kis- és középvállalkozások gazdaságfejlesztést szolgáló tá- mogatásai

EU-s támogatási források. A pályázatírás és a pénzügyi tervezés kapcsolata Pályázati adminisztráció, iratanyagok, dokumentumok kezelése

A hitel, mint idegen finanszírozási forma A hitelfajták

A hitelezési eljárás menete Hitelbiztosítékok

Törlesztőtervek Kölcsöntörlesztés, hiteldíj

Sajátos finanszírozási források: lízing, támogatás

A vállalati tőkeköltség, mint a finanszírozási források ára Forgóeszköz-szükséglet megállapításának módjai

Forgóeszköz-finanszírozás (forgási mutatók, mérlegmódszer alkalmazásával) Jellemző finanszírozási források

Rövid lejáratú bankhitel és típusai

Kereskedelmi hitel (vevőktől kapott előleg és áruhitel) Tartós passzívák

Üzletfinanszírozás

Pénzügyi tervezés és a tervek csoportjai Állományi (státusz) és forgalmi szemléletű terv

Az állományi szemléletű terv: a mérlegterv jellemzői Forgalmi szemléletű terv: a likviditási terv jellemzői

A pénzügyi tervek egyenlegének ismeretében hozott intézkedések

A vállalkozások pénzügyi teljesítményének mérése:

A teljesítménymutatókból nyerhető információk Elemzés állományi és folyamatszemléletben

A pénzügyi mutatók főbb fajtái Vagyon- és tőkestruktúra-mutatók Hatékonysági mutatók

Jövedelmezőségi mutatók Eladósodási mutatók

A pénzügyi egyensúly mutatói Piaciérték-mutatók

A mutatók kiszámítása konkrét adatok ismeretében, és értelmezésük

A mutatók értékének egyszerű magyarázata, a levont következtetések megfogalmazása A témakör részletes kifejtése

Üzleti terv

Az üzleti terv felépítése és elkészítése Az üzletiterv-készítés céljai

Az üzleti tervek fajtái Az üzleti terv felépítése

Az üzleti terv formai követelményei Az üzletiterv-készítés folyamata

Az üzleti terv információs bázisa A vállalkozási ötlet

Célok, eszközök, módszerek, műszaki, technikai és jogi feltételek

Az üzleti tervfejezetei:

A vezetői összefoglaló formai követelményei A vállalkozás általános bemutatása

Nemzetgazdasági helyzetelemzések, az alapított vállalkozás elméletben tanultak szerinti bemutatása, táblázatok, ábrák, grafikonok szerkesztése, elemzése

Statisztikai módszerek alkalmazása, nyomtatásban történő megjelenítése, számítástechni- kai programok alkalmazása

Termékek és szolgáltatások

A vállalkozás termelési szerkezetének és termékeinek, szolgáltatásainak részletes bemu- tatása, táblázatok, ábrák, grafikonok szerkesztése

Marketingterv

Piackutatási kérdőívek készítése, kutatási eredmények feldolgozása, célpiac-kiválasztás és termékpozicionálás

A vállalkozás konkrét marketingtervének elkészítése

A vállalkozás külső megjelenítése: logó, stílusjegyek, márkanevek, reklám- és PR-tervek készítése

A működési terv

A vállalkozás működésének bemutatása, leírása, folyamatábrák készítése, grafikonok, áb- rák nyomtatott megjelenítése

A humánerőforrás tervezése

Szervezeti ábrák készítése, döntési folyamatok leírása, a belső ellenőrzési rendszer bemu- tatása, a munkaerő-biztosítás eszközeinek leírása, az érdekeltségi rendszer bemutatása, bértömeg, bérszínvonal alakulása a vállalkozásban (táblák, grafikonok, ábrák)

A pénzügyi terv

Az elméletben tanultak szerint a pénzügyi folyamatok bemutatása, kidolgozása, megszer- kesztése, pénzügyi mutatók kiszámítása, táblázatba foglalása, elemzése, következtetések levonása, beruházási terv, pénzügyi terv készítése

Mellékletek az üzleti tervben: mellékletnek szánt dokumentumok, prospektusok, fényké- pek, újságcikkek gyűjtése, piackutatási kérdőívek besorolása, árajánlatok készítése, szakmai önéletrajzok készítése stb.

Az üzleti tervfejezetek bemutatása:

A megtanult elméleti ismeretek és alkalmazandó módszerek alapján egy valós vagy szi- mulált vállalkozás üzleti tervfejezeteinek önálló elkészítése, és az órán való prezentálása

# Ügyintézői alapismeretek

# 3.2.1. Digitális alkalmazások tantárgy 58 óra/103 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tanulók magabiztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legye- nek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, a betűtípus megválasztására. Ismerjék a levelek formai kialakításának szokásait, a kiemelési módokat.

Képesek legyenek ügyiratok kitöltésére és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tízujjas, vakon gépelésen alapuló helyes írástechnikát. Képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szö- vegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára, önállóan egyszerű hiva- talos levél elkészítésére. Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

A képzés javasolt helyszíne: számítógépterem.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A magyar nyelvtan és a helyesírás szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás. A gazdasági és jogi alapismeretek tantárgy keretében elsajátított alapfogalmak felhasználása az üzleti levél elkészítése során pl. Kötelmi jogi ismeretek. Az informatikai készségek és tevékenységi formák használata felhasználói szinten.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Számítógépes do- kumentumokat megnyit, ment, nyomtat. | Számítógépes fel- használói ismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő keze- lése. | Teljesen önállóan | Törekszik a pontos, áttekinthető munka- végzésre. | Biztonságos jelsza- vak megválasztása, előre megfelelően beállított szoftve- rek, eszközök  használata az IKT-  biztonság növelése céljából. |
| Megadott szempon- tok szerint szöveg- szerkesztő szoftver- rel dokumentumot formáz. | Ismeri a szöveg- formázás alapvető szabályait. | Instrukció alapján részben önállóan | Digitális eszköz be- és kikapcsolása, alapvető  funkciók beállítása, módosítása, gyak- ran  előforduló, legegy- szerűbb  problémahelyzetek megoldása. |
| Megadott szempon- tok szerint táblázat- kezelő szoftverrel  táblázatokat, diag- ramokat készít. | Ismeri a táblázatke- zelő program alap- vető felhasználási  lehetőségeit. | Instrukció alapján részben önállóan |  | Információk meg- osztása, kommuni- káció  kezdeményezése és fogadása a netikett  egyszerű szabályai- nak betartásával. |
| Megadott szempon- tok szerint prezen-  tációt készít. | Ismeri a prezentáció készítő program  alapvető felhaszná- lási lehetőségeit. | Instrukció alapján részben önállóan | Egyszerű digitális tartalmak létrehozá- sa és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott  legalapvetőbb sza- bályok (szerzői jogok)  figyelembevételé- vel. |
| Megadott szempon- tok szerint informá- ciót keres az inter- neten, kiválasztja és feldolgozza. | Ismeri a biztonsá- gos internet haszná- lat szabályait, és a digitális, online kommunikáció  eszközeit. | Instrukció alapján részben önállóan | Adatok, informáci- ók keresése digitális eszközön vagy az interneten, az ered- mények közül a megfelelő(k)  kiválasztása és  feldolgozása útmu- tatás alapján. |
| Tíz perc alatt leg- alább 900 leütés  terjedelmű, össze- függő szöveget másol. | Ismeri a tízujjas,  vakon gépelés tech- nikáját. | Teljesen önállóan | Egyszerű digitális tartalmak létrehozá- sa és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott  legalapvetőbb sza- bályok (szerzői jogok)  figyelembevételé- vel. |
| Használja saját és a vállalkozás ügyei- nek intézéséhez  rendelkezésre álló ügyfélkapu és on-  line szolgáltatásokat (e-bevallás, e-  felvételi, erkölcsi  bizonyítvány igény- lés stb.). | Ismeri az ügyfélka- pu és az online ügyintézés előnyeit. | Teljesen önállóan | Ügyfélkapu és on- line szolgáltatások ismerete |
| Megadott szempon- tok szerint iratkeze- lés és levelezési  feladatokat végez. | Ismeri a levelek fajtáit, az üzleti  levelezés szabályit. | Teljesen önállóan |  | Digitális funkciók alkalmazása. |

**A tantárgy témakörei**

Munkavédelmi ismeretek A munkavédelem lényege és területei

A munkahelyek kialakításának általános szabályai

A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében

Tízujjas, vakon gépelés

Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gát- lás pszichológiai elvének érvényesítésével

Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással A jelek szabályai

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérvei alapján

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

Levelezés és iratkezelés A levél fajtái, formai ismérvei

A hivatalos levelek fogalmazásának tartalmi szempontjai A beadványok (kérvény, kérelem, fellebbezés stb.)

Az egyszerű ügyiratok fajtái (nyugta, elismervény, meghatalmazás stb.

A pályázati dokumentumok, nyomtatványok, irat- és szerződésminták értelmezése

Közigazgatási szerv, intézmény, gazdálkodó szervezet, levelei (értesítés, meghívó, igazo- lás, engedély stb.), a szerződésekkel kapcsolatos ügyiratok.

A vállalkozások, szervek, intézmények belső, levelei (jegyzőkönyv, emlékeztető, feljegy- zés stb.)

Üzleti levelezés (ajánlat, megrendelés, teljesítés, a teljesítés zavarai, szállítás stb.) Munkaviszonnyal kapcsolatos levelek (önéletrajz, pályázat, munkaszerződés stb.) Az alkalmazott irodatechnikai eszközök használata

Az ügyiratkezelés alapfogalmai Az irattározás kellékei, eszközei

Az iratkezelés gyakorlata (postabontás, érkeztetés, iktatás stb.)

Digitális alkalmazások

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása, a betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, fel- sorolás, tabulátor, szöveg igazítása, élőfej, élőláb stb.

Táblázatkészítés, -formázás, szegély, mintázat stb. Prezentációkészítés

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása

Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (e-mail, azonnali üzenet- küldés, hang-és videoalapú kommunikáció)

Személyes és céges online ügyintézés ügyfélkapun keresztül Adat és információ fogalma

Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása

Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük A személyes adatok védelme

# Üzleti adminisztráció tantárgy 162/137óra

A tantárgy tanításának fő célja

Az Üzleti adminisztráció tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló legyen képes a gazdasági folyamatokat pénzügyi aspektusból vizsgálni, eligazodjon a pénzügyi intézményrendszerben és ismerje az alapvető pénzügyi szolgáltatásokat. Alkalmas legyen meghatározni és kiválasz- tani a pénzforgalom lebonyolításának a vállalkozás számára leginkább megfelelő módját. Is- merje a pénzforgalom lebonyolításának bizonylatait. Tudja ezeket a bizonylatokat kitölteni papíralapon és digitális formában egyaránt. A tanuló megismerje a nemzetközi elszámolási eszközök árfolyam-alakulásának hatását a gazdasági szférára. A tanuló megértse és a minden- napi életben alkalmazni is tudja, hogy a pénznek időértéke van a különböző időpontokban esedékes pénzáramok tekintetében, akár a betétgyűjtéshez, akár a hitelfelvételhez kapcsolódó- an. Legyen képes a tanuló egyszerű befektetési, értékpapír árfolyam- és hozamszámításon keresztül dönteni a beruházás megvalósításáról, a vásárlási-eladási szándékról

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A vállalkozás működtetésének alapismeretei tantárgy Banki alapismeretek témakör

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Meg tudja külön- böztetni a pénzügyi intézményrendszert alkotó hitelintézete- ket és a pénzügyi vállalkozásokat  egymástól. | Tudja az MNB és a kereskedelmi ban- kok feladatait. | Teljesen önállóan | Fogékony az új  információk befo- gadására. A minő- ségi munkavégzés érdekében követi a szakmájával kap-  csolatos jogszabályi változásokat. Tö- rekszik a pontos,  áttekinthető, mun- kavégzésre. |  |
| Kialakítja a pénz-  forgalom szabályait a vállalkozásnál. | Ismeri a pénzforga-  lom általános szabá- lyait. | Teljesen önállóan |  |
| Figyelemel kíséri a valuta és devizaár- folyamokat | Ismeri az árfolya- mok alkalmazását valuta-, deviza  beváltása, illetve vétele esetén.  Tudja Issmeri az árfolyamváltozás  hatását a gazdaság- ra. | Irányítással, önálló- an. |  |
| Közreműködik a bankgarancia, a fedezetigazolás és  az akkreditív nyitás ügyében. | Ismeri a nemzetközi elszámolások esz- közeit. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Elvégzi az alapvető befektetési számítá- sokat. | Ismeri a pénzügyi piacok működését és az értékpapírok típusait.  Érti az alapvető  befektetési számítá- sok alkalmazási  lehetőségeit. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Közreműködik a  biztosítási termékek kiválasztásában. | Ismeri a biztosítási termékeket. | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

A pénzügyi intézményrendszer

A jelenlegi magyar pénzügyi intézményrendszer felépítése Jegybank és a monetáris szabályozás

Az MNB szervezeti felépítése

A magyar központi bank feladatai, a monetáris irányításban betöltött helye

A pénzügyi intézmények jellemzői (hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások) Nem monetáris közvetítők és feladataik (biztosítók, nyugdíjpénztárak) Magyar Bankszövetség, OBA, BEVA

Pénzügyi szolgáltatások és kiegészítő pénzügyi szolgáltatások

Bankügyletek

Passzív bankügyletek (betétgyűjtés, értékpapírok kibocsátása, hitelfelvétel a jegybanktól és más banktól)

Aktív bankügyletek, a hitelezés folyamata (hitelek típusai, lízingügylet, faktorálás, for- fetírozás)

Hitelbiztosítékok: tárgyi, dologi biztosíték és személyi biztosíték Semleges bankműveletek

A pénz időértéke

A pénz időértékének fogalma, jelentősége

A jelen- és a jövőérték-számítás időtényező-táblázatok alkalmazásával Az egyszerű és a kamatos kamat számítása

Diszkontálás

Pénzforgalom

A pénzforgalom általános szabályai A fizetési számlák fajtái

Banki titoktartási szabályok Fizetési módok:

fizetési számlák közötti fizetés: átutalás, beszedés, az okmányos meghitelezés (akkreditív)

fizetési számlához kötődő készpénzfizetés: készpénzfizetésre szóló csekk kibocsá- tása és beváltása, készpénzbefizetés fizetési számlára, készpénzkifizetés fizetési számláról

fizetési számla nélküli fizetés: készpénzátutalás

készpénzfizetés

A készpénzforgalom lebonyolítása

A pénztár, pénzkezelés és pénztári forgalom elszámolása A pénzkezeléssel kapcsolatos feladatkörök

A pénzkezelés gyakorlata Bankválasztási szempontok a gyakorlatban

A pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés formai és tartalmi követelményei A pénzforgalmi számla nyitása

A pénzforgalmi szolgáltatások lebonyolításának lépései A pénzkezelési szabályzat

A pénzkezeléshez kapcsolódó bizonylatok A bizonylatok adattartalmának értelmezése:

* kiadási és bevételi pénztárbizonylat
* időszaki pénztárjelentés
* készpénzfizetési számla
* szigorú számadású bizonylatok nyilvántartása

Pénzügyi bizonylatok (számla) kiállítása számlázóprogram használatával Fizetési számlák közötti fizetési megbízások elektronikus kiállítása

Valuta-, devizaműveletek

A valuta, a deviza és azok árfolyamának fogalma

A valuta- és a devizaműveletekkel kapcsolatos gazdálkodási feladatok A valuta- és a devizaárfolyamokhoz kapcsolódó számítások

Pénzügyi piacok és termékeik

A pénzügyi piacok fogalma, gazdaságban betöltött szerepe Pénzügyi piacok csoportosítása

Az értékpapírok pénzügyi piacokon betöltött szerepe

Az értékpapírok megjelenése, fogalma (főbb csoportosítási szempontjai) Az értékpapírok főbb fajtái:

* a kötvény fogalma, jellemzői, fajtái, a vállalati kötvény pénzügyi piacon betöltött szerepe
* a részvény fogalma, fajtái, jellemzői, a részvények szerepe a gazdaságban
* a közraktárjegy fogalma, jellemzői
* az állampapírok jellemzői és fajtái
* a banki értékpapírok
* váltóismeretek

A pénzügyi piacok, a tőzsde működése

A tőke- és pénzpiaci ügyletek: prompt és termin ügyletek

Befektetések értékelése Beruházási döntések típusai

A beruházások pénzáramai, típusai (kezdő pénzáram, működési pénzáram és végső pénz- áram) és tartalmuk

Tőkebefektetési számítások: a beruházások gazdaságossági számításai – statikus és dina- mikus számítások

A statikus számítások mutatói: megtérülési idő, jövedelmezőségi mutató, beruházási pénzeszközök forgási sebessége

A dinamikus számítások mutatói: nettó jelenérték, jövedelmezőségi index, belső megtérü- lési ráta (számítás nélkül, csak értelmezés szintjén)

Döntési szabályok a beruházás megvalósítására vagy elutasítására vonatkozóan A kötvény értékelése

A klasszikus kötvény reális árfolyamának (elméleti árfolyamának) becslése, összevetése a piaci árfolyammal, valamint a vásárlási-eladási szándék megállapítása

A kötvények hozamának számítása: névleges hozam, egyszerű hozam A részvény értékelése

A törzsrészvény és az elsőbbségi részvény reális árfolyamának (elméleti árfolyamának) becslése, összevetése a piaci árfolyammal, valamint a vásárlási-eladási szándék

megállapítása

A részvények várható hozamának számítása Tőzsdei ügyletek értékelése

Biztosítási alapismertek

A biztosítás szerepe, jelentősége, módszere

A biztosítási ágazatok rendszerei, biztosítási formák Biztosítási szerződés és biztosítási díj

Biztosítási esemény bekövetkezése, kárrendezés

# Szövegbevitel számítógépen tantárgy 139/134 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A Szövegbevitel a számítógépen tantárgy alapvető célja, hogy a tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép-használathoz kapcsolódó elektro- nikus írásbeli teendőknek– bármilyen adathordozóról történő – elvégzésében, amelyek a titká- ri munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő) munkafeladataiban jelent- keznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy rögzüljenekaz elektronikus írástechnika elsajátítása során kialakított szokások (a munkakörülmények kiala- kítása, a munkaeszköz előkészítése, a helyes kéz- és testtartás, a fogás- és billentéstechnika, a pihentető, lazító periódusok, ujj-, kéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek hosszú távon ismegalapozzák az egészséges és biztonságos munkavégzést.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo natkozó speciális elvárások

Ügyvitel szakos, vagy alapszak/ügyvitel szakirány szakos tanár

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Dokumentumokat szerkeszt szöveg- szerkesztő prog-  rammal. | Ismeri a szöveg-  szerkesztő használa- tát | Teljesen önállóan | Önállóan kezeli a számítógépet és perifériáit.  Törekszik a pontos, precíz munkavég- zésre.  Betartja az internet- használat szabálya- it. | A Word szöveg- szerkesztő magas szintű ismerete |
| Táblázatkezelő programon kimuta- tást, diagramot  készít. | Ismeri a táblázatke- zelő program hasz- nálatát | Teljesen önállóan | Az Excel magas szintű ismerete |
| Elektronikus pre- zentációt készít. | Ismeri a prezentá- ciókészítő alkalma- zásokat | Teljesen önállóan | A PowerPoint ma- gas szintű ismerete |

**A tantárgy témakörei**

Az írásbiztonság erősítése

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

Figyelem-összpontosító, koncentrálást fejlesztő gyakorlatok Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

Az írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal

Az írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

Szövegfeldolgozás, szöveggyakorlatok

A szövegbevitel technikájának, a folyamatos írás (másolás) készségének fejlesztőgyakor- latai szövegfeldolgozásokon keresztül:

különböző nehézségű szövegek, különböző tartalmú – ismeretbővítést szolgáló – szövegek

az időre írás tartamának növelése: állóképesség-fejlesztés (10–20 perc)

az írásbiztonság erősítése

mozdulat- és szógyakorlat, a szöveghosszúság növelése

Diktálás utáni írás: folyamatos szövegdiktátumok

Enter nélküli, folyamatos írás; az automatikus elválasztás alkalmazása

A dokumentumszerkesztés alapjai

A dokumentumok tárolására szolgáló mappaszerkezet kialakítása a titkári munkafeladata- inak megfelelően

Mappák létrehozása, a munka jellegének megfelelő elnevezése, megnyitása, bezárása, át- helyezése, másolása stb.

Fájlkezelési feladatok: fájlok létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfe- lelően –, megnyitása, mentése, mentése másként, másolása, áthelyezése, átnevezése, tör- lése, nyomtatása (különböző beállításokkal) stb.

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai a titkári munkafeladatokhoz kap- csolódóan

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

Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alap- funkcióinak 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 alkalma- zásával
* szövegrész, szöveg keresése, cseréje
* élőfej, élőláb létrehozása, szerkesztése
* nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás stb.

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

Táblázatok készítése

Az irodai munka tartalmához kapcsolódóan egy táblázatkezelő program alapfunkcióinak alkalmazása:

munkalapok azonosítása, beszúrása, törlése

az 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, DA- RABTELI, DARABÜRES, HA, KEREKÍTÉS)

egyszerű rendezés, szűrés

a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése

kép, alakzat, szövegdoboz, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése

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

A dokumentumok készülhetnek:

minta után

részletes feladattal irányított utasítások szerint

megadott tartalmi szempontok, adatok szerint

információval történő kiegészítéssel stb.

Prezentációkészítés

A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában

A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítás) Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.)

Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai Prezentációk készítése egy konkrét bemutatókészítő programban

A weblapkészítés alapjai Honlapkészítési alapfogalmak

A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése, HTML-kódok Bekezdések, felsorolások

Táblázatok Képek használata, Hivatkozások

A weblapkészítés gyakorlata

# Dokumentumszerkesztés tantárgy 144/129 óra

* + - 1. A tantárgy tanításának fő célja

A Dokumentumszerkesztés tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló ismerje meg a különböző típusú, fajtájú iratok, levelek készítésének nyelvi, tartalmi és formai elvárásait, és ennek meg- felelően képes legyen a hivatali, üzleti élet dokumentumainak elkészítésére. Legyen képes munkavállalással kapcsolatos iratokat, munkahelyi kapcsolattartó dokumentumokat önállóan megfogalmazni, elkészíteni. Legyen tisztában a hagyományos és elektronikus levelezés illem- szabályaival, a biztonságos internethasználat előírásaival.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Adatbeviteli felada- tokat végez a tízuj- jas vakírás magas szintű technikájá-  val. | Ismeri az irodai dokumentumok fajtáit. | Teljesen önállóan | Munkavégzésében törekszik a pontos- ságra.  Követi az informá- cióforrások változá- sának szabályait.  Tisztában van a  levelezés, elektro- nikus kapcsolattar- tás udvariassági  szabályaival. | A Word szöveg- szerkesztő magas szintű ismerete. |
| Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal  hagyományosan és elektronikusan. | Ismeri az üzleti élet gazdasági, kereske- delmi leveleit. | Teljesen önállóan | Internethasználat |
| Betartja a biztonsá- gos internethaszná- lat szabályait. | Ismeri a világháló veszélyeit. | Teljesen önállóan | Internethasználat |

**A tantárgy témakörei**

Levelezési ismeretek

Az írásbeli kapcsolattartás funkciója, változása

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

Az iratkészítés technikája számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával) A hivatali stílus alkalmazása

Az iratok helyesírási, nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjai

Iratok, hivatali, üzleti levelek stilisztikai elemzése

A levelezés hagyományos és elektronikus jellemzői, udvariassági szabályai

Egyes iratok (pl. megrendelés, szerződések, határozat, fellebbezés stb.) tartalmának jog- szabályi követelményei

Levelezés a titkári munkában

Nyomtatott dokumentumok (papírfajták, boríték, postai utasítások)

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

A mindennapi élet egyszerű iratainak (pl. nyugta, elismervény, igazolás, nyilatkozat, kö- telezvény, meghatalmazás) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

A nyugta és számla jellemzői, különbségei a jogszabályok értelmében

Azonosító adatok (személyi adatok, azonosító számok, címek, elérhetőségek stb.) helyes- írása

Hírközlő iratok (hirdetés, tájékoztatás, értesítés, felszólítás, felhívás, meghívó) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Belső, szervezeti iratok (emlékeztető, feljegyzés, jelentés, beszámoló, körlevél stb.) nyel- vi, tartalmi és formai jellemzői

Iratkészítési gyakorlatok

Gyakori iratok nyomtatványainak kitöltése kézzel, számítógéppel; sablonok A témakör részletes kifejtése

* + - * 1. Levelezés az üzleti életben

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzői

Beadványok: panasz, javaslat, bejelentés, bevallás, feljelentés, kérvény, kérelem Iratok a hatáskör és illetékesség területéről: idézés, értesítés, igazolási kérelem Határozat, végzés, fellebbezés iratai a hatósági eljárásban

Iratok a munkaügy köréből (álláspályázat, motivációs levél, referencialevél, szakmai ön- életrajz, munkaszerződés) és egyéb, a munkaviszony tartalmához (munkavégzés, munkál- tatói kötelezettség, munkabér, munkahely, juttatások, pihenőidő stb.) kapcsolódó iratok tartalmi, nyelvi és formai jellemzői

A gazdasági, kereskedelmi, üzleti tevékenységgel összefüggő levelek (hírlevél, tájékozta- tás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása), szerződések ([adás- vételi, szállítási], a teljesítési iratok) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Az üzleti levelek ajánlott sémája, formai, szerkesztési szabályai

Nyomtatványok a közigazgatás, a munkaügy és az üzleti élet levelezésének köréből

Komplex levélgyakorlatok

Komplex iratok, levelek készítése az elsajátított témakörökben (egyszerű, hírközlő és bel- ső, szervezeti iratok; hatósági, munkaügyi és üzleti levelek), alkalmazva a szövegszer- kesztés adta lehetőségeket, kiegészítve a táblázatkezelés, adatbázis-kezelés dokumentu- mainak felhasználásával

A levélfeladatok készülhetnek:

minta után

tömbszövegből

adat és iratszöveg elkülönített megadásával

diktálás után

megadott adatokból és tartalmi szempontok szerint önálló fogalmazással

gyorsírási sztenogramból

feladatutasítások alapján

más fájlformátumban mentett dokumentumok készítésével és egyes elemeik fel- használásával (l. táblázat, diagram, adatbázis)

Iratsablon készítése

Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése Körlevélkészítés

# Titkári ügyintézés tantárgy 152/147 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A Titkári ügyintézés tantárgy tanításának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a titkári munkakör tevékenységformáit, képet kapva a munkahelyi irodai teendőkről, szervezési felada- tokról, az irodai környezetről, tárgyi, személyi feltételekről, az ott zajló munkafolyamatokról. A tanulók e körben megismerhetik az idő- és készletgazdálkodás teendőit, reprezentációval és ajándékozással, ügyfélkapcsolatok, információk, adatok stb. kezelésével együtt járó és egyéb nyilvántartásokat, a vezetés-szervezés elemeit, valamint a személyiségfejlesztés lehetőségeit a titkári munkaköri elvárások ismeretében. Betekintést nyerhetnek a munkaerő-gazdálkodás egyes elemeibe, pályázatok, projektek készítésének folyamatába.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Üzleti kommunikáció

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Jegyzőkönyv- | Ismeri a jegyző- |  |  | Számítógépes és |
| vezetési teendőket | könyvvezetés tech- | Teljesen önállóan | Fogékony az új | ügyviteli program- |
| lát el. | nikáját. |  | információk befo- | csomagok kezelése |
|  |  |  |  |
| Alkalmazza az irat- és dokumentumke- zelési szabályokat. | Ismeri az irat és  dokumentumkeze- léssel kapcsolatos feladatokat. | Teljesen önállóan | gadására.  A minőségi munka- végzés érdekében projektekben cso- | Számítógépes és ügyviteli program- csomagok kezelése |
| Projektekben, pá-  lyázatokkal kapcso- latos feladatokban  részt vesz. | Projektismeret | Teljesen önállóan | portos feladatvégzés esetén kezdeménye- ző, együttműködő.  Az e-ügyintézés | Számítógépes és ügyviteli program- csomagok kezelése |
| Betartja az adatfel- használás szabálya- it. | Ismeri az adat- és  információvédelem szabályait. | Instrukció alapján részben önállóan | során önállóságra  törekszik. | Számítógépes és ügyviteli program- csomagok kezelése |

**A tantárgy témakörei**

Jegyzőkönyvvezetés

A jegyzőkönyv-vezetési munka jellege, tartalma A jegyzőkönyv fogalma, tartalmi jellemzői

A jegyzőkönyvek készítésének alkalmai

A jegyzőkönyvek típusai: megállapodási/határozati; teljes/szó szerinti, kivona- tos/rövidített jegyzőkönyvek

Technikai eszközök a jegyzőkönyvvezető szolgálatában Elvárások a jegyzőkönyvvezetővel szemben

Előkészületek a jegyzőkönyvek vezetésére:

* egyeztetés a jegyzőkönyv felvételének eseményéről, körülményeiről
* információk gyűjtése az eseménnyel kapcsolatban
* a jegyzés körülményeinek előkészítése (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek)
* a jegyzéssel kapcsolatos dokumentumok előkészítése
* személyek, adatok előzetes azonosítása, ezek dokumentálása (regisztráció)
* a résztvevők informálása az adatjegyzéssel, -rögzítéssel kapcsolatosan
* a résztvevők (meghallgatottak) előzetes tájékoztatása az adatjegyzéssel össze- függésben
* iratok, dokumentumok begyűjtése, regisztrálása, másolása, tárolása az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatosan
* az eseményen használatos dokumentumokról, tárgyi eszközökről jegyzék, nyil- vántartás készítése
* a begyűjtött dokumentumok, tárgyi eszközök visszaszolgáltatása, ennek doku- mentálása
* az esetleges zavaró tényezők elhárítása, vezetők, résztvevők tájékoztatása
* bizalmas, titkos adatok kezelése
* az esemény fókuszának meghatározása a vezetővel egyetértésben
* résztvevők regisztrálása
* a jegyzéshez legoptimálisabb hely kiválasztása, elhelyezkedés stb.

Teendők az esemény jegyzése, rögzítése folyamán:

* az esemény folyamatos követése
* az elhangzottak jegyzése, rögzítése
* nevek, számok, adatok stb. pontosítása
* az eseményt befolyásoló körülmények (taps, nevetés, fütty, kivonulás stb.) fel- jegyzése, rögzítése
* zavaró körülmények elhárítása stb.

Teendők az esemény jegyzése, rögzítése után:

* az eseményen rögzített, jegyzett történések, adatok ellenőrzése, pontosítása
* az eseményen használt – a rögzítést, jegyzést meghatározó – dokumentumok, tár- gyi eszközök átvétele, dokumentálása
* a jegyzőkönyv elkészítése, megszerkesztése
* a jegyzőkönyv aláírása, hitelesítése
* a jegyzőkönyvből feljegyzés készítése az érintettek számára
* a jegyzőkönyv, kapcsolódó dokumentumok eljuttatása az érintettekhez
* a jegyzőkönyvek átadásának dokumentálása stb.

Jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelése, tárolása

Előírások, szabályok, utasítások betartása a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan

A jegyzőkönyv-vezetési ismeretek alapján teljes körű jegyzőkönyv-vezetési feladatok végzése:

* előkészített jegyzőkönyvi anyag diktálása és jegyzése, rögzítése
* szimulált esemény történéseinek jegyzése, rögzítése
* látogatás konkrét eseményen, az elhangzottak jegyzése, rögzítése Hanghordozón rögzített szöveg jegyzése, rögzítése

A feliratozás mint egyidejű beszédrögzítés fogalma, tevékenységtartalma Jegyzőkönyvi részletek stilizálása, fésülése; a kivonatolás gyakorlatai

A jegyzőkönyv tartalma, formai-alaki megjelenése A jegyzőkönyv felépítése, részei

Komplex jegyzőkönyv-készítési gyakorlatok:

* a jegyzőkönyv tartalmi típusainak megfelelően: kihallgatásról, helyszíni szemlé- ről, értekezletről, eseményről, megállapodásról, határozatokról stb.
* a beszédrögzítés módjának megfelelően: diktálás után, sztenogramból, rögzített hanganyagról
* a jegyzőkönyvi formának megfelelően: egyedileg szerkesztett forma – a közéleti, hivatali, üzleti életi elvárásoknak megfelelően, nyomtatványok kitöltésével

Titkári feladatok

A titkár, titkárság helye, funkciója a szervezeti hierarchiában Titkári funkciók: személyi, szervezeti

Titkári munkakörök (foglalkozások)

Titkári munkaköri elvárások; titkári etikai kódex Postázási feladatok

Iroda- és munkaszervezési teendők a titkári munkában Kapcsolatteremtés, kapcsolatok ápolása a titkári munkában Telefonos kapcsolattartás és illemszabályai

Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése

Szűrőfeladatok: személyes, telefonos, írásos, elektronikus megkeresés vonatkozásában Vendégfogadás, vendéglátás az irodában

Programok, rendezvények, utazások szervezése Pályázatfigyelés; projektfeladatok Nyilvántartások vezetése, ellenőrzése, frissítése

Irodai gazdálkodás (irodaszerek készletezése, házipénztár-kezelés, reprezentációs keret kezelése stb.)

Bélyegzők kezelése

Ügyintézés hagyományos, személyes megjelenéssel, telefonon, levélváltással és e- csatornán

Jogszabálykövetés, jogszabálykeresés

A személyiségfejlesztés területeia titkári munkakörben (személyiségtípusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés); karriertervezés

Álláskeresési technikák titkári munkakörben A témakör részletes kifejtése

Információs folyamatok az irodában

Információs folyamatok: információ keletkezése, feldolgozása → funkciója, tárolás, to- vábbítás.

Az információfeldolgozás módja, eszközei, célja, funkciója, személyi, tárgyi feltételei. Dokumentumok előállítása; dokumentumok típusai, fajtái

A dokumentumok előállításának módjai

Az irat- és dokumentumkezelés fogalma, szabályozása, alapelvei; szervezeti keretei Az irat- és dokumentumkezelés folyamata, szakaszai, teendők az egyes szakaszokban Az irattár, levéltár fogalma

Az irattárolás fogalma, fajtái (papíralapú, digitális); szabályozása Az irattárolás személyi, tárgyi feltételei

A papíralapú és a digitális irattárolás biztonsági védelme

Selejtezés (papíralapú, digitális); az eljárás folyamata, dokumentálása Az iratkezelés és -tárolás dokumentumai

Adat- és információvédelem Adat és információ fogalma

Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása

Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük A személyes adatok védelme

A közérdekű adatok megismerésének lehetősége, eljárási szabályai Közérdekű adatok közzétételének szabályai

Adatvédelmi szintek (uniós; nemzeti, szervezeti) és felelősségi körük (hatóság, adatvé- delmi felelős, adatkezelők)

A szervezeti adatkezelés szabályozása

Az adatvédelmi szabályzat tartalmi elemei

Az adatkezelés technikai háttere, biztonsági elemei

Időgazdálkodás Az idő fogalma, jellemzői

Fogalmak: időgazdálkodás, vezetői és személyes időmenedzsment, munkaidő, pihenőidő, aktív, értékteremtő idő, elpazarolt idő stb.

Az időgazdálkodás alapelvei

Időrabló tényezők: halogatás, félbeszakítás, párhuzamos munkavégzés, a rendszer hiánya, a cél hiánya, a motiváció hiánya, fáradság stb.

Az idő hatékonyságának növelése: munkaidő-fényképezés, az időrabló tényezők leépíté- se, hatékony munkastílus kialakítása, a kapcsolatok optimalizálása, célkitűzés, hatékony munkaszervezés, a munkafeladatok delegálása, önérdek-érvényesítés, fegyelem, a plusz- idők kihasználása, az energiaszint növelése, jutalmazás stb.

A hatékony időgazdálkodás tárgyi eszközei Időtényezők a titkári munkában

Időgazdálkodás, munkaszervezés a titkári munkakörben:

* személyes időmenedzsment:
* a munkafeladatok minősítése (fontos–sürgős elvek mentén)
* prioritások felállítása,
* checklisták készítése,
* időterv készítése,
* hatékony munkaszervezés: kié a munka?
* végrehajtás, rugalmasság
* határidő-nyilvántartás
* a vezető és a titkár idejének, munkafeladatainak összehangolása
* az ügyfelek idejével való gazdálkodás

Vezetési és projektismeretek A vezetés, irányítás fogalmának tisztázása

Vezetői tevékenységek: tervezés, szervezés, koordinálás, motiválás, ellenőrzés Vezetési stílusok

Szervezeti formák, szervezeti kultúra

A projekt fogalma, típusai, csoportosítása

A projekt folyamata: a koncepció kialakítása (ötlet), elemzés, tervezés, végrehajtás- megvalósítás, ellenőrzés

A projektben részt vevők (projektgazda, szponzor, projektvezető, tanácsadók, aktív ta- gok); feladatleosztás, felelősség-meghatározás; külső közreműködői szervezetek; külső és belső érdekcsoportok

# Munkavállalói idegen nyelv tantárgy 62/62 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetés- re jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, hatékonyan és eredményesen meg tudják va- lósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően megfogalmazni, megértsék egy munkaszerződés alapvető idegen nyelvi fordulatait, kifejezéseit.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcso- latosan kérdéseket, véleményt tudjanak formálni.

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteikre, vala- mint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókincset is alkalmazva gyakorolja.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvek

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és**  **felelősség mértéke** | **Elvárt**  **viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános**  **és szakmához kötődő digitális kompetenciák** |
| Internetes álláskere- ső oldalakon és  egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.)  álláshirdetéseket  keres. Az álláskere- séshez használja a kapcsolati tőkéjét. | Ismeri az álláskere- sést segítő fórumo- kat, álláshirdetése- ket tartalmazó for- rásokat, állásokat hirdető vagy állás- keresésben segítő  szervezeteket, mun- kaközvetítő ügy- nökségeket. | Teljesen önállóan | Törekszik kompe- tenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hang- súlyozására idegen nyelven. Nyitott  szakmai és szemé- lyes kompetenciái- nak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív kész- ségeit idegen nyel- ven fejleszteni (ol- vasott és hallott  szöveg értése, írás- készség, valamint beszédprodukció).  Szakmája iránt  elkötelezett. Megje- lenése visszafogott, helyzethez illő.  Viselkedésében  törekszik az adott helyzetnek megfe- lelni. | Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az inter- netes böngészőket  és álláskereső portá- lokat, és ezek segít- ségével képes  szakmájának, vég- zettségének, képes- ségeinek megfelelő- en álláshirdetéseket  kiválasztani. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletraj- zot fogalmaz. | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tar- talmi és formai követelményeit. | Teljesen önállóan | Ki tud tölteni ön- életrajzsablonokat, pl. EuropassCV- sablon, vagy szö-  vegszerkesztő prog- ram segítségével  létre tud hozni az  adott önéletrajztípu-  soknak megfelelő dokumentumot. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivá-  ciós levelet ír, me- lyet a megpályá-  zandó állás sajátos- ságaihoz igazít. | Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelmé- nyét, felépítését, valamint tipikus  szófordulatait az adott idegen nyel- ven. | Teljesen önállóan | Szövegszerkesztő program segítségé- vel meg tud írni egy önéletrajzot, figye-  lembe véve a formai szabályokat. |
| Kitölti és a munka- adóhoz eljuttatja a szükséges nyomtat- ványokat és doku- mentumokat az  álláskeresés folya- matának figyelem- bevételével. | Ismeri az álláskere- sés folyamatát. | Teljesen önállóan | Digitális forma- nyomtatványok  kitöltése, szövegek formai követelmé- nyeknek megfelelő létrehozása, e-  mailek küldése és fogadása, csatolmá- nyok letöltése és hozzáadása. |
| Felkészül az állásin- terjúra a megpá-  lyázni kívánt állás- nak megfelelően, a céljait szem előtt  tartva kommunikál az interjú során. | Ismeri az állásinter- jú menetét, tisztá- ban van a lehetséges kérdésekkel. Az  adott szituáció megvalósításához  megfelelő szókincs- csel és nyelvtani  tudással rendelke- zik. | Teljesen önállóan | A megpályázni  kívánt állással kap- csolatban képes az internetről informá- ciót szerezni. |
| Az állásinterjún, az állásinterjúra érke- zéskor vagy a kap- csolódó telefonbe- szélgetések során  csevegést (small  talk) kezdeményez, a társalgást fenntart- ja és befejezi. A  kérdésekre megfele- lő válaszokat ad. | Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák  szókincsével, ame- lyek az interjú so- rán, az interjút  megelőző és esetle- gesen követő tele- fonbeszélgetés  során vagy az állás- interjúra megérke- zéskor felmerülhet-  nek. | Teljesen önállóan |  |  |
| Az állásinterjúhoz kapcsolódóan tele- fonbeszélgetést folytat, időpontot  egyeztet, tényeket tisztáz. | Tisztában van a  telefonbeszélgetés szabályaival és  általános nyelvi fordulataival. | Teljesen önállóan |  |
| A munkaszerződé- sek, munkaköri  leírások szókincsét munkájára vonatko- zóan alapvetően  megérti. | Ismeri a munka- szerződés főbb elemeit, leggyako- ribb idegen nyelvű kifejezéseit. A  munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értel-  mezni tudja. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókin- cset idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.).

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismer- ni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirde- tés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fej- lesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompe- tenciákat fejlesztünk (íráskészség).

Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, ti- pikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyes- séggel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartami és formai követel- ményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, ho- gyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

„Small talk” – általános társalgás

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a kérdésfeltevést és a beszélge- tésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania.

A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során re- ceptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikáci- ót folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségek- ről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran hasz- nált kifejezéseket.

A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek.

A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz ar- ra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értel- mezze.

A témakör során elsősorban a tanuló produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó videók és egyéb hanganyagok hallgatása során a receptív kész- ségek is fejlődnek (hallás utáni értés), valamint a munkaszerződés-minták szövegének ol- vasása során az olvasott szövegértés is fejleszthető.

# Könyvvezetési alapozás

# Munkaerő-gazdálkodás tantárgy 134/134 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A Munkaerő-gazdálkodás tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló a Munka Törvénykönyve által meghatározott szabályokat megismerje, és ezeket a munkaügyi gyakorlata során alkal- mazni tudja. A tanulónak tisztában kell lennie azzal, hogy rendszeresen figyelemmel kell kí- sérnie a jogszabályi, adójogszabályi környezetet annak érdekében, hogy munkáját mindig a hatályos jogszabályoknak megfelelően tudja végezni. A tanuló megismer munkaügyi és hr- nyilvántartó számítógépes szoftvert, melynek segítségével vezeti a szükséges munkaügyi nyilvántartásokat.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Adózási ismeretek

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Megtudja különböz- tetni a motivációs  elméleteket. | Ismeri a motivációs elméletek típusait. | Teljesen önállóan |  |  |
| Ismeri és alkalmaz- za a munkajogi fogalmakat. | Ismeri a Munka Törvénykönyve előírásait. | Teljesen önállóan | Digitális jogtárat használ. |
| Digitális munkaügyi dokumentumokat  készít. | Ismeri a kötelező  munkaügyi nyilván- tartásokat. | Teljesen önállóan | Munkaügyi és HR-  nyilvántartó szoft- vert használ. |

**A tantárgy témakörei**

Emberierőforrás-gazdálkodás A munka fogalma, a munkafolyamat Motiváció, motivációs elméletek

Képesség, készségek, képzettség

A humán kontrolling fogalma, eszközei, módszerei, elemzések, számítások Emberierőforrás-gazdálkodás, humánstratégia

A munkakörök elemzése, kialakítása, értékelése Toborzás és kiválasztás

Teljesítményértékelés

Munkaerő-fejlesztés, karriertervezés

A munka díjazása:

A munkabér fogalma, részei

Az alapbér, megállapítása időbérben, teljesítménybérben, ezek kombinációjával Időbér, az idő mérése

Teljesítménybér, a teljesítménykövetelmény meghatározása, mérése, garantált bér A bérpótlék fogalma és fajtái

Díjazás munkavégzés hiányában (távolléti díj)

A kötelező legkisebb munkabér, garantált bérminimum A munkabér védelme

A munkaviszony egyes speciális típusai

Bruttó bér, nettó bér, a munkavállalót és a munkáltatót terhelő adók és járulékok A kártérítési kötelezettség, a munkavállaló kártérítési kötelezettsége

A kártérítés mértéke

A megőrzési felelősség, a leltárfelelősség, a leltárhiányért való felelősség feltétele A munkavállalói biztosíték

A kártérítés mérséklése

A munkáltató kártérítési kötelezettsége A kártérítés mértéke és módja

A humánkontrolling-alapú tervezés, ellenőrzési rendszer, jelentésrendszer Munkaidő-gazdálkodás, munkaidő-nyilvántartások, a foglalkoztatás hatékonysága

A munkaviszony szabályozása

A Munka Törvénykönyve (Mt.) célja, hatálya, fejezetei Az Mt. alapelvei

Jogok és kötelezettségek gyakorlása Az egyenlő bánásmód követelménye Jognyilatkozatok, Érvénytelenség, jogkövetkezmények

A munkaviszonyból származó igény elévülése A munkaviszony fogalma, alanyai

Munkaviszony létesítése, a munkaszerződés fogalma, tartalma A munkáltató tájékoztatási kötelezettsége

A munkaszerződés teljesítése, a munkáltató és a munkavállaló kötelezettsége Munkaszerződéstől eltérő foglalkoztatás, jogkövetkezmények

A munkaszerződés módosítása

A munkaviszony megszűnése és megszüntetése, a megszüntetés módjai A felmondás, az azonnali hatályú felmondás, a végkielégítés

Eljárás a munkaviszony megszűnése, illetve megszüntetése esetén

A munkaviszony jogellenes megszüntetése, jogkövetkezményei

A munkaidőre, napi munkaidőre, munkaidőkeretre, pihenőidőre vonatkozó fogalmak, szabályok

A munkaidő-beosztással kapcsolatos szabályok

Pihenőidő, napi-, heti pihenőidő, rendkívüli munkaidő, ügyelet és készenlét A szabadság fajtái és mértéke, kiadása, betegszabadság

Szülési szabadság, fizetés nélküli szabadság

Munkaerő-gazdálkodás a gyakorlatban Munkaszerződések készítése

A munkavállaló tájékoztatása a munkaviszonyból származó alapvető jogokról és kötele- zettségekről

A munkaköri leírás tartalma Munkaügyi nyilvántartások vezetése Szabadságterv készítése

Munkaügyi dokumentumok vezetése, gyakorlata a hatályos munkaügyi szabályok előírá- sai alapján

Munkaügyi és HR-nyilvántartások vezetése számítógépes szoftveren Iratkezelés, bizonylatok, nyilvántartások, igazolások

Iratkezelés, irattározás, Bizonylatok, bizonylatok kezelése

Bérügyintézői feladatok ellátása során használatos bizonylatok, nyomtatványok Nyilvántartások

Munkavállalóktól bekért és munkavállalók részére kiadott igazolások

A Polgári Törvénykönyv szerinti jogviszonyok:

* megbízási szerződés
* vállalkozási szerződés
* munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyok

# Adózási ismeretek tantárgy 230/222 óra

A tantárgy tanításának fő célja

Az Adózási ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulókkal a magyar adójogi szabá- lyokat és felkészítse a tanulókat a legalapvetőbb adójogszabályok alkalmazására. Rámutasson a magánszemélyek személyijövedelemadó-fizetési kötelezettségére, az arányos köztehervise- lés szükségességére. Bemutassa az általános forgalmi adó szerepét, s ezen ismeretek birtoká- ban a tanulók legyenek képesek a vállalkozások számlázási, nyugtaadási kötelezettségének maradéktalanul eleget tenni. Ismerjék a kisvállalkozások tevékenységére vonatkozó általános forgalmi adó jogi szabályozását.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő**  **digitális kompe- tenciák** |
| Közreműködik a személyi jövede-  lemadó elszámolá- sával összefüggő nyilvántartási köte- lezettség teljesítésé- ben, elvégzi a sze- mélyi jövedelem-  adóval kapcsolatos elszámolásokat. | Ismeri a személyi jövedelemadózás elszámolási szabá- lyait a hatályos  jogszabályok sze- rint. | Teljesen önállóan | Fogékony az új  információk befo- gadására. A minő- ségi munkavégzés érdekében követi a szakmájával kap-  csolatos jogszabályi változásokat. Pon-  tosságra, precizitás- ra törekszik. | Interneten keres, számítógépen ada- tokat rögzít. |
| Kitölti a vállalkozás kimenő számláit. | Ismeri a számla,  nyugtaadás szabá- lyait. | Teljesen önállóan | Számlázóprogra-  mok szakszerű kezelése. |
| Ellenőrzi a vállal- kozáshoz beérkező számlákat a tartalmi és formai követel- ményeknek megfe-  lelően. | Ismeri a számla  tartalmi és formai kellékeit. | Teljesen önállóan |  |
| Előkészíti a vállal- kozás bevételi-  kiadási számláit a könyvelésre. | Tisztában van az egyéni vállalkozó  adózási lehetősége- ivel. | Teljesen önállóan |  |
| Elektronikus beval- lásokat készít. | Ismeri az adatszol- gáltatásokhoz kap- csolódó bevallási  nyomtatványokat | Teljesen önállóan | Az ÁNYK-  programot szaksze- rűen használja. |

**A tantárgy témakörei**

Adózási fogalmak Az államháztartás

A költségvetési bevételek, költségvetési kiadások, a költségvetés egyenlege Az adó és az adórendszer fogalma, jellemzői

A magyar adójog forrásai

Az adók csoportosítása: jövedelemadó, forgalmi típusú adó, vagyonadóztatás Az adózás rendje

Adóigazgatási rendtartás

Általános forgalmi adó Az áfa jellemzői

Az adóalany Az adó mértéke

A fizetendő adó megállapítása Az adólevonási jog

Adólevonási jog korlátozása (alapeset) Adófizetési kötelezettség

Számlázás (számla, nyugta adattartalma)

Számla, nyugta kibocsátásának alapvető szabályai Számla, egyszerűsített számla kitöltése

Az adó alóli mentesség szabályai

Az előzetesen felszámított adó megosztása

Személyi jövedelemadó és béreket terhelő járulékok és közterhek, A személyi jövedelemadó alanyai

Jövedelem, bevétel, költség Az adó mértéke

A bért terhelő járulékok

A szociális hozzájárulási adó

Az összevont adóalap adóköteles jövedelmei (önálló tevékenységből származó, nem ön- álló tevékenységből származó és egyéb jövedelem)

Nyilatkozatok az önálló tevékenység adójának megállapításához

Családi kedvezmény, első házasok kedvezménye, négy vagy több gyermeket nevelő anyák kedvezménye

Összevont adóalap adója Adókedvezmények

Nyilatkozatok az adókedvezmények érvényesítéséhez A bért terhelő járulékok

A szociális hozzájárulási adó

Adóelőleg-számítás és az éves adóbevallás elkészítése, a kifizetendő havi bér megállapí- tása gyakorlófeladatokon keresztül

Egyéni vállalkozás jövedelemadózási formái

Az egyéni vállalkozók adózási szabályai a személyi jövedelemadóban A vállalkozói személyi jövedelemadó

A vállalkozói kivét, a vállalkozói jövedelem és a vállalkozói osztalékalap adózási szabá- lyai

A kisadózó vállalkozások tételes adója Az adónem választásának feltételei

A KATA alapjának meghatározása

A KATA mértéke (főállású kisadózó, főállásúnak nem minősülő kisadózó)

Társaságok jövedelemadózása

A társasági adó alanyai, az adófizetési kötelezettség

A társasági adóalap meghatározása, Az adóalap-korrekciós tételek jelentősége Az adóalapot módosító tételek csoportjai:

az adóalapot jogcímében (egyszerre) növelő és csökkentő tételek

az adóalapot csak csökkentő tételek

az adóalapot csak növelő tételek Az adó mértéke, adókedvezény

Az adózott eredmény

Helyi adók

A helyi adók típusai: vagyoni típusú (építményadó és telekadó), kommunális jellegű adók (magánszemélyek kommunális adója és idegenforgalmi adó), helyi iparűzési adó, telepü- lési adó

Az egyes típusok adóalanyai Az adó alapja és mértéke

Az adókötelezettség teljesítése

Egyszerűbb feladatok megoldása a helyiadókról szóló törvényben meghatározott adóne mekre

Gépjárműadó és cégautóadó A gépjárműadó

A belföldi gépjárművek adójának alanya és az adókötelezettség keletkezése, mentesség az adó alól

Az adó alapja és mértéke személyszállító gépjármű és tehergépjármű esetén, az adó mér- téke és az adókedvezmények

A cégautóadó

* A cégautóadó alanyai
* A cégautóadó-fizetési kötelezettség keletkezése (bérlet, lízing, kiküldetés stb.)
* Az adó mértéke

A gépjárműadó és a cégautóadó összevezetésének feltételei

Egyszerűbb feladatok megoldása a gépjárműadóra, a cégautóadóra

Elektronikus bevallás gyakorlata Gyakorlati előkészítés:

A munka előkészítésének menete:

Tájékozódás a NAV honlapján

Keretprogram-letöltés, a kiválasztott nyomtatványok és kitöltési útmutatójuk letöltése A számítógépen, a nyomtatványkitöltő rendszerben a kiválasztott bevallás megnyitása Ügyfélkapu

Az elkészítendő bevallások fajtái:

A munkáltató vagy a kifizető által foglalkoztatott biztosítottak adatairól szóló bejelentő és változásbejelentő adatlap (T1041)

Bejelentő és változásbejelentő elektronikus adatlap az egyszerűsített foglalkoztatásról szóló 2010. évi LXXV. törvény értelmében a 2010. augusztus 1-jét követően létesített egyszerűsített foglalkoztatás adatairól (T1042E)

Havi bevallás a kifizetésekkel, juttatásokkal összefüggő adóról, járulékokról és egyéb adatokról, valamint a szakképzési hozzájárulásról (08-as bevallás)

Bevallás a kiegészítő tevékenységet folytatónak nem minősülő egyéni vállalkozó és a mezőgazdasági őstermelő szociális hozzájárulási adó és járulék kötelezettségeiről (58-as) bevallás

Átvezetési és kiutalási kérelem az adószámlán mutatkozó túlfizetéshez (17-es bevallás) Bevallás a személyi jövedelemadó, a járulék, az egyszerűsített közteherviselési hozzájá- rulás, a szociális hozzájárulási adóról, mindezek helyesbítéséről, önellenőrzéséről (év- számSZJA)

Bevallás egyes adókötelezettségekről az államháztartással szemben (01-es bevallás)

A munkáltató, kifizető összesített igazolása a személyi jövedelemadó bevalláshoz (M30- as bevallás)

Adat és változásbejelentő lap egészségügyi szolgáltatási járulék fizetésére kötelezettek részére (T1011-es bevallás)

Általános forgalmi adó bevallás (65-ös bevallás)

Bevallás a helyi iparűzési adóról állandó jellegű iparűzési tevékenység esetén (HIPA) Adatlap munkáltatótól származó jövedelemről, az adó és adóelőleg levonásáról a munka- viszony megszűnésekor (Adatlap évszám)

A kisadózó vállalkozók tételes adójának éves bevallása (KATA) Nyilatkozat a nulla értékadatú bevallás kiváltásáról (NY-es bevallás)

A bevallási nyomtatványok tartalma akkor is számonkérhető, ha időközben más szám vagy elnevezés alatt kell a bevallást elkészíteni.

A bevallások ellenőrzése:

A kész bevallások áttekintése

Szükség esetén a kitöltési útmutató használata Ellenőrzési funkció futtatása

Jelzett hibák javítása Mentés

A hibátlan bevallás kijelölése elektronikus elküldésre

# Könyvvezetési alapismeretek tantárgy 113/129 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tanuló megismeri, hogy a számviteli törvény alapján kell a gazdálkodóknak könyveiket vezetni és beszámolóikat elkészíteni, ezért cél, hogy ismerjék meg és sajátítsák el alapszinten a kettős könyvvitel rendszerében történő eljárásokat és módszereket. Az előírásoknak megfe- lelően a gazdasági élet vállalkozási területén a bizonylatok kitöltésétől kezdve az analitikus nyilvántartáson keresztül a gazdasági műveletek könyvelésén át képes lesz a vállalkozás eredményének és vagyonának megalapítására. Biztosítson lehetőséget a tanulók számára a könyvvezetés és beszámolókészítés feladataihoz

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kis és középvállalkozások gazdálkodása, munkaerő-gazdálkodás, adózási ismeretek tan- tárgyak

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Bizonylatokat készít elő a könyveléshez. | Ismeri a számviteli törvény előírásait. | Teljesen önállóan | Szakmai kommuni- kációjában az ügy- felekkel és a válla- lati vezetőkkel  együttműködésre  törekszik Munkájá- ban követi a jogsza- bályi változásokat. | Interneten keres, adatot rögzít. |
| Könyvelési tételeket szerkeszt a szabá- lyoknak megfelelő- en. | Ismeri a számviteli törvény előírásait. | Teljesen önállóan |  |
| Könyveli a tárgyi eszközökkel kap-  csolatos gazdasági eseményeket. | Ismeri a tárgyi esz- közök elszámolását. | Teljesen önállóan |  |
| Könyveli a vásárolt készletekkel kap- csolatos gazdasági eseményeket. | Ismeri a vásárolt készletek elszámo- lását. | Teljesen önállóan |  |
| Könyveli a jövede- lem-elszámolással és a munkabérek közterheivel kap-  csolatos gazdasági eseményeket. | Ismeri a jövedelem- elszámolás szabá- lyait. | Teljesen önállóan |  |
| Könyveli a saját termelésű készle- tekkel kapcsolatos  gazdasági esemé- nyeket. | Ismeri a termelési költségek és a saját termelésű készletek elszámolását. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

A számviteli törvény A számvitel feladatai, területei

A számvitel szabályozása (külső és belső szabályozás), alapdokumentumok

A számviteli törvény - számviteli alapelvek - számviteli politika összefüggései A beszámoló szerepe, a beszámoló részei

A beszámolók formái

Könyvelési tételek szerkesztése Az egységes számlakeret felépítése és szerkezete Analitikus és szintetikus könyvelés a gyakorlatban Idősoros és számlasoros könyvelés

Tárgyi eszközök elszámolása Tárgyi eszközök csoportosítása.

Tárgyi eszközök értékelése, mérlegérték megállapítása

Az amortizáció elszámolása (lineáris, teljesítményarányos)

Belföldi beruházási szállítókkal kapcsolatos tételek könyvelése (különböző finanszírozással)

Tárgyi eszközök üzembe helyezése

Tárgyi eszközök értékcsökkenésének főkönyvi elszámolása Tárgyi eszközök értékesítésének főkönyvi elszámolása

Tárgyi eszközök nyilvántartása

A vásárolt készletek elszámolása A vásárolt készletek fajtái és jellemzőik

A vásárolt készletek bekerülési értéke Anyagok fajtái, jellemzői

Az anyagok raktári és analitikus nyilvántartása

Anyagbeszerzés könyvelése számla szerinti áron (tényleges beszerzési áron való nyilván- tartásnál), visszaküldés és az engedmény könyvelése

Anyagfelhasználás számítása és könyvelése átlagáron, csúsztatott átlagáron és FIFO elv alapján

A leltározás feladatai, a leltári eltérések számítása és könyvelése Az áruk fogalma, csoportosítsa, analitikus nyilvántartása

A nagykereskedelmi árubeszerzés, visszaküldés engedmény könyvelése tényleges be- szerzési áras nyilvántartásnál, áruértékesítés

A kiskereskedelmi árubeszerzés, visszaküldés és engedmény könyvelése

Kiskereskedelmi áruértékesítés kiszámlázással és készpénzért, a leltári eltérések bizony- latolása és könyvelése

A göngyöleg fogalma, csoportosítása analitikus nyilvántartása Az idegen göngyöleg beérkezése és visszaküldése

A vásárolt készletek bizonylatai

A jövedelem elszámolása

A jövedelemmel kapcsolatos analitikus nyilvántartások, a jövedelem részei

A levonások keletkezése és könyvelése

A bérfeladás számítása és könyvelési feladatai A bérek közterheinek számítása és könyvelése

A jövedelem kifizetése (készpénzes és folyószámlára történő átutalás), könyvelése Az elszámolásra kiadott összegekkel kapcsolatos könyvelési feladatok

A fel nem vett jövedelemmel kapcsolatos könyvviteli elszámolások A jövedelemelszámolás bizonylatai

Saját termelésű készletek elszámolása A saját termelésű készletek fogalma, csoportosítása

A saját termelésű készletek analitikus és főkönyvi nyilvántartása A közvetlen önköltség alapvető elemei, számítása

Termelési költségek típusai, a költségek könyvviteli elszámolása (költségnem) A saját termelésű készletek állományban vétele (összköltség eljárással)

Termékértékesítés elszámolása, az eredmény megállapítása Az értékesítés bizonylatolása, a számla tartalmi elemei

Az értékesítés könyvelése, árbevétel, fizetendő áfa, készletcsökkenés kiszámítása, és könyvelése

A visszáru és minőségi engedmény számítása és könyvelése A kiszámlázott szolgáltatás elszámolása, könyvelése

A saját termelésű készletek állományváltozása

Az eredménykimutatás fajtái, eredménykategóriák

Összköltséges és a forgalmi költséges eredménykimutatás összeállítása könyvelt adatok alapján

# Pénzforgalmi nyilvántartások tantárgy 124/124 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A pénzforgalmi nyilvántartások tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló legyen képes az egyéni vállalkozás pénzforgalmi alapnyilvántartásait, valamint részletező, analitikus nyilván- tartásait vezetni. A tanuló legyen képes, a pénzforgalmi számítógépes programcsomagot szak- szerűen használva, elvégezni a pénzforgalmi könyvelési feladatot. Ismerje a bevallások, adat- szolgáltatások elkészítéséhez szükséges adatok forráshelyét.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe-**  **tenciák** |
|  | Ismeri a pénzfor- |  | Fogékony az új  információk befo- gadására. A minő- ségi munkavégzés érdekében követi a szakmájával kap-  csolatos jogszabályi változásokat. Tö- rekszik a pontos,  áttekinthető, mun- kavégzésre |  |
| Érti a pénzforgalmi könyvvitel lényegét. | galmi nyilvántartás  vezetésére vonatko- zó adózási szabá- | Teljesen önállóan | Naplófőkönyv és  pénztárkönyv prog- ramot használ |
|  | lyokat. |  |  |
| A pénzforgalmi | Ismeri a pénzforga- lommal kapcsolatos részletező nyilván- tartásokat. |  |  |
| könyvvitelt alátá- masztó részletező  nyilvántartást ké- | Teljesen önállóan | Részletező nyilván- tartásokat vezet. |
| szít. |  |  |

**A tantárgy témakörei**

Pénzforgalmi nyilvántartási feladatok

A pénzforgalmi könyvvitel fogalma, a személyi jövedelemadó törvény hatálya alatti könyvelést befolyásoló előírások, adózási szabályok

A választható alapnyilvántartások fajtái, a nyilvántartások kötelező adattartalma, (a sze- mélyi jövedelemadórólszóló1995. évi CXVII. törvény5. számú melléklete szerint) veze- tésük szabályai

A naplófőkönyv rovatainak elnevezése, adattartalma A gazdasági események rovatainak tartalma

Vegyes gazdasági események: számlák, bankszámlakivonatok, pénztár, bér stb. Számszaki egyezőség

Sajátos értékcsökkenési szabályok az szja-törvény szerint Negyedéves eredmény, vállalkozói szja-előleg

Éves zárás, eredmény, adatszolgáltatás az szja-bevalláshoz A pénztárkönyv rovatainak elnevezése és ezek adattartalma

A bevételi nyilvántartás előírt adattartalma, vezetése, bizonylatok megőrzése Abevételi nyilvántartás vezetésével kapcsolatos feladatok, a fizetendő adó

A részletező nyilvántartások fajtái, szükségessége, tartalma, vezetése

Pénzforgalmi könyvvitel Könyvelés naplófőkönyvben:

Előkészítési feladatok

A naplófőkönyv szoftver szerkezének, menürendszerének megismerése Évnyitás (az adatállomány bevitelének lehetővé tétele az adott évre)

A vállalkozás adatainak felvitele

Az áfajogállás beállítása (éves, negyedéves, havi, alanyi mentes, pénzforgalmi elszámo- lás), halasztott áfa

Az áfaalanyiság függvényében a szükséges rovatok megtervezése, kialakítása

Törzsadatok kialakítása a rovatok tartalmának ismeretében, de az adott vállalkozás igé- nyeinek megfelelően

A rovatok bővítésének megismerése Könyvelés és zárás

Az év eleji nyitás könyvelése, a számszaki egyezés figyelésével Bank, pénztár és a kettő közötti pénzügyi műveletek könyvelése

Gyakran előforduló költségek könyvelése: anyag- és árubeszerzés, alvállalkozói számlák, energiaszámlák, telefonköltség, nyomtatvány, irodaszer, szaklapok, bérleti díjak, bérek, jövedelemkivét, bérekkel kapcsolatos adók, járulékok, bankköltség, forgalmi jutalék, gépkocsihasználat üzemanyagköltsége, átalány stb.

Bevételek könyvelése: árbevétel, bérletidíj-bevétel, értékesített tárgyi eszközök és imma- teriális javak könyvelése, kamatbevétel, késedelmikamat-bevétel, adótúlfizetés jóváírásá- nak megjelenítése a naplófőkönyvben stb.

Bérekkel kapcsolatos adó- és járuléklevonások, osztalék

Havi adatszolgáltatás a vállalkozó részére a fizetendő adókról és járulékokról Negyedéves zárás, eredmény, a fizetendő szja megállapítása

Éves zárási feladatok, adatszolgáltatás az éves szja-bevallás és az iparűzésiadó-bevallás készítéséhez

Könyvelés pénztárkönyvben:

Előkészítési feladatok

A pénztárkönyv szoftver szerkezének, menürendszerének megismerése Évnyitás (az adatállomány bevitelének lehetővé tétele az adott évre) Vállalkozás adatainak felvitele

Az áfajogállás beállítása (éves, negyedéves, havi, alanyi mentes, pénzforgalmi elszámo- lás), halasztott áfa

Az áfaalanyiság függvényében a szükséges rovatok megtervezése, kialakítása

Törzsadatok kialakítása a rovatok tartalmának ismeretében, de az adott vállalkozás igé- nyeinek megfelelően

A rovatok bővítésének megismerése Könyvelés és zárás

Az év eleji nyitás könyvelése a számszaki egyezés figyelésével Bank, pénztár és a kettő közötti pénzügyi műveletek könyvelése

Gyakran előforduló költségek könyvelése: anyag- és árubeszerzés, alvállalkozói számlák, energiaszámlák, telefonköltség, nyomtatvány, irodaszer, szaklapok, bérleti díjak, bérek, jövedelemkivét, bérekkel kapcsolatos adók, járulékok, bankköltség, forgalmi jutalék, gépkocsihasználat üzemanyagköltsége, átalány stb.

Bevételek könyvelése: árbevétel, bérletidíj-bevétel, értékesített tárgyi eszközök és imma- teriális javak könyvelése, kamatbevétel, késedelmikamat-bevétel, adótúlfizetés jóváírásá- nak megjelenítése a pénztárkönyvben stb.

Bérekkel kapcsolatos adó- és járuléklevonások, osztalék

Havi adatszolgáltatás a vállalkozó részére a fizetendő adókról és járulékokról Negyedéves zárás, eredmény, a fizetendő szja megállapítása

Éves zárási feladatok, adatszolgáltatás az éves szja-bevallás és az iparűzésiadó-bevallás készítéséhez

Bevételi nyilvántartások:

Bevételi nyilvántartás vezetése – a hatályos jogszabályokra figyelemmel – meghatározott adóalanyokra vonatkozóan

A bevételi határ figyelése, túllépése esetén a 40%-os adóalap, adó számítása, bevalláshoz adatközlés

Bevételi nyilvántartás vezetése a kisadózó vállalkozások (KATÁ-s adóalany) esetében A KATA-törvény szerinti bevétel értelmezése, a bevétel megszerzésének időpontja

Részletező nyilvántartások:

Folyószámla-nyilvántartások vezetése (szállító, vevő)

A munkabérekkel, vállalkozói kivéttel kapcsolatos nyilvántartások vezetése

A tárgyi eszközökkel, immateriális javakkal, beruházásokkal kapcsolatos analitikus nyil- vántartások vezetése, aktiválás, értékcsökkenés számítása és felvezetése a kartonra stb.

Gépjárművel kapcsolatos elszámolási szabályok, nyilvántartások

Egyéb követelések nyilvántartása a munkavállalókkal, tagokkal kapcsolatosan Kötelezettségek analitikus nyilvántartása

Alvállalkozói teljesítmények nyilvántartása

Szigorú számadású nyomtatványok nyilvántartása Értékpapírok adatainak analitikus nyilvántartása

Selejtezéssel kapcsolatos dokumentumok elkészítése, nyilvántartása Leltár készítése

# Kommunikációs alapismeretek

# Kommunikáció tantárgy 36/36 óra

A tantárgy tanításának fő célja

Megismerteti a tanulókkal az ön- és emberismeret jelentőségét, az alapvető viselkedési formákat. Fejleszti az empatikus készségeket. Legyenek tisztában az emberi érintkezés kultúrájának fontosságával. Ismerjék meg önmagukat, és sajátítsák el a közvetlen és tá- gabb értelemben vett környezetükhöz való alkalmazkodás képességét. Legyenek képesek a konfliktusok elkerülésére vagy helyes kezelésére, a családi, baráti és későbbi munka- kapcsolatok helyes alakítására.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő**  **digitális kompe- tenciák** |
| Adott szituációnak megfelelően alkal- mazza a kapcsolat- tartás kulturált sza- bályait. | Ismeri a viselkedés- kultúra alapvető  szabályait. | Teljesen önállóan | Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal  való udvarias kom- munikációra írásban és szóban egyaránt. | Információk meg- osztása, kommuni- káció  kezdeményezése és fogadása  a netikett egyszerű szabályainak betar-  tásával. |
| Adott szituációnak megfelelően alkal- mazza a munkahe- lyi kapcsolatokat meghatározó szabá- lyokat. | Tisztában van a munkahelyi kapcso- latokat meghatározó szabályokkal. | Instrukció alapján részben önállóan |  | Információk meg- osztása, kommuni- káció  kezdeményezése és fogadása  a netikett egyszerű szabályainak betar-  tásával. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelően levelet készít, használja a helyes beszédtech-  nikai módokat. | Ismeri az írásbeli és szóbeli kommuni- káció legelterjed-  tebb formáit. | Teljesen önállóan | Digitális tartalmak  létrehozása, átalakí- tása, formázása,  szerkesztése a szer- zői jogok figyelem-  bevételével. |
| Megadott kommu- nikációs helyzet  elemzésével megfo- galmazza a kom- munikációs problé- ma okát, megoldá- sára javaslatot tesz: kifejezi egyetértését vagy egyet nem  értését, érvel, indo- kol, magyaráz,  tanácsol. | Ismeri a legfonto- sabb kommunikáci- ós technikákat, és a kommunikációs zavarok okait. | Instrukció alapján részben önállóan | Információk meg- osztása, kommuni- káció  kezdeményezése és fogadása  a netikett egyszerű szabályainak betar- tásával. |

**A tantárgy témakörei**

Kapcsolatok a mindennapokban

A viselkedéskultúra alapjai, az illem, az etikett és a protokoll értelmezése

A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás fogalmának bemutatása és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben A mindennapi, a hivatali és az alkalmi öltözködés megismerése

Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése

A munkahelyi kapcsolattartás szabályai

Pontos munkavégzés, csoportközi viszonyok, a vezető és beosztott viszonya, generációs problémák a munkahelyen, azok kezelése

A társasági élet speciális formái (névjegy és névjegyhasználat, telefonhasználat, dohány- zás, ajándékozás) és gyakorlati alkalmazásuk, lehetőleg életközeli helyzetekben

Kommunikációs folyamat A kommunikáció alapfogalmai

A verbális jelek, nem verbális jelek, a kommunikációs kapcsolatok, az írásbeli és szóbeli kommunikáció fajtái

A kommunikációs zavarok, kommunikációs technikák gyakorlása

Ön-és társismeret fejlesztése

Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése A kommunikációs stílusok használata

A hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés

# Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy 72/72 óra

A tantárgy tanításának fő célja

Az Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfél- szolgálati kommunikáció jellegzetességeit, szabályait. Képet kapjanak a hatékony szóbeli, írásbeli és telefonos kommunikáció jellemzőiről, szabályairól. Megismerjék a produktív pre- zentációkészítés szabályait és a hatásos előadás ismérveit. Atanuló képes legyen ügyfélhely- zetben 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. Nonverbális kommunikációja összhangban legyen közlendőjének tartalmával. Képes legyen eredményesen érvelni saját álláspontja mel- lett. Képes legyen a hallgatóság figyelmét megragadó írásbeli prezentáció készítésére és an- nak szóbeli bemutatására. A tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, valamint elsajátítsák a reklamáció- és panaszkezelés szabályait.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Magyar nyelvtan, kommunikáció, informatika

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Szóban és írásban az ügyfélszolgálat- nak megfelelő mó-  don kommunikál. | Ismeri a kommuni- kációs eszközöket és szabályokat. | Teljesen önállóan | Az interakciók során a kommuni- káció módját a  partnerhez igazítja. Kommunikációja során törekszik az együttműködésre Hatékonyan érvel saját álláspontja mellett.  Elfogadja az ügy- |  |
| A helyzetnek és célnak megfelelő  kérdéstípusokat alkalmaz. | Ismeri a kérdések típusait, kérdezés- technikát. | Teljesen önállóan |  |
| Együttműködően kommunikál. | Ismeri a kommuni- káció verbális és nonverbális formáit. | Teljesen önállóan |  |
| A nyelvhelyességi szabályok betartá- sával kommunikál írásban. | Ismeri az írásbeli kommunikáció  jellemző szabályait. | Teljesen önállóan | félszolgálati kultú- rát.  Betartja az öltözkö- dési szabályokat, megjelenésre vo- natkozó elváráso- kat.  Fejleszti probléma- megoldó képessé- gét. |  |
| Hatékonyan kezeli a reklamációkat és az ügyfélpanaszokat. | Ismeri a reklamáció és panaszkezelés  szabályait. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Szóbeli kommunikáció

A szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei, szakaszai Tartalmi és formai jegyek

Nonverbális kommunikáció (testbeszéd) Nonverbális gyakorlatok

Kérdezéstechnika: kérdéstípusok (nyitott, zárt, pontosító, alternatív, szuggesztív, hipote- tikus, tükrözés); eredményes kérdezési módok

Kérdezéstechnikai gyakorlatok Asszertív kommunikáció

Asszertív kommunikációs gyakorlatok

Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció Együttműködő kommunikációs gyakorlatok

Értő figyelem és gyakorlati alkalmazása Beszédtechnikai alapok

Zenei kifejezőeszközök az élőszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság, hang- súly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)

Beszédtechnikai gyakorlatok

A telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai Illemszabályok a telefonos kommunikációban

Nonverbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban A telefonos kommunikáció folyamata

A hatékony telefonos kommunikáció szabályai A telefonos kommunikáció csapdái

Telefonos kommunikációs helyzetgyakorlatok

Digitális kommunikáció

Az írásbeli kommunikáció jellegzetességei, fajtái, formái, jelentősége Az írásbeli kommunikáció szabályai

Nyelvhelyességi szabályok

Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban A digitális kommunikáció fogalma, feltételei Internet; netes fogalmak és kifejezések

Nyelvi változások a digitális kommunikációban, és kezelésük A netes navigáció használata; információs szupersztráda

A digitális kommunikáció eszközei az információtartalom formája szerint: szöveges, ké- pi, hangalapú

Kommunikáció és információszerzés okostelefonok alkalmazásával A webkeresők használata

Webes tartalom mentése, nyomtatása, felhasználása Webes megjelenés; webszövegek elemzése, írása

A közösségi média (social web) szerepe a cégmegjelenésben, céges kapcsolatokban Elektronikus kommunikációs gyakorlatok

Az elektronikus kommunikációfajtái, formái, jellemzői, szabályai A prezentáció kommunikációelméleti alapjai

Személyközi kommunikációs alapismeretek, protokoll, öltözködés, stílus

A prezentációk felépítése; színek és szimbólumok szerepe a prezentációban

A prezentációk fajtái: személyes, hang- és videoanyag, egyéni, intézményi, termék- bemutatók

Felkészülés a prezentációra: mit, miről, miért, kinek, mivel, hol, mikor kommunikálunk? Környezeti analízis, hallgatói analízis: kor, nem, döntési pozíció

A hitelesség szerepe

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

Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat Tartalom és forma

Technikai alapismeretek

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

Prezentáció készítése a gyakorlatban

Ügyfélszolgálati ismeretek

Az ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzői Az ügyfélkapcsolat fontossága

Az ügyfélközpontúság jelentése, szerepe, az ügyfélközpontú gondolkodás jellemzői Az ügyfélszolgálati tevékenység elemei

Az ügyfélkapcsolati tevékenység és a vállalati stratégia kapcsolódási pontjai, összefüggé sei

Az ügyfélszolgálati munkatárs feladatai

Az ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzői

Az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban

Alapvető udvariassági formák, szabályok Az üzleti etikett szabályai

Illemszabályok

Írott és íratlan szabályok

Üzleti, hivatali, közéleti elvárt viselkedési formák és normák A vendéglátás alapvető szabályai

Az online ügyfélszolgálat szabályai

Az ügyféltipizálás fontossága, használhatósága Az ügyféltipizálás elméletei

Az ügyféltípusok és személyiségtípusok kapcsolata, összefüggései Ügyféltípusok és azok jellemzői

A különböző típusú ügyfelek kezelése Ügyfélszegmentálás a gyakorlatban

Az új ügyfélszerzés szerepe, fontossága, módszerei Az ügyfélmegtartás szerepe, fontossága és módszerei Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása

Az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek szerepe, előnyei Az adatgyűjtés, adattárolás jelentősége, módszerei

A hatékony panaszkezelés szabályai, módszerei, folyamata A problémamegoldás és szakaszai

Konfliktuskezelés

Panasz- és reklamációkezelés A panaszkezelés gyakorlata

# Kommunikáció a titkári munkában tantárgy 116/108 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A Kommunikáció a titkári munkában tantárgy oktatásának célja, hogy a tanuló elsajátítsa és az irodai, titkári munkatevékenységében alkalmazni tudja a kapcsolattartás különböző techni- káit, felismerve a kapcsolat jellegét, tartalmát. Kapcsolataiban a tudatosság vezérelje, képes legyen irányítani a kommunikációs folyamatot, legyen igényes az üzleti kultúra nyelvi eleme- inek használatában, a szituációnak megfelelően legyen képes alkalmazkodni a hivatali és üz- leti élet elvárásaihoz, a protokoll- és egyéb viselkedési szabályokhoz. Cél továbbá, hogy al- kalmazkodjon a munkahelyi környezethez, aktívan vegyen részt a csoportmunkában, megfele- lően kezelje a környezetében kialakuló konfliktusokat, munkahelyi stresszt. Egy rendezvény megszervezése és lebonyolítása a szervezőnek komoly feladatot jelent. A rendezvényszerve- zéssel kapcsolatos témakör elsajátítása alkalmassá teszi a tanulót arra, hogy képes legyen ren- dezvények programjainak összeállítására, megszervezésére és lebonyolítására.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelv, kommunikáció, ügyfélszolgálati kommunikáció

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Szervezeten belüli és kívüli rendezvé- nyeket szervez. | Ismeri a rendez- vény- és program- szervezés alapfo- galmait. Ismeri a rendezvénytípuso-  kat. | Teljesen önállóan | Nyitott a szervezet gazdasági környeze- tének változása  iránt.  Törekszik a társas  érintkezés szabálya- inak betartására.  Törekszik a titkári munkakör etikai  szabályainak betar- tására.  Nyitott az új felada- tok megoldására. | Interneten informá- ciókat keres, ren- dez. |
| Rendezvények  forgatókönyvét összeállítja. | Ismeri a hivatali  üzleti protokoll szabályait. | Instrukció alapján részben önállóan | Irodai alkalmazáso-  kat magas szinten kezel. |
| Összeállítja a ren- dezvény költségkal- kulációját. | Ismeri a munkahe-  lyi légkört meghatá- rozó viselkedési  szabályokat, a veze- tő-beosztott közötti alá-fölé rendeltség-  ből eredő viszonyo- kat. | Instrukció alapján részben önállóan | Interneten informá- ciókat keres, ren- dez. Irodai alkalma- zásokat magas szin- ten kezel. |
| Betartja a munkahe- lyi viselkedés sza- bályait. | Ismeri a munkahe-  lyi légkört meghatá- rozó viselkedési  szabályokat, a veze- tő-beosztott közötti alá-fölé rendeltség-  ből eredő viszonyo- kat. | Teljesen önállóan |  |
| Alkalmazza az  etikett és protokoll szabályait a hivatali üzleti életben. | Ismeri a hivatali üzleti protokoll szabályait | Teljesen önállóan |  |
| A szituációnak  megfelelően alkal- mazza a kommuni- káció eszközeit a  tárgyalások során. | Ismeri az üzleti  életben alkalmazott tárgyalási, kérdezé- si, érvelési techni- kákat. | Teljesen önállóan |  |
| Közreműködik a szervezet piackuta-  tási és marketingte- vékenységében. | Ismeri a marketing- kommunikáció  eszközeit. | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Rendezvény- és programszervezési ismeretek

A rendezvények szerepe a szervezetek életében és kommunikációjában A rendezvény- és programszervezés alapfogalmai, alapelvei

A rendezvény- és programszervezés folyamata, teendői

A rendezvények, programok fajtái és sajátosságai (üzleti, tudományos, társadalmi, politi- kai, állami, kulturális rendezvények)

Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek A marketing és a piackutatás kapcsolata

A piackutatás fajtái, módszerei, felhasználási területe, funkciói, folyamata, módszerei Piackutatáshoz szükséges információk beszerzése

Információs hálózati típusok, információs adattovábbítás

A környezettudatosság szerepe, szempontjai a rendezvény- és programszervezés során

Protokolláris rendezvények szervezése, lebonyolítása Rendezvények forgatókönyve

A forgatókönyv készítésének főbb szempontjai, lépései Lebonyolítási rend

Rendezvények előkészítése (helyszín, környezet) A rendezvények tárgyi feltételeinek biztosítása

Hivatalos, üzleti levelek, iratok (ajánlatkérés, megrendelés, hirdetés) Szerződések előkészítése, kötése

Meghívó

Rangsorolás, rangsorolási feladatok Ültetési rend (francia, angol rendszer)

Ültetés vendéglátási alkalmakon, ültetési eszközök (ültetőkártya, asztali névtálba, tabló, térkép, menükártya)

Ültetés tárgyalásokon, értekezleteken

Protokollesemények eszköztára (dekoráció, meghívó, névjegy, kitűző, zászló, névtábla, eligazítókártya, étkezési kupon)

Regisztrációs feladatok, regisztrációs ívek, kártyák

A vezető hivatalos bel- és külföldi programjának szervezése, a programterv összeállítása Komplex forgatókönyvek készítése

A projektköltségvetés elemei

A projektköltségvetés összeállítása Projektköltségvetéshez adatok szolgáltatása Költségkalkuláció készítése programokhoz Sajtómappa

Kapcsolattartás a médiával

Sajtó- és médiahirdetések szervezése, bonyolítása

Munkahelyi irodai kapcsolatok A munkahelyi szervezet fogalma, jellemzői Szervezeti formák

Munkahelyi elvárások a vezetés és a beosztottak részéről A munkahelyi kommunikáció csatornái, eszközei

A munkahelyi kommunikáció síkjai

Viselkedés munkahelyi környezetben: társas befolyásolás, azonosulás, behódolás, inter- nalizáció, munkahelyi szerepek (szerepelvárás, -felfogás, -megfelelés)

Munkahelyi kapcsolatok: vezető(k)-titkár, munkatársak, beosztottak, ügyfelek, partnerek, hatóság stb.

Kapcsolattartási szabályok, előírások; értelmezésük, betartásuk, be nem tartásuk követ- kezményei

Munkahelyi csoportok; csoportjellemzők; csoportalkotási szabályok Beilleszkedés, befogadás a munkahelyi csoportba

A csapatmunka, teammunka fogalma, jellemzői, előnyei-hátrányai; elvárások, megfelelé- sek, tudásmegosztás, felelősség stb. a teammunka során

Protokoll az irodában

A viselkedéskultúra alapfogalmai: illem, etikett, protokoll

A hivatali, üzleti protokoll alapfogalmai, alkalmazásának területei

Az üzleti élet viselkedéskultúrájának alapjai: köszönés, bemutatkozás, bemutatás, meg- szólítás, társalgás

A névjegykártya szerepe a kapcsolattartásban, formái, használatának módja Öltözködés, megjelenés a titkári munkakörben

Hivatali, üzleti találkozók protokollja: meghívás, vendégfogadás, vendéglátás, rangsoro- lás, ültetési szabályok, ajándékozás, reprezentáció

Titkári kapcsolatok protokollja

Nemzetközi protokoll Nemzetközi üzleti színterek, események Nemzetközi kulturális különbségek Kulturális szokások

Interkulturális érzékenység

Nyelvi különbségek és ezek áthidalása Nemzetközi delegáció fogadása

Látogatás, tárgyalás külföldi partnereknél Üzleti protokoll nemzetközi eseményeken Protokoll a diplomáciában

Nemzetközi üzleti etika

Etikett és protokoll sajátosságai az egyes kultúrákban

Tárgyalástechnika

A tárgyalás fogalma; a tárgyalások hibái A tárgyalások típusai

A tárgyalás előfeltételei

A tárgyalás személyi feltételei

A csoportos (delegációs) tárgyalás jellemzői A tárgyalás folyamata; előkészületei

A tárgyalás interaktív szakasza; a tárgyalási stílus A tárgyalást segítő kérdezéstechnika

A kommunikáció hatékonyságának feltételei a tárgyalás folyamán A kommunikációt zavaró egyéb tényezők a tárgyalás folyamán

Tárgyalási eszközök és technikák: alku és kockázatvállalás, őszinteség és megtévesztés, hazugság és leleplezés, jóhiszeműség és bizalom, fenyegetés, ígéret

A meggyőzés folyamata és eszközei; érvek A tárgyalás lezárása, utógondozása

Tárgyalások kulturális (nemzetközi) jellemzői Tárgyalási protokoll

Marketingkommunikáció

A marketingkommunikáció fogalma, területei

A marketingkommunikáció hatékony eszközei (ATL-, BTL-eszközök) A promóció fogalma, céljai, eszközei

Direkt marketing fogalma, jellemzői, alkalmazási területei

A vásárok, kiállítások, megjelenések szerepe az üzleti kommunikációban A reklám fogalma, csoportosítása, jellemzői; alkalmazási területek

Hatásos reklámeszközök, reklámhordozók

A vásárlók könyvének kommunikációs hatása

A PR fogalma, céljai, területei (a szervezet külső, belső PR-ja), szerepe a marketing- kommunikációban

Ügyfélkapcsolat a titkári munkában; az ügyfél-elégedettség mérése, funkciója, technikái Az arculattervezés fogalma, eszközei (cégmegjelenés [személyi képviselet], tárgyi eszkö- zök [logó, névjegykártya, levélpapír, weblap, digitális megjelenés, applikációk])

A sajtó, média szerepe a marketingkommunikációban

A minőségbiztosítás, minőségirányítás elemei, hatékonyságmérés a titkári munkában