

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

a

XXXVIII. RENDÉSZET ÉS KÖZSZOLGÁLAT

ágazathoz tartozó

54 345 01

KÖZSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ

SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

(az 52 345 04 KÖZSZOLGÁLATI ÜGYKEZELŐ

mellék-szakképesítéssel)

I. A szakképzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

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

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet és
- a belügyminiszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről szóló 20/2013. (V. 28.) BM rendelet

alapján készült.

II. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma: 54 34501

Szakképesítés megnevezése: Közszolgálati ügyintéző

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

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXXVIII. Rendészet és közszolgálat

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 60%

Gyakorlati képzési idő aránya: 40%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 5 évfolyamos képzés esetén: a 10. évfolyamot követően 70 óra, a 11. évfolyamot követően 70 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra.

III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: –

IV.A szakképzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

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

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

| Tantárgy | Szakképesítés/Szakképzettség |
|---|---|
| Foglalkoztatás I-II | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| Magánbiztonság és vagyonvédelem | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| Személy-és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai középfokú végzettség |
| Rendvédelmi szervek és alapfeladatok | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| Társadalomismeret és kommunikáció | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| Közszolgálati ügyintézői ismeretek | Állami középfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| Jogi ismeretek | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| Önvédelmi és intézkedéstaktikai gyakorlat | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai középfokú végzettség |
| Ügyviteli ismeretek | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| Rendészeti szakmai idegen nyelv | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |

| | |
|--------------------------------|---|
| Rendészeti szakmai informatika | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| Ügykezelési ismeretek | Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség |
| E-közigazgatási ismeretek | Állami felsőfokú végzettség vagy szakmai középfokú végzettség |
| Ügyfélszolgálati kommunikáció | Állami felsőfokú végzettség vagy szakmai középfokú végzettség |
| Ügyfélszolgálati panaszkezelés | Állami felsőfokú végzettség vagy szakmai középfokú végzettség |

Tárgyi feltételek

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

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

V. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra

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

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

| évfolyam | heti óraszám | éves óraszám |
|----------------|--------------|--------------|
| 9. évfolyam | 8 óra/hét | 288 óra/év |
| 10. évfolyam | 12 óra/hét | 432 óra/év |
| Ögy. | | 70 óra |
| 11. évfolyam | 11 óra/hét | 396 óra/év |
| Ögy. | | 70 óra |
| 12. évfolyam | 12 óra/hét | 372 óra/év |
| 5/13. évfolyam | 31 óra/hét | 961 óra/év |
| Összesen: | | 2589 óra |

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

| évfolyam | heti óraszám | éves óraszám |
|----------------|--------------|--------------|
| 1/13. évfolyam | 31 óra/hét | 1063 óra/év |
| Ögy. | | 160 óra |
| 2/14. évfolyam | 31 óra/hét | 961 óra/év |
| Összesen: | | 2184 óra |

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

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

| | | | 9. | | 10. | | | 11. | | | 12. | | 5/13. | | 1/13. | | | 2/14. | |
|--|--|--------------------------------------|----|----|-----|----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-------|----|-------|------|-----|-------|----|
| | | | e | gy | e | gy | ögy | e | gy | ögy | e | gy | e | gy | e | gy | ögy | e | gy |
| A fő szakképesítésre vonatkozó: | Összesen | A tantárgy kapcsolódása | 4 | 4 | 8 | 4 | 70 | 3 | 1 | 70 | 3 | 2,5 | 19 | 12 | 18 | 11,5 | 160 | 19 | 12 |
| | Összesen | | 8 | | 12 | | | 4 | | | 5,5 | | 31 | | 29,5 | | | 31 | |
| 11655-16 Magánbiztonság közszolgálati ügykezelő számára | Magánbiztonság és vagyonvédelem I. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | 4 | | | | | | | | | | | |
| | Magánbiztonság és vagyonvédelem II. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| | Személy- és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat I. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | |
| | Személy- és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat II. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| 11553-16 Rendvédelmi szervek és alapfeladatok | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. | fő szakképesítés | 4 | | | | | | | | | | | | 4 | | | | |
| | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. | fő szakképesítés | | | 8 | | | | | | | | | | 8 | | | | |
| | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III. | fő szakképesítés | | | | | | 2 | | | | | | | 2 | | | | |
| | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV. | fő szakképesítés | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | |
| | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat | fő szakképesítés | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|--|---|--|---|--|---|---|--|-----|---|-----|--|-----|--|---|-----|
| 11556-16 Társadalomismeret és szakmai kommunikáció | Társadalomismeret és kommunikáció | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | 1 | | | | | | | | | |
| 11632-16 Közszolgálati ügyintéző alapfeladatok | Közszolgálati ügyintézői ismeretek | fő szakképesítés | | | | | | | | | | 6 | | | | | 6 | |
| | Közszolgálati ügyintézői gyakorlat | fő szakképesítés | | | | | | | | | 1,5 | | 2 | | 1,5 | | | 2 |
| | Jogi ismeretek I. | fő szakképesítés | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | |
| | Jogi Ismeretek II. | fő szakképesítés | | | | | | | | | 2 | | | | 2 | | | |
| 11654-16 Rendvédelmi jog és közigazgatás | Jogi ismeretek I. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I. | fő szakképesítés | | 4 | | | | | | | | | | | 4 | | | |
| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II. | fő szakképesítés | | | | 3 | | | | | | | | | 3 | | | |
| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III. | fő szakképesítés | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | |
| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV. | fő szakképesítés | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | |
| 10069-12 Irodai asszisztensi feladatok | Ügyviteli ismeretek II. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | | | | 1 | | | | | | |
| 10067-12 Gépirás, dokumentum készítés, iratkezelés | Ügyviteli ismeretek I. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | | | | 1 | | | | | | |
| 11657-16 Rendészeti szakmai idegen nyelv | Rendészeti szakmai idegen nyelv | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | | | 1 | | | | | | | |
| 11658-16 Rendészeti szakmai informatika | Rendészeti szakmai informatikai gyakorlat | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | 1 | | | | | | | | | |
| 11555-16 Ügykezelés a közszolgálatban | Ügykezelési ismeretek I. | fő szakképesítés | | | | | | | | | | 4 | | | | | 4 | |
| | Ügykezelési ismeretek II. | fő szakképesítés | | | | | | | | | | | 2,5 | | | | | 2,5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ágazati szakmai kompetenciák erősítése | | helyi tanterv szerint | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

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

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|---|----|---|----|----|----|----|---|---|----|---|---|---|---|---|
| Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: recepciós szolgálat ellátásának szabályai | | | | | | 10 | | | | 10 | | | | 10 | | | | 0 | 0 |
| Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: bolti szolgálat ellátásának szabályai | | | | | | 10 | | | | 10 | | | | 10 | | | | 0 | 0 |
| Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: szállítmányok kísérése | | | | | | 18 | | | | 18 | | | | 18 | | | | 0 | 0 |
| Támadáselhárító eszközök | | | | | | 18 | | | | 18 | | | | 18 | | | | 0 | 0 |
| Közterület-felügyelői ismeretek | | | | | | 18 | | | | 18 | | | | 18 | | | | 0 | 0 |
| Magánbiztonság és vagyonvédelem II. | 52 345 04 Közszerződésügyi ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 | 0 | 31 | 31 | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: járőrszolgálat szolgálat ellátásának szabályai | | | | | | | | | 31 | | 31 | | | 31 | | | | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------|------------------|---|----|-----|---|---|---|---|---|---|-----|-----|-----|-----|---|---|-----|-----|----|
| 11553-16 Rendvédelmi szervek és alapfeladatok | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. | fő szakképesítés | 144 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 144 | 0 | 144 | 0 | 0 | 0 | 144 | | |
| | A magyarországi rendvédelmi szervek története | | 36 | | | | | | | | | | | 36 | | 36 | | | 0 | 36 | |
| | Rendvédelmi szervek alapismerete | | 12 | | | | | | | | | | | 12 | | 12 | | | 0 | 12 | |
| | Munkavédelem és környezetvédelem | | 6 | | | | | | | | | | | 6 | | 6 | | | 0 | 6 | |
| | Az egyes rendvédelmi szervek szervezete, feladatai, elhelyezkedésük a közigazgatási jogalkalmazás rendszerében | | 18 | | | | | | | | | | | | 18 | 18 | | | | 0 | 18 |
| | A rendvédelmi szervek, személyek és egyéb rendészeti tevékenységet végző szervezetek intézkedései | | 24 | | | | | | | | | | | | 24 | 24 | | | | 0 | 24 |
| | Közlekedési alapismeretek | | 30 | | | | | | | | | | | | 30 | 30 | | | | 0 | 30 |
| | Büntetés-végrehajtási nevelési alapismeretek | | 18 | | | | | | | | | | | | 18 | 18 | | | | 0 | 18 |
| | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. | | fő szakképesítés | 0 | 0 | 288 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 288 | 0 | 288 | 0 | 0 | 0 | 288 | |
| | Általános szolgálati ismeretek | | | | 36 | | | | | | | | 36 | | 36 | | | | 0 | 36 | |
| | A szolgálatellátás általános szabályai | | | | 36 | | | | | | | | 36 | | 36 | | | | 0 | 36 | |
| | Határrendészeti ismeretek | | | | 72 | | | | | | | | 72 | | 72 | | | | 0 | 72 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|---|---|----|----|--|----|---|--|----|---|----|---|----|----|----|---|--|---|----|----|
| Iparbiztonsági és katasztrófavédelmi alapismeretek | | | | 36 | | | | | | 36 | | | | | 36 | 36 | | | 0 | 36 | |
| Katasztrófavédelmi műszaki alapismeretek | | | | 36 | | | | | | 36 | | | | | 36 | 36 | | | 0 | 36 | |
| Tűzoltó és tűzmegelezési ismeretek | | | | 72 | | | | | | 72 | | | | | 72 | 72 | | | 0 | 72 | |
| Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 72 | 0 | | 0 | 0 | 72 | 0 | 72 | 72 | 72 | 0 | | 0 | 0 | 72 |
| Rendőri szolgálati ismeretek | | | | | | | 36 | | | | | | | | 36 | 36 | | | | 0 | 36 |
| A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök | | | | | | | 36 | | | | | | | | 36 | 36 | | | | 0 | 36 |
| Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 31 | 0 | 31 | 0 | 31 | 36 | 36 | 0 | | 0 | 0 | 36 |
| Rendszerezés, ismétlés | | | | | | | | | | 31 | | 31 | | | 31 | 36 | | | | 0 | 36 |
| Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 36 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 36 | 0 | 36 | 0 | 36 | | | 0 | 0 | 36 |
| Általános szolgálati ismeretek gyakorlat | | | | | 16 | | | | | | | | | | 16 | 16 | | | | 0 | 16 |
| Tűzoltási alapismeretek gyakorlat | | | | | 10 | | | | | | | | | | 10 | 10 | | | | 0 | 10 |
| Büntetés-végrehajtási alapismeretek gyakorlat | | | | | 10 | | | | | | | | | | 10 | 10 | | | | 0 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------------------------|---|---|---|---|--|----|---|---|----|---|----|---|----|---|----|----|----|---|---|---|----|----|
| | Jogi ismeretek I. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 36 | 0 | | 0 | 0 | 36 | 0 | 36 | 0 | 0 | 36 | 36 | 0 | | 0 | 0 | 36 |
| | Jogi alapismeretek | | | | | | | 6 | | | | | 6 | | | | | 6 | 6 | | | | 0 | 6 |
| | Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek | | | | | | | 10 | | | | | 10 | | | | | 10 | 10 | | | | 0 | 10 |
| | Polgári jog alapjai | | | | | | | 10 | | | | | 10 | | | | | 10 | 10 | | | | 0 | 10 |
| | Kriminalisztika | | | | | | | 10 | | | | | 10 | | | | | 10 | 10 | | | | 0 | 10 |
| | Jogi Ismeretek II. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 62 | 0 | 62 | 0 | 62 | 0 | 62 | 72 | 0 | | 0 | 0 | 72 | |
| | Szabálysértési ismeretek | | | | | | | | | | 18 | | 18 | | | | | 18 | 21 | | | | 0 | 21 |
| | Büntetőjog általános rész | | | | | | | | | | 12 | | 12 | | | | | 12 | 14 | | | | 0 | 14 |
| | Büntetőjog különös rész | | | | | | | | | | 12 | | 12 | | | | | 12 | 14 | | | | 0 | 14 |
| | Büntetőeljárás-jogi és büntetés-végrehajtási alapismeretek | | | | | | | | | | 12 | | 12 | | | | | 12 | 14 | | | | 0 | 14 |
| | Speciális kommunikációs ismeretek | | | | | | | | | 8 | | 8 | | | | | 8 | 9 | | | | 0 | 9 | |
| 11654-16 Rendvédelmi jog és közigazgatás | Jogi ismeretek I. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jogi alapismeretek | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | 0 | 0 |
| | Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | 0 | 0 |
| | Polgári jog alapjai | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | 0 | 0 |
| | Kriminalisztika | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------|----|-----|---|-----|---|----|---|---|-----|---|-----|----|---|-----|----|---|-----|--|
| 11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I. | fő szakképesítés | 0 | 144 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 144 | 0 | 144 | 0 | 0 | 144 | 0 | 0 | 144 | |
| | Fizikai erőnlét fejlesztése I. | | 40 | | | | | | | | 40 | | | 40 | | 0 | 40 | | | |
| | Önvédelmi alapismeretek I. | | 26 | | | | | | | | 26 | | | 26 | | 0 | 26 | | | |
| | Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése | | 42 | | | | | | | | 42 | | | 42 | | 0 | 42 | | | |
| | Fegyvertechnikai és lövészeti alapismeretek I. | | 36 | | | | | | | | 36 | | | 36 | | 0 | 36 | | | |
| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 108 | 0 | 0 | 0 | 0 | 108 | 0 | 108 | 0 | 0 | 108 | 0 | 0 | 108 | |
| | Önvédelem és közelharc | | | | | 28 | | | | | 28 | | | 28 | | 0 | 28 | | | |
| | Önvédelem és közelharc fogások gyakorlása | | | | | 30 | | | | | 30 | | | 30 | | 0 | 30 | | | |
| | A fizikai alkalmassági követelményekre való felkészülés | | | | | 32 | | | | | 32 | | | 32 | | 0 | 32 | | | |
| | Lövészeti alapismeretek - a kiskaliberű tűzfegyverek | | | | | 18 | | | | | 18 | | | 18 | | 0 | 18 | | | |
| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 0 | 0 | 36 | 0 | 36 | 0 | 0 | 36 | 0 | 0 | 36 | |
| | A testi kényszer alapjai | | | | | | | 18 | | | 18 | | | 18 | | 0 | 18 | | | |
| | A testi kényszer alaptechnikái | | | | | | | 18 | | | 18 | | | 18 | | 0 | 18 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|---|---|---|---|--|---|---|--|----|----|----|----|----|----|---|----|----|----|----|---|---|----|----|---|
| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 31 | 31 | 0 | 31 | 0 | 0 | 31 | 0 | 36 | | 0 | 0 | 36 | | |
| | A testi kényszer alaptechnikái és az intézkedések taktikai végrehajtása | | | | | | | | | | | | 31 | 31 | | | | | 31 | | 36 | | | 0 | 36 | |
| 10069-12 Irodai asszisztensi feladatok | Ügyviteli ismeretek II. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 31 | 31 | 31 | 0 | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | |
| | Ügyviteli folyamatok | | | | | | | | | | | 11 | 11 | | | | | 11 | | | | | | 0 | 0 | |
| | Marketing ismeretek | | | | | | | | | | | 8 | 8 | | | | | 8 | | | | | | 0 | 0 | |
| | Időgazdálkodás | | | | | | | | | | | 4 | 4 | | | | | 4 | | | | | | 0 | 0 | |
| | Nyomatvány és adatbázis-kezelés | | | | | | | | | | | 8 | 8 | | | | | 8 | | | | | | 0 | 0 | |
| 10067-12 Gépirás, dokumentum készítés, iratkezelés | Ügyviteli ismeretek I. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 31 | 31 | 31 | 0 | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | |
| | Vakírás alapjai | | | | | | | | | | | 25 | 25 | | | | | 25 | | | | | | 0 | 0 | |
| | Dokumentumok szerkesztése, készítése | | | | | | | | | | | 3 | 3 | | | | | 3 | | | | | | 0 | 0 | |
| | Levelezési ismeretek | | | | | | | | | | | 3 | 3 | | | | | 3 | | | | | | 0 | 0 | |
| 11657-16 Rendészeti szakmai idegen nyelv | Rendészeti szakmai idegen nyelv | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 31 | 0 | 31 | 31 | 0 | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | |
| | Nyelvi alapozás | | | | | | | | | | 7 | | 7 | | | | | 7 | | | | | | 0 | 0 | |
| | Okmányfajták, gépjárművekhez kapcsolódó kifejezések | | | | | | | | | | | 12 | | | | 12 | | | 12 | | | | | | 0 | 0 |
| | Nyelvtani ismeretek és rendészeti szaknyelv fejlesztése | | | | | | | | | | | 12 | | | | 12 | | | 12 | | | | | | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---|---|---|---|---|----|---|---|----|----|----|---|-----|----|-----|----|---|----|-----|----|-----|
| 11658-16 Rendészeti szakmai informatika | Rendészeti szakmai informatikai gyakorlat | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | | 0 | 0 | 36 | 36 | 0 | 0 | 0 | 36 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | Rendészeti szövegszerkesztés alapjai | | | | | | | 22 | | | | 22 | | | | | 22 | | | | | 0 | 0 |
| | Rendészeti nyilvántartó és ügyintéző programok, híradástechnikai eszközök | | | | | | | 8 | | | | 8 | | | | | 8 | | | | | 0 | 0 |
| | Adminisztrációs tevékenység a rendészeti munkában | | | | | | | 6 | | | | 6 | | | | | 6 | | | | | 0 | 0 |
| 11555-16 Ügykezelés a közszolgálatban | Ügykezelési ismeretek I. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 124 | 0 | 124 | 0 | 0 | | 124 | 0 | 124 |
| | Az ügyiratkezelés szabályozása | | | | | | | | | | 0 | 31 | | | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 | |
| | Az ügyiratkezelés folyamata | | | | | | | | | | 0 | 31 | | | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 | |
| | Adatvédelem és információszabadság | | | | | | | | | | 0 | 31 | | | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 | |
| | A titkos ügykezelés alapismeretei | | | | | | | | | | 0 | 31 | | | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 | |
| | Ügykezelési ismeretek II. | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 78 | 78 | 0 | 0 | | 0 | 78 | 78 |
| Iratminták fajtái | | | | | | | | | | 0 | | 21 | | | 21 | | | | | 21 | 21 | | |
| Iratminták formai, tartalmi jellemzői | | | | | | | | | | 0 | | 20 | | | 20 | | | | | 20 | 20 | | |
| Szövegszerkesztés, íkító program kezelése, elektronikus ügyintézés | | | | | | | | | | 0 | | 19 | | | 19 | | | | | 19 | 19 | | |
| | | | | | | | | | 0 | | 18 | 18 | | | | | 18 | 18 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|----|-----|----|---|---|-----|----|-----|
| 11559-16 E-közigazgatási ismeretek | E-közigazgatás elmélete | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 124 | 0 | 124 | 0 | 0 | | 124 | 0 | 124 |
| | E-közigazgatás alapjai | | | | | | | | | | | | | 0 | | 62 | | 62 | | | | 62 | 0 | 62 |
| | E-ügyvitel | | | | | | | | | | | | | 0 | | 31 | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 |
| | A közigazgatási hatósági eljárás szabályai az ügyek kezelés során | | | | | | | | | | | | | 0 | | 31 | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 |
| | E-közigazgatás gyakorlata | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 62 | 62 | 0 | 0 | | 0 | 62 |
| A közigazgatás informatikai támogatása | fő szakképesítés | | | | | | | | | | | | 0 | | | 21 | 21 | | | | | 21 | 21 | |
| | | Elektronikus közigazgatás | | | | | | | | | | | 0 | | | 21 | 21 | | | | | 21 | 21 | |
| | | Elektronikus ügyintézés | | | | | | | | | | | 0 | | | 20 | 20 | | | | | 20 | 20 | |
| 11560-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven | Ügyfélszolgálati kommunikáció | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 | 0 | 93 | 0 | 0 | | 93 | 0 | 93 |
| | Ügyfélszolgálati kommunikáció alapjai | | | | | | | | | | | | 0 | | | 31 | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 |
| | Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven | | | | | | | | | | | | 0 | | | 31 | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 |
| | Kommunikációs technikák | | | | | | | | | | | | 0 | | | 31 | | 31 | | | | 31 | 0 | 31 |
| | Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 | 93 | 0 | 0 | | 0 | 93 | 93 |
| | Ügyfélszolgálati kompetenciák | | | | | | | | | | | | 0 | | | 31 | 31 | | | | | 31 | 31 | |
| | Ügyféléltípusok, kommunikációs stílusok | | | | | | | | | | | | 0 | | | 31 | 31 | | | | | 31 | 31 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|---|---|---|---|--|---|---|--|---|---|---|---|---|--|----|----|----|----|---|--|----|----|----|----|
| | Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven | | | | | | | | | | | | | | | | 31 | 31 | | | | | 31 | 31 | | |
| 11385-12 Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés | Ügyfélszolgálati panaszkezelés | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 62 | 0 | 62 | 0 | 0 | | 62 | 0 | 62 | |
| | Az ügyfélközpontú problémakezelés szempontjai | | | | | | | | | | | | | | | | | 22 | | 22 | | | | 22 | 0 | 22 |
| | Az ügyfélszolgálati panaszügyek fajtái | | | | | | | | | | | | | | | | | 30 | | 30 | | | | 30 | 0 | 30 |
| | Reklamáció, panaszkezelés kommunikációja | | | | | | | | | | | | | | | | | 10 | | 10 | | | | 10 | 0 | 10 |
| | Ügyfélszolgálati panaszkezelés gyakorlat | fő szakképesítés | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 77 | 77 | 0 | 0 | | 0 | 77 | 77 | |
| | Szóbeli panasz kezelése | | | | | | | | | | | | | | | | | 28 | | 28 | | | | 28 | | 28 |
| | Írásbeli panasz kezelése | | | | | | | | | | | | | | | | | 20 | | 20 | | | | 20 | | 20 |
| | Ügyfélszolgálati panaszkezelés gyakorlatok magyar és idegen nyelven | | | | | | | | | | | | | | | | | 29 | | 29 | | | | 29 | | 29 |
| 11553-16 Rendvédelmi szervek és alapfeladatok | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| | A magyarországi rendvédelmi szervek története | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | 0 | | 0 |
| | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| | Általános szolgálati ismeretek | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | 0 | | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|--|---|---|--|--|----|-----------|----------|----------|---|----|---|---|---|--|---|---|---|---|
| Lövészeti alapismeretek - a kiskaliberű tűzfegyverek | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | 0 | | | | | | | 0 | 0 |
| Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 |
| A testi kényszer alapjai | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 0 |
| A testi kényszer alaptechnikái | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 0 |
| Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV. | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 |
| A testi kényszer alaptechnikái | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 0 |
| A fizikai alkalmassági követelményekre való felkészülés III. | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 0 |
| Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat | 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 |
| Fizikai erőnlét fejlesztése I. | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 0 |
| Önvédelmi alapismeretek I. | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 0 |
| Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése | | | | | | | | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 0 |
| Ágazati szakmai kompetenciák erősítése | helyi tanterv szerint | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 46 | 46 | 0 | 0 | 0 | 46 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | |

3. számú táblázat
A nem a főszakképesítéshez kapcsolódó óraszámok megoszlása:

| | |
|-----------------------------------|---------|
| 52 345 04 Közszolgálati ügykezelő | 407 óra |
| helyi tanterv szerint | 46 óra |

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

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

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

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

A

11655-16 azonosító számú

**Magánbiztonság közszolgálati ügykezelő számára.
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

| | Magánbiztonság és vagyónvédelem I. | Magánbiztonság és vagyónvédelem II. | Személy és vagyónőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat I. | Személy és vagyónőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat II. |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| FELADATOK | | | | |
| Helyszínbiztosítást végez | | x | | |
| Kezeli az összeköttetésre szolgáló és tűzjelzést biztosító eszközöket | x | | | |
| Szolgálatot ad és vesz át az általános előírások szerint | x | | | |
| Végzi a személyek és gépjárművek be- és kiléptetését, parkolás-ellenőrzést végez | | | x | |
| Rendezvénybiztosítási feladatot lát el | | | | x |
| Alapvető pénzügyi biztosítást végez | | | x | |
| Végrehajtja a szállítmánykísérési utasításban meghatározott feladatokat | | x | | |
| Ellátja a közterületi járőrszolgálatot | | | | x |
| A riasztásra kivonuló szolgálat tagjaként feladatot lát el | | | | x |
| Megismeri a feladatot, információt gyűjt a védett személyről és környezetéről | | | | x |
| Felméri a veszélyeztetettség szintjét, kockázatelemzést végez | | | | x |
| Összeállítja a biztosítási tervet | | | | x |
| Együttműködik a rendvédelmi szervekkel és a biztosításban részt vevő biztonsági szolgálatokkal, szervezőkkel | | | | x |
| Intézkedik az életmentést szolgáló egészségügyi háttér biztosításáról | | | | x |
| Ellátja a védett személy biztosításával kapcsolatos feladatokat. | | x | | |
| Polgárőri feladatokat lát el. | | | | x |
| Ellenőrzi a közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatát | | | | x |
| Segíti a hajléktalan ellátás alapfeladatait | | | | x |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Közreműködik az önkormányzati vagyon védelmében, részt vesz az önkormányzat közterületi rendezvényein | | | | X |
| Közreműködik az állategészségügyi és állatrendészeti feladatok ellátásában, valamint a köztisztaságra vonatkozó jogszabályok végrehajtásának ellenőrzésében | | | | X |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | |
| A magánbiztonsági tevékenységet végzők alkalmazási feltételei, a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyok | X | | | |
| Alapvető szakmai etikai, magatartási szabályok | X | | | |
| A helyszínbiztosítás alapszabályai | | X | | |
| A szolgálat átadásának, átvételének általános szabályai | | X | | |
| Az összeköttetésre szolgáló és tűzjelzést biztosító eszközök használatának szabályai | | X | | |
| Elsősegélynyújtás, újraélesztés | X | | | |
| Az őr feladatai az objektumvédelemben | X | | | |
| A parkolás szabályai közterületen | | | | X |
| A rendezvénytípusok és biztosításának alapvető szabályai | | | X | |
| A pénz- és értékszállítás szabályai | | | | X |
| A pénzügyi biztosítás alapvető szabályai | | | | X |
| A közterületi járőrözés szabályai | | X | | X |
| A személyvédelemmel kapcsolatos feladatok ellátásának szabályai | | | X | |
| Információbiztonság és adatvédelem | X | | | |
| A polgárőrség története | | | | X |
| A polgárőrök által használt formanyomtatványok ismerete | | | | X |
| A helyi önkormányzatokra vonatkozó rendelkezések | | | | X |
| Ügyviteli, ügykezelési, titoktartási szabályok | X | | | |
| Az önkormányzati törvény | | | | X |
| A közterületen történő intézkedés típusai és szabályai | X | | | |
| Az állatrendészeti intézkedések jogi feltételei | | | | X |
| Szervezeti igazgatás | X | | | |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | |
| Az összeköttetésre szolgáló, a védelmi és tűzjelzést biztosító eszközök használata | X | X | X | X |
| Beléptető, ellenőrző és jelző rendszerek, berendezések kezelése | X | X | X | X |
| Személyi védőeszközök használata | X | X | X | X |

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|
| Információszerzés | X | X | X | X |
| Kooperatív munkavégzés | X | X | X | X |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | |
| Döntésképeség | X | X | X | X |
| Önfegyelem | X | X | X | X |
| Szervezőkészség | X | X | X | X |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | |
| Határozottság | X | X | X | X |
| Irányíthatóság | X | X | X | X |
| Kommunikációs rugalmasság | X | X | X | X |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | X | X | X | X |
| Gyakorlatias feladatértelmezés | X | X | X | X |
| Figyelem-összpontosítás | X | X | X | X |

1. Magánbiztonság és vagyonvédelem I. tantárgy

144 óra/-óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

1.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a személy- és vagyonvédelem szolgálatellátására vonatkozó általános szabályokat. Sajátítsák el, a személy- és vagyonvédelmi alapismereteket. Személy- és vagyonvédelmi ismereteiket bővítsék a személy és gépjármű be- és kiléptetésének, valamint a recepciós és bolti szolgálat ellátásának szabályaival. Ismerjék meg a szállítmányok kísérésének, továbbá a közterület-felügyelő tevékenység alapvető szabályait, az önkormányzati rendészeti feladatokat. Gyakorolják személy és gépjármű be- és kiléptetésének, valamint a recepciós és bolti szolgálat ellátásának szabályait. Gyakorolják a közterület-felügyelői tevékenység szabályait. A tanulók gyakorolják támadáselhárító és eszközök használatát.

1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

1.3. Témakörök

1.3.1. Általános vagyonvédelmi és szolgálati ismeretek

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

1.3.2. Személy és vagyonvédelmi alapismeretek I.

A szolgálatokra való felkészülés, a szolgálat átadására, átvételére és teljesítésére vonatkozó szabályok, szolgálati okmányok.

A szolgálat ellátása során alkalmazható ellenőrző, átvizsgáló eszközök, azok jogszerű alkalmazása.

Az őr-, járőr-, bolti őr-, recepciós szolgálat alapelvei, végrehajtásának rendje és szabályai.

A terület (szállítmány) biztonságának elemeit befolyásoló tényezők.

1.3.3. Személy és vagyonvédelmi alapismeretek II.

A védelmi rendszer elemei.

Az elektronikai védelem, fogalma, elemei.

A mechanikai védelmi rendszerek.

A mechanikus védelem lehetőségei és feltételei.

Az objektumvédelem alapjai és fogalma.

Az objektumok csoportosítása, a komplex védelem.

A rendezvénybiztosítás fogalma, helye, szerepe a vagyonvédelemben.

A rendezvények fajtái és csoportosítása.

1.3.4. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: személy és gépjármű be- és kiléptetésének szabályai

Személy be- és kiléptetés általános feladatai.

Elektronikai beléptető rendszerek.

A személyforgalmi őr tevékenysége rendellenesség, illetve szabálysértés észlelése esetén.

A személyforgalmi őr tevékenysége bűncselekmény észlelése esetén.

Gépjárművek be- és kiléptetésének rendje és szabályai.

Be- és kiléptetés általános feladatai.

A szállítmány ellenőrzésének szabályai.

A gépjármű ellenőrzésének szabályai.

Intézkedés tiltott anyagokkal rakott jármű beléptetése esetén.

Bűncselekmények megelőzése.

Az áruforgalmi őr tevékenysége rendellenesség, illetve szabálysértés észlelése esetén.

Az áruforgalmi őr tevékenysége bűncselekmény észlelése esetén.

1.3.5. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: recepciós szolgálat ellátásának szabályai

Recepciós szolgálat ellátásának szabályai.

Be- és kiléptetés általános feladatai.

Ruházat, csomagellenőrzés szabályai.

A kulcsok kezelésének rendje, a telefonközpontos feladatai.

Intézkedés tűz, illetve egyéb katasztrófa észlelése esetén.

Az objektum kiürítésének rendje.

A recepciós tevékenysége rendellenesség észlelése esetén.

A recepciós tevékenysége szabálysértés, illetve bűncselekmény észlelése esetén.

1.3.6. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: bolti szolgálat ellátásának szabályai

Bolti őr szolgálat ellátásának szabályai.

A dolgozók be- és kiléptetésének általános feladatai, szabályai.

A bolti őr viselkedésének alapvető szabályai.

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

A bolt kiürítésének rendje.

Intézkedések a vásárlási szabályokat megsértő vásárlókkal szemben.

A bolti őr tevékenysége szabálysértés, illetve bűncselekmény észlelése esetén.

1.3.7. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: szállítmányok kísérése

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

A szállítmánykísérő őr feladatai, felszerelése.

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

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

A szállításra vonatkozó szabályok, tilalmak.

Eljárás rendőri közúti ellenőrzéskor. Eljárás baleset esetén. Eljárás műszaki hiba esetén. Eljárás saját baleset esetén. Eljárás gyanús követés esetén.

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

A veszélyes szállítmányörzés fogalma és területei.

1.3.8. A támadáselhárító eszközök

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

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

A támadáselhárító eszközök jogszerű és szakszerű alkalmazásának szabályai.

A testi kényszer és a gumibot alkalmazásának szabályai.

A vegyi eszköz (gázspray) alkalmazásának esetei, szabályai.

Az őrkutya alkalmazása.

A fegyveres munkavégzés jogszabályi feltételei.

A maroklőfegyver alkalmazásának esetei, feltételei és szabályai.

1.3.9. Közterület-felügyelői ismeretek

A közterület rendjének védelme

A közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatának ellenőrzése

A hajléktalan ellátás alapfeladatainak segítése

Az önkormányzat közterületi rendezvényeinek védelme. Az önkormányzati tulajdonú közösségi tömegközlekedési eszközök rendeltetésszerű használatának ellenőrzése

Állategészségügyi és állatrendészeti feladatok ellátása

Köztisztaságra vonatkozó jogszabályok végrehajtásának ellenőrzése

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

1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy gyakorlótér

1.5. A tantárgy értékelésének módja

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

2. Magánbiztonság és vagyonvédelem II. tantárgy

31 óra/-óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

2.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a járőrszolgálat ellátásának szabályait.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

2.3. Témakörök

2.3.1. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: a járőrszolgálat ellátásának szabálya

A járőrszolgálat ellátásának szabályai, járőr általános feladatai.

A járőrszolgálat felszerelése.

A járőr útvonal és időterve.

Járőrözési módok.

Intézkedés tűz, illetve egyéb katasztrófa észlelése esetén.

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

A járőr tevékenysége bűncselekmény észlelése esetén.

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy gyakorlótér

2.5. A tantárgy értékelésének módja

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

3. Személy és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat I. tantárgy 36 óra/-óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

3.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók gyakorolják a támadáselhárító és eszközök használatát. Ismerjék meg a szállítmánykísérés végrehajtását. Gyakorolják a ki- és beléptetés, valamint a közterület-felügyelői tevékenység szabályait. Tovább mélyítsék személy- és vagyonvédelmi ismereteiket az intézkedések végrehajtásának gyakorlásával.

3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

3.3. Témakörök

3.3.1. Támadáselhárító eszközök gyakorlat I.

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

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

A támadáselhárító eszközök jogszerű és szakszerű alkalmazásának szabályai.
A testi kényszer és a gumibot alkalmazásának szabályai.
A vegyi eszköz (gázspray) alkalmazásának esetei, szabályai.
A szolgálati kutya alkalmazása.
A fegyveres munkavégzés jogszabályi feltételei.
A maroklőfegyver alkalmazásának esetei, feltételei és szabályai.

3.3.2. Szállítmánykísérés gyakorlat

Szállítmányok kísérése
Az értékszállítás befejezését követő feladatok

3.3.3. Személyek ki és beléptetése

Személy be- és kiléptetés
Gépjárművek be- és kiléptetése
A szállítmány ellenőrzés
Ruházat, csomagellenőrzés

3.3.4. Közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat

A közterület rendjének védelme.
A közterület jogszerű, engedélyhez kötött használatának ellenőrzése.
A hajléktalan ellátás alapfeladatainak segítése.
Az önkormányzat közterületi rendezvényeinek védelme.
Részt vesz a szabálysértési és közigazgatási eljárások kezdeményezésében, lefolytatásában, törvény, illetve önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben lefoglalást vagy elkobzást kezdeményez, illetve ruházat, csomag és gépjármű átvizsgálást végrehajt.
Köztisztaságra vonatkozó jogszabályok végrehajtásának ellenőrzése.
Az önkormányzati tulajdonú közösségi tömegközlekedési eszközök rendeltetésszerű használatának ellenőrzése.
Állategészségügyi és állatrendészeti feladatok ellátása.

3.3.5. Személy-és vagyonőri intézkedések gyakorlása I.

Személy be- és kiléptetés gyakorlása.
Gépjárművek be- és kiléptetésének gyakorlása.
A szállítmány ellenőrzés gyakorlása.
A járőrszolgálat ellátásának gyakorlása, teendők rendkívüli esemény bekövetkezésekor, kommunikáció.

3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy gyakorlótér

3.5. A tantárgy értékelésének módja

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

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

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

4.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a készenléti járőrszolgálatra valamint a speciális őrzés védelemre vonatkozó szabályokat a személy- és vagyonőri munkában. Gyakorolják a járőrszolgálat gyakorlati végrehajtásának szabályait. Ismerjék meg és sajátítsák el a járőrszolgálat gyakorlati szabályait.

4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

4.3. Témakörök

4.3.1. Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: a készenléti járőrszolgálat ellátásának szabályai és a speciális őrzés védelem

A készenléti (kivonuló) járőrszolgálat.

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

Kapcsolattartás a diszpécserrel.

Intézkedés tűz, illetve egyéb katasztrófa észlelése esetén.

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

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

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

A rendkívüli események bekövetkezése esetén teendő intézkedések.

Intézkedési kötelezettségek szabálysértés, bűncselekmény észlelése esetén.

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

4.3.2. Személy-és vagyonőri intézkedések gyakorlása II.

Ruházat, csomagellenőrzés végrehajtásának gyakorlása.

Szállítmányok kísérésének gyakorlása.

4.3.3. Járőrszolgálat gyakorlat

A járőrszolgálat ellátása.

A készenléti (kivonuló) járőrszolgálat

4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy gyakorlótér

4.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11553-16 azonosító számú

**Rendvédelmi szervek és alapfeladatok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

| | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III. | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV. | Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat |
|---|---|--|---|--|--|
| FELADATOK | | | | | |
| Ismeri és átlátja a magyarországi rendvédelmi feladatot ellátó szervek és a magánbiztonsági szervezetek rendeltetését, alapfeladatait, fellépéseit, intézkedéseit. | x | | | | |
| Betartja a feladatellátásában a rendőrség, a katasztrófavédelem, a büntetésvégrehajtás valamint a magánbiztonsági szervezetek szolgálatellátására vonatkozó jogszabályait és egyéb szabályzóit. | x | | | | |
| magánbiztonsági | x | | | | |
| Ismeri a rendőrség, a katasztrófavédelem, a büntetés-végrehajtás, valamint magánbiztonság erőit és eszközeit, valamint a feladatrendszerükhöz kapcsolódó egyéb tudnivalókat. | | | x | | |
| Szolgálatot ad és vesz át az általános előírások szerint. | | | x | | |
| Ellátja a fegyverek tárolásával és kiadásával kapcsolatos feladatokat. | | x | | | |
| Átlátja az ügykezeléssel kapcsolatos fontosabb fogalmakat, az iratok védelmével kapcsolatos szabályokat. | | x | | | |
| Ismeri a rendvédelmi és egyéb közszolgálati szerv tisztviselőjére, valamint a magánbiztonság alkalmazottjára vonatkozó etikai normákat. | | x | | | |
| Betartja a rendvédelmi, és egyéb közszolgálati tisztviselőre, valamint a magánbiztonság alkalmazottjára vonatkozó etikai normákat. | | x | | | |
| Szabályszerűen alkalmazza az adat- és titokvédelemre vonatkozó előírásokat, titoktartási szabályokat. | x | | | | |
| Elvégzi a rendvédelmi és egyéb közszolgálati feladatellátáshoz szükséges | | | x | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| egészségügyi, pszichikai és fizikai felméréseket. | | | | | |
| Alkalmazza a tűzvédelmi, munkavédelmi, környezetvédelmi és környezetgazdálkodási szabályokat. | | | | | X |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | | |
| A magyarországi rendvédelem történetének főbb szakaszai | X | | | | |
| A rendvédelmi szervek felépítése, helye és szerepe a társadalomban, a működésüket meghatározó jogszabályok, a rendvédelem alapfogalmai | X | | | | |
| A Magyarországon működő rendvédelmi feladatokat ellátó szervek irányítása | X | | | | |
| A rendőrség feladatai, működése és szervezeti felépítése | X | | | | |
| A polgári nemzetbiztonsági szolgálatok szervezete és jogállása | X | | | | |
| Az Országgyűlési Őrségre és a Nemzeti Adó- és Vámhivatalra vonatkozó legfontosabb ismeretek | X | | | | |
| A katasztrófavédelem feladatai, működését meghatározó jogszabályok | | | X | | |
| A büntetés-végrehajtás feladatai, működését meghatározó jogszabályok | | | X | | |
| Együttműködés a rendvédelmi szervek között | | | X | | |
| A rendészeti tevékenységet végző állami, önkormányzati és civil szervezetek | | | X | | |
| A rendvédelmi szervek alapfeladatai és eljárások alapjai | | X | | | |
| A rendvédelmi szervekre vonatkozó munka-, baleset, tűz-, környezetvédelmi, egészségvédelemi és az elsősegélynyújtási szabályok, előírások | X | | | | |
| Adat- és titokvédelemre, valamint ügykezelésre vonatkozó előírások, titoktartási szabályok, adatkezelés | X | | | | |
| A szolgálati viszony létesítése, tartalma, beosztási, rendfokozati előmeneteli rendszer, a rendvédelmi szerv tagját megillető jogosultságok és elvárások | | | X | | |
| Alapvető közúti közlekedési fogalmak, jogszabályi előírások | | | X | | |
| A kényszerítő eszközök és alkalmazásuk szabályai | | | X | | |
| Az államhatárral kapcsolatos alapfogalmak és a feladatokat meghatározó főbb jogi szabályozók | | | | | X |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Katasztrófavédelmi alapismeretek | | | | | X |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | | |
| Rendvédelmi szervek alapfeladatainak ismerete | X | X | X | X | X |
| A rendvédelmi szervek munkáját meghatározó szabályrendszer ismerete | X | X | X | X | X |
| Együttműködés lehetőségei és formái a rendvédelmi szerveknél | X | X | X | X | X |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | | |
| Megbízhatóság | X | X | X | X | X |
| Önfegyelem | X | X | X | X | X |
| Elhivatottság, elkötelezettség | X | X | X | X | X |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | | |
| Empatikus készség | X | X | X | X | X |
| Konfliktusmegoldó készség | X | X | X | X | X |
| Kommunikációs rugalmasság | X | X | X | X | X |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | | |
| Ismeretek helyén való alkalmazása | X | X | X | X | X |
| Körültretekintés, elővigyázatosság | X | X | X | X | X |
| Helyzetfelismerés | X | X | X | X | X |

5. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. tantárgy

144 óra/144 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

5.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló ismerje meg a magyarországi rendvédelmi szervek történetét az államalapítástól napjainkig. A tanuló ismerje meg a rendőrség, feladatát, működését, szervezeti felépítését. A tanuló ismerje meg a katasztrófavédelem és a büntetés-végrehajtás feladatát, működését, szervezeti felépítését és az Országgyűlési Őrség és a Nemzeti Adó- és Vámhivatal feladatait. A tanulók ismerjék meg a rendőrség, a katasztrófavédelem, a büntetés-végrehajtás szolgálatellátására vonatkozó általános szabályokat. Ismerjék a munka-és környezetvédelem. A tanulók ismerjék meg a közlekedés alapfogalmait és a KRESZ alapvető szabályait, valamint a büntetés-végrehajtási nevelési alapelveket.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

5.3. Témakörök

5.3.1. *A magyarországi rendvédelmi szervek története*

A magyarországi rendvédelem történetének főbb szakaszai.

Az államalapítástól a török kiűzéséig.

A hódoltsági területek sajátos közigazgatása (vilajet, kádik).

A török kiűzésétől 1848-ig.

Az 1848-1849-es forradalom és szabadságharc idején.

A dualizmus korában.

A két világháború között

Az 1945-1989 közötti időszakban.

A magyarországi rendvédelem nemzetközi együttműködéseinek kialakítása.
A modern rendfenntartó testületek felépítése, modellje.

5.3.2. Rendvédelmi szervek alapismerete

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

A rendvédelem alapfogalmai.

A Magyarországon működő rendvédelmi szervek irányítása: a Belügyminisztérium.

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

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

5.3.3. Munkavédelem és környezetvédelem

A munkavédelmi szabályok, előírások gyakorlati alkalmazása.

A környezetvédelmi szabályok gyakorlatban történő alkalmazása.

5.3.4. Az egyes rendvédelmi szervek szervezete, feladatai, elhelyezkedésük a közigazgatási jogalkalmazás rendszerében

A hivatásos katasztrófavédelmi szervre vonatkozó alapvető ismeretek.

A büntetés-végrehajtási szervezet felépítése, feladatai.

A polgári nemzetbiztonsági szolgálatok szervezete és jogállása.

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

Együttműködés a rendvédelmi szervek között.

5.3.5. A rendvédelmi szervek, személyek és egyéb rendészeti tevékenységet végző szervezetek és személyek intézkedései

Magyarország biztonsága és biztonsági stratégiája.

A rendészeti tevékenységet végző állami, önkormányzati és civil szervezetek.

A rendőri intézkedések és eljárások alapjai.

Az egyes rendészeti tevékenységet végző személyek tevékenységének alapjai.

A katasztrófavédelmi intézkedések, eljárások alapjai.

A büntetés-végrehajtási szervek feladatai és eljárásai.

5.3.6. Közlekedési alapismeretek

A közlekedés fogalma szűkebb és tágabb értelemben.

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

Alapvető közúti közlekedési fogalmak, jogszabályi előírások.

A KRESZ hatálya, a bizalmi elv lényege.

Az úttal, a járművekkel kapcsolatos fogalmak, jogszabályi előírások.

A közlekedésben résztvevőkre vonatkozó általános rendelkezések.

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

A járművezetés személyi feltételei.

Kerékpárosra vonatkozó szabályok, közúti jelzőtáblákra vonatkozó közös rendelkezések.

Járművekre vonatkozó szabályok.

Megállás, várakozás, párhuzamos közlekedés.

5.3.7. Büntetés-végrehajtási nevelési alapismeretek

A büntetés-végrehajtás működését meghatározó jogszabályok.

A büntetés-végrehajtási nevelés pedagógiai hagyományai.

A büntetés-végrehajtási nevelés történeti-ideológiai változásai.

A szabadságvesztés-büntetés végrehajtása, célja.

A büntetés- végrehajtási nevelés fogalma, története.

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

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

A reintegrációs programok, resztoratív elemek.

5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy külső helyszín

5.5. A tantárgy értékelésének módja

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

6. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. tantárgy

288 óra/288 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

6.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló ismerje meg a szolgálatellátás általános szabályait. Sajátítsák el a tűzoltó és tűzmegelezési, valamint a határrendészeti alapismereteket. A tanulók szerezzenek iparbiztonsági, illetve katasztrófavédelmi alapismereteket, katasztrófavédelmi műszaki ismereteket.

6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

6.3. Témakörök

6.3.1. Általános szolgálati ismeretek

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

Az ügykezeléssel kapcsolatos fontosabb fogalmak.

Iratok védelmével kapcsolatos szabályok.

Egészségi, pszichikai és fizikai alkalmasság vizsgálatára vonatkozó rendelkezések.

A szolgálati viszony tartalma.

Beosztási, rendfokozati előmeneteli rendszer.

A rendvédelmi szerv tagját megillető jogosultságok és elvárások.

6.3.2. A szolgálatellátás általános szabályai

A szolgálat ellátására vonatkozó általános rendelkezések.

Szolgálaton kívüli magatartási szabályok.

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

A hierarchia jelentősége és szerepe a rendvédelmi szerveknél.

A rendőr magatartására vonatkozó általános szabályok.

Parancs, utasítás fogalma, végrehajtásának rendje.
Alapvető alaki előírások: megjelenés, öltözködés, ápoltság.
Alaki fogások gyakorlása. Fordulatok, hátraarc.
Az egyenruha viselésének szabályai.
A fegyverek tárolásával és kiadásával kapcsolatos feladatok ellátásának szabályai.

6.3.3. Határrendészeti ismeretek

A Határőrség történetének rövid áttekintése.
A határrendészeti szolgálati ág fejlődése, helye, szerepe, feladatrendszere a Rendőrség szervezeti felépítésében.
A határrendészeti feladatok változásai az Európai Unió csatlakozás és a Schengeni taggá válás következtében.
Az államhatárral kapcsolatos alapfogalmak.
A határrendészeti feladatokat meghatározó főbb jogi szabályzók.
A határrendészeti szolgálati ág felépítése.
A határrendészeti kirendeltség fogalma, felépítése, feladatai.
A határforgalom-ellenőrzés és a határőrizet meghatározása.
A határbiztonsági rendszer felépítése.
A határellenőrzéssel, határrend fenntartásával, a mélységi ellenőrzéssel kapcsolatos feladatok ellátásának rendje, az idegenrendészeti intézkedések és eljárások.
A kiegyenlítő intézkedések bevezetésének gyakorlati megvalósulása, akciók végrehajtásának rendje, a mélységi ellenőrzés technikai eszközei.

6.3.4. Iparbiztonsági és katasztrófavédelmi alapismeretek

Katasztrófák elleni védekezés alapjai.
A katasztrófavédelem hazai jogszabályi alapjai.
A nemzeti védekezés időszakai és rendszere.
A katasztrófák csoportosítása, jellemzői.
Magyarország jellemző katasztrófaveszélyeztetettsége.
Katasztrófavédelmi tervezés alapjai, a katasztrófavédelmi együttműködés alapelvei.
Helyreállítási és újjáépítési ismeretek.
Iparbiztonsági alapismeretek, az iparbiztonsági hatósági eljárások fajtái, hatásköri és illetékességi szabályai.
Veszélyes üzemekkel kapcsolatos feladatok rendszere.
Veszélyes anyagok közúti, vasúti, vízi és légi szállításának alapvető szabályai.

6.3.5. Katasztrófavédelmi műszaki alapismeretek

A katasztrófavédelem eszközei, felszerelései.
A katasztrófavédelmi felszerelések rendszerezése, csoportosítása.
A szakszerű, gazdaságos és biztonságos üzemeltetésű katasztrófavédelmi eszközök műszaki jellemzői.
A tűzoltó szakfelszerelések csoportosítása.
A tűzoltó fecskendők szívó- és nyomóoldali felszereléseinek műszaki jellemzői, használatuk lehetőségei.
A habképzés kiegészítő felszerelései.
A tűzoltó készülékekkel kapcsolatos alapfogalmak. A tűzoltó készülékek típusai, fő részeik és működésük.
Egyéb felszerelések általános jellemzése.
Katasztrófavédelem védőeszközei.
A védőeszközök fogalma és csoportosítása.

A légzésvédő eszközök feladata és csoportosítása.

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

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

6.3.6. Tűzoltó és tűzmegeelőzési alapismeretek

Égéselmélet és oltóanyag alapismeret.

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

A tűz kísérő jelenségei, paraméterei zónái, veszélyei.

Az égés megszüntetésének módjai.

Tűzoltóanyagok jellemzése, csoportosítása, felhasználási lehetőségei.

A tűzoltó vízszugár képzése, formái és ezek jellemzése.

Tűzoltási és műszaki mentési alapismeretek.

Az ember, állat, tárgymentések jellemzése, sajátosságai.

Tűzoltási és műszaki mentési tevékenység vezetése.

A tűzmegeelőzés helye, szerepe.

Személyek biztonságát szolgáló szabályok rendszere.

A tűzoltás alapvető feltételeit biztosító szabályok.

A tűzoltó készülékekkel kapcsolatos alapfogalmak.

A tűzoltó készülékek típusai, fő részeik és működésük.

Egyéb felszerelések általános jellemzése.

6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy külső helyszín

6.5. A tantárgy értékelésének módja

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

7. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III. tantárgy

72 óra/72 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

7.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a rendőri szolgálatellátás szabályait és a kényszerítő, valamint a támadáselhárító eszközöket.

7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

7.3. Témakörök

7.3.1. Rendőri szolgálati ismeretek

A szolgálati fellépés módja és tartalmi követelményei.

Az intézkedési kötelezettség.

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

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

A rendőri intézkedések közös elvei, szabályai, követelményei.

A kényszerítő eszközök alkalmazásának jelentősége, a kényszerítő eszközök fajtái.

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

Felvilágosítás adás és kérés szabályai.

Szolgáltatások átadása-átvétele, beszámoltatás.

7.3.2. A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök

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

Rendőri ismeretek:

A kényszerítő eszközök alkalmazásának közös szabályai.

A kényszerítő eszközök csoportosítása.

Testi kényszer.

Bilincs.

Vegyiszer, elektromos sokkoló szer, rendőrbot, kardlap, illetve más szer alkalmazása.

A szolgálati kutya alkalmazása.

Útzár, megállásra kényszerítés.

Lőfegyverhasználat szabályai.

Csapaterő, tömegosztatás.

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

Személy- és vagyoni ismeretek:

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

A támadáselhárító szerök jogszerű és szakszerű alkalmazásának szabályai.

A testi kényszer és a gumibot alkalmazásának szabályai.

A vegyi szer (gázspray) alkalmazásának esetei, szabályai.

A szolgálati kutya alkalmazása.

A fegyveres munkavégzés jogszabályi feltételei.

A maroklőfegyver alkalmazásának esetei, feltételei és szabályai.

7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy külső helyszín

7.5. A tantárgy értékelésének módja

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

8. Rendvédelmi szervek és alapeladatok IV. tantárgy

31 óra/36 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

8.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók készüljenek fel az érettségi vizsgára.

8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

8.3. Témakörök

8.3.1. Rendszerezés, ismétlés

Az egyes témakörök ismétlésével, elméleti és gyakorlati feladatok megoldásával felkészülés az érettségi vizsgára.

8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy külső helyszín

8.5. A tantárgy értékelésének módja

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

9. Rendvédelmi szervek és alapeladatok gyakorlat tantárgy

36 óra/36 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

9.1. A tantárgy tanításának célja

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

9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

9.3. Témakörök

9.3.1. Általános szolgálati ismeretek gyakorlat

Alaki és öltözködési szabályok.

Parancs és utasítás végrehajtási rendje, a rendfokozatok.

A fegyverek tárolásával és kiadásával kapcsolatos gyakorlati ismeretek.

9.3.2. Tűzoltási alapismeretek

A láng jellemzése, szerkezete, tulajdonságai.

A gázcsere fogalma, kialakulása, lefolyása.

A különböző halmazállapotú anyagok égésének sajátosságai, jellemzése.

Tűzoltóanyagokra vonatkozó gyakorlati ismeretek.

A tűzoltó készülékekkel kapcsolatos ismeretek.

9.3.3. Büntetés-végrehajtási alapismeretek

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

9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy külső helyszín

9.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11556-16 azonosító számú

**Társadalomismeret és szakmai kommunikáció
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

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

10. Társadalomismeret és kommunikáció tantárgy

36 óra/-óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

10.1. A tantárgy tanításának célja

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

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

10.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

10.3. Témakörök

10.3.1. *Pszichológiai alapismeret*

A pszichológia fogalma, lelki jelenségek.

A pszichológia feladata.

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

A személyiség fogalma, jellemzői.

A személyiség kialakulása, fejlődését meghatározó tényezők.

Személyiségtípusok.

Az agresszív magatartás jellemzői, az indokolatlan agresszivitás.

Az asszertív magatartás jellemzői.

A tömegkommunikáció és a médiumok hatása a személyiség fejlődésére.

10.3.2. *Szociológiai és szociálpszichológiai alapismeretek*

A szociológia fogalma, tárgya; a társadalmi sokféleség.

A társadalom és az egyén viszonyai.

Társadalmi csoportok, konfliktusok, erőszak.

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

A kisebbségek helyzete Magyarországon.

A rendvédelmi szervek feladatai a társadalmi problémák kezelésében.

A Szociálpszichológia fogalma, tárgya, területei.

Az előítélet.

Egyén és csoport viszonya.

Pozitív és negatív attitűd.

A magatartás fogalma, a legtipikusabb magatartásformák.

Az antiszociális magatartásformák.

A deviancia fogalma, deviáns jelenségek.

10.3.3. *Kriminológia*

A kriminológia fogalma, tárgya.

A bűnözés fogalma, kialakulásának tényezői.

A bűnözés szerkezete, az áldozatok szerepe a bűncselekmény megvalósulásában.

10.3.4. A szóbeli kommunikáció alapismeretei

A kommunikáció folyamata, jellemzői.

A kommunikációs zajok.

A hiteles kommunikáció jellemzői.

Kapcsolatteremtő és bizalomjátékok.

Kapcsolatfelvétel, üzenetváltás.

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

A hivatalos szóbeli kommunikáció fejlesztése: nyilvános megnyilatkozás.

10.3.5. Metakommunikációs ismeretek

A testbeszéd helye és szerepe a kommunikációban.

A metakommunikáció jeleinek értelmezése.

A test, mint kommunikációs eszköz, testbeszéd gyakorlatok.

Térhasználat fejlesztése, a helyes térköz megválasztása.

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

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

10.3.6. Önismeret fejlesztése

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

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

Az önismeret – önértékelés – önbecsülés.

A siker, az elismerés és a kudarc megélése.

Az extrovertált és introvertált személyiség jellemzői.

Önismeretet és személyiséget fejlesztő gyakorlatok és játékok.

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

10.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, tréning megtartására alkalmas tanterem

10.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11632-16 azonosító számú

**Közszolgálati ügyintéző alapfeladatok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11632-16 azonosító számú Közszerződési ügyintéző alpfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

| | Közszerződési ügyintézői ismeretek | Közszerződési ügyintézői gyakorlat | Jogi ismeretek I. | Jogi ismeretek II. |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|--------------------|
| FELADATOK | | | | |
| Ismeri a közigazgatási eljárás alapelveit és folyamatát | x | x | | |
| Szakszerűen kommunikál | x | x | x | x |
| Ügyféltípusokat kezel | x | x | | |
| Jogszerűen jár el az ügyek kezelése során | x | x | | |
| Kérelmet kezel | x | x | | |
| Ismeri a hatósági döntéshozatali folyamatokat | x | x | | |
| Ügyfélszolgálat során etikusan jár el | x | x | | |
| Ismeri a konfliktus- és stresszkezelés módszereit | x | x | | |
| Ügyintézői feladatot folytat le különböző ügyek kapcsán | x | x | | |
| Ismeri a jogi alapfogalmakat és a jogalkotás alapjait | | | x | |
| Ismeri az Alaptörvény rendelkezéseit, az állampolgárságra vonatkozó szabályokat | | | x | |
| Ismeri az emberi jogi alapszabályokat és a polgári jog alapjait | | | x | |
| Elsajátítja a büntetőjog általános rendelkezéseit, és az egyes büntetőcselekményekre vonatkozó különös szabályokat | | | x | |
| Ismeri a szabálysértések általános fogalmait, rendszerét és a szabálysértésekre vonatkozó különös szabályokat | | | x | |
| Alkalmazza a büntetőcselekményen, szabálysértésen tetten ért személy elfogására vonatkozó szabályokat | | | | x |
| Beazonosítja és elhatárolja a büntetőcselekményeket és a szabálysértéseket | | | | x |
| Büntetőcselekmény vagy szabálysértés megelőzésére, megszakítására, felderítésére hasznosítja az elsajátított tudását | | | | x |
| Ismeri a szabálysértési eljárás általános szabályait és a jogorvoslati lehetőségeket. | | | | x |
| Rendelkezik a helyszínbírságotra vonatkozó ismeretekkel. | | | | x |
| Ismeri a közigazgatás felépítését, működését, szervezetrendszerének sajátosságait | | | x | |
| Tudja a közigazgatási hatósági eljárás alapvető szabályait | | | x | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ismeri a közszolgálat jellemzőit, a közigazgatási jogviszony elemeit | | | X | |
| Alkalmazza a tevékenységére közvetlenül, avagy közvetett módon vonatkozó jogszabályokat | | | X | |
| Ismeri a feladathoz kapcsolódó munkavédelmi, tűz és környezetvédelmi előírásokat | | | X | |
| Ismeri a közigazgatási szervezetek felépítését és sajátosságait | | | | X |
| Ismeri az Európai Unió történetét, felépítését, célját | | | | X |
| Alkalmazza az információbiztonság és adatvédelem szabályait | | | | X |
| Ismeri a közigazgatási eljárás alapelveit és folyamatát | | | | X |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | |
| A kérelem és az általános eljárási szabályok | X | X | X | |
| A hatósági döntéshozatal és döntésfajták | X | X | X | |
| Jogorvoslat a közigazgatási hatósági eljárásban | X | X | X | |
| Végrehajtás a közigazgatási hatósági eljárásban | X | X | X | |
| Etikus ügyfélszolgálat, önismeret, kommunikáció | X | X | X | |
| Ügyféltípusok, ügyfélkezelés | X | X | X | |
| Konfliktuskezelés, stresszkezelés | X | X | X | |
| A kormányablakok működése, feladatai, hatáskörei | X | X | | X |
| A kormányablak ügyintéző feladatai | X | X | | X |
| Jogi alapismeretek | | | X | |
| Az állam fogalma, kialakulása, rendeltetése, az alkotmányjog alapfogalmai | | | | X |
| Magyarország Alaptörvényének célja, szerkezete, alapelvei | | | | X |
| Az emberi jogok, nemzetközi jog és a diplomáciai mentesség szabályai | | | | X |
| Polgári jogi alapismeretek | | | | X |
| Büntetőjogi alapismeretek | | | X | |
| A katonákra vonatkozó rendelkezések | | | X | |
| Egyes bűncselekményekre vonatkozó szabályok | | | X | |
| Büntetőeljárás jogi alapismeretek | | | X | |
| A kriminalisztika alapfogalmai | | | X | |
| A szabálysértési alapismeretek | | | X | |
| A szabálysértési eljárás | | | X | |
| Szabálysértésekre vonatkozó különös szabályok | | | X | |
| Az intézkedési jogosultságok terjedelme és a kényszerítő eszközök használatának szabályai | | | X | |
| A lőfegyverek használatára és kezelésére vonatkozó jogszabályok | | | | X |
| Polgárőr alapismeretek | | | | X |
| Közigazgatás fogalma, felépítése, szervezetrendszere és működése | | | | X |
| A közszolgálati tisztviselő magatartására vonatkozó szabályok, etikai kódex | | | | X |
| A közszolgálat jellemzői | | | | X |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| A közigazgatási jogviszony | | | | X |
| Az ügykezelőkre vonatkozó szabályok és rendelkezések | | | | X |
| A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályai | | | | X |
| Munkavédelemről szóló törvény | | | | X |
| Közigazgatási és jogi alapismeretek | | | | X |
| Európai uniós alapismeretek | | | X | |
| Közigazgatási szervezetek felépítése, sajátosságai | | | X | |
| Nemzetpolitika fogalma, jellemzői | | | X | |
| Információbiztonság és adatvédelem | | | X | |
| A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény és a szakigazgatási normák egymáshoz való viszonya, a közigazgatási eljárásjogi szabályozás rendszere | | | X | |
| A közigazgatási eljárás alapelvei és a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény hatálya | | | X | |
| A kérelem és az általános eljárási szabályok | | | X | |
| A hatósági döntéshozatal és döntésfajták | | | | X |
| Jogorvoslat a közigazgatási hatósági eljárásban | | | | X |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | |
| Kommunikációs készség | X | X | | X |
| Szakmai szövegértés | X | X | | |
| Irodai szoftverek használata | X | X | | |
| Jogsabályok értelmezése alkalmazása | X | X | | X |
| Olvasott szakmai szöveg megértése | | | X | |
| Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése | | | X | X |
| Szakmai nyelvű beszédképesség | | | X | |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | |
| Felelősségtudat | X | X | X | X |
| Precizitás | X | X | X | X |
| Türelmesség | X | X | X | X |
| Önfegyelem | | | X | |
| Kitartás | | | X | |
| Megbízhatóság | | | | X |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | |
| Kommunikációs rugalmasság | X | X | | X |
| Kapcsolatteremtő készség | X | X | | X |
| Empatikus készség | | | X | |
| Közérthetőség | | | X | |
| Kompromisszum készség | | | X | |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | |
| Rendszerező képesség | X | X | | X |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | X | X | X | |
| Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | | X | |
| Helyzetfelismerés | | | X | |
| Rendszerben való gondolkodás | | | | X |

11. Közszolgálati ügyintézői ismeretek tantárgy

186 óra/186 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

11.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók sajátítsák el a kormányablak ügyintéző munkájához szükséges ügyfélkezelési ismereteket. Ismerjék meg a kormányablak ügyintéző gyakorlati feladatait, az elektronikus ügyintézés sajátosságait, és a hatósági ügyintézés menetét az egyedi ügyek tekintetében. Ismerjék meg a kormányablak ügyintéző feladatait, az elektronikus ügyintézés sajátosságait, és a hatósági ügyintézés menetét az egyedi ügyek tekintetében.

11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

11.3. Témakörök

11.3.1. Kormányablak ügyintézői ismeretek

Közigazgatási alapismeretek.

Európai uniós alapismeretek.

Nemzetpolitika fogalma, jellemzői.

Információbiztonság és adatvédelmi alapismeretek.

Közigazgatás felépítése és működése.

Az igazgatás és a közigazgatás fogalma.

A közigazgatás feladata, funkciói.

A közigazgatás tevékenységi fajtái.

A közigazgatás szervezetrendszere és sajátosságai, az államigazgatás, önkormányzati igazgatás.

A központi államigazgatási szervek szervezete és működése.

A Kormány szerepe, szervezete, működése.

Kormánybizottságok (és egyéb, a kormány munkáját segítő szervek)

A minisztérium feladata és szervezete.

Az államigazgatás területi, helyi szerveinek szervezete és működése.

Az államigazgatási szervek feladat- és hatáskörére vonatkozó főbb szabályok.

Autonóm államigazgatási szervek, a kormányhivatalok, a központi hivatalok, a rendvédelmi szervek és az önálló szabályozó szervek.

A kormányhivatalok

A kormányhivatalok szervezete.

A kormányhivatal feladatai.

Az önkormányzatiság lényege.

Az önkormányzatok szervezetének és működésének főbb szabályai.

A helyi önkormányzatok típusai.

A helyi önkormányzatok egymás közötti kapcsolatai.

A helyi önkormányzatok feladat- és hatásköre.

A helyi rendészeti és közbiztonsággal kapcsolatos feladatok.

A területi (megyei) önkormányzatok feladatai.

A települési önkormányzatok szervezete és működésének alapvető szabályai.

A települési önkormányzatok szervezete.

A települési önkormányzatok működése.
A helyi önkormányzatok és az egyéb állami szervek kapcsolatának főbb elemei.

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

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény és a szakigazgatási normák egymáshoz való viszonya, a közigazgatási eljárásjogi szabályozás rendszere.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény személyi, területi és időbeli hatálya.

A hatósági jogalkalmazás fogalma.

A hatósági cselekmények fontosabb típusai.

A hatósági ügy és az ügyfél fogalma.

Az eljáró hatóságok köre.

A közigazgatási eljárás szakaszai, azok célja és rendeltetése.

Az elsőfokú eljárás szabályai.

A kérelem és az általános eljárási szabályok.

A hatósági döntéshozatal és döntésfajták.

Jogorvoslat a közigazgatási hatósági eljárásban.

A fellebbezésre vonatkozó főbb szabályok.

A közigazgatási végrehajtás rendeltetése.

Végrehajtás a közigazgatási hatósági eljárásban.

A Kormányablakok működésének, feladatainak, hatásköreinek áttekintése.

Kormányablak ügyintézői feladatok.

Okmányirodai ügykörök.

11.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, informatika terem.

11.5. A tantárgy értékelésének módja

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

12. Közszolgálati ügyintézői gyakorlat tantárgy

109 óra/117 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

12.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a hiteles és hatékony írásbeli és szakmai kommunikáció szabályait, valamint a rendvédelmi szervek feladatellátásához szükséges gyakorlati ismereteket. A tanulók sajátítsák el a speciális rendvédelmi kommunikáció szabályait, a konfliktus- és stressz-kezelési technikákat. Sajátítsák el a feladatellátásához nélkülözhetetlen személyes, társas és szakmai kompetenciákat. Sajátítsák el a kormányablak ügyintéző munkájához szükséges ügyfélkezelési ismereteket. Ismerjék meg a kormányablak ügyintéző gyakorlati

feladatait, az elektronikus ügyintézés sajátosságait, és a hatósági ügyintézés menetét az egyedi ügyek tekintetében.

12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

12.3. Témakörök

12.3.1. Szakmai kommunikációt fejlesztő gyakorlatok

A mindennapi kommunikáció és a rendvédelmi szervek kommunikációjának hasonlóságai és különbözőségei.

A kommunikáció speciális szabályai.

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

Konfliktuskezelés módszerei, azok alkalmazása.

A kommunikációs zavarok felismerése és a leküzdésére szolgáló technikák alkalmazása.

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

Az előítéletes megnyilatkozások felismerése, kezelésükre a megszerzett ismeretek alkalmazása.

Az antiszociális magatartásformák felismerése, kezelésükre az asszertív kommunikáció alkalmazása.

Stresszkezelési technikák megismerése és alkalmazása.

12.3.2. Feladatellátásához nélkülözhetetlen személyes, társas és szakmai kompetenciák fejlesztése

Figyelemösszpontosítást fejlesztő gyakorlatok, a gyors reakció, a rögtönzés.

Disputa: vita szervezése.

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

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

Az empátia és a türelem fejlesztése.

A személyészlelés, a személyészlelési ítéletek pontosságának fejlesztése.

Az antiszociális magatartás észlelése.

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

12.3.3. Kormányablak ügyintéző gyakorlati ismeretek

Ügyfélszolgálati készségfejlesztés.

Etikus ügyfélszolgálat, önismeret, kommunikáció.

Ügyféltípusok, ügyfélkezelés.

Konfliktusok, interkulturális konfliktusok, interkulturális érzékenyítés.

Konfliktuskezelés, stresszkezelés.

Fogyatékkal élőkkel történő bánásmód.

Az elektronikus ügyintézés alapjai.

A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások.

A kormányablak ügyintézői feladatok ügymenetének gyakorlása.

Okmányirodai ügymenetek gyakorlása.

12.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, informatika terem.

12.5. A tantárgy értékelésének módja

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

13. Jogi ismeretek I. tantárgy

36 óra/36 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

13.1. A tantárgy tanításának célja

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

13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

13.3. Témakörök

13.3.1. Jogi alapismeretek

Normák, értékek, erkölcsi szabályok, társadalmi szabályok, mint az emberi együttélés alapjai.

A jog kialakulása, szerkezete.

A jogi norma fogalma, jellemzői.

A jogkövetkezmény fajtái: joghatás, szankció.

A jogalkotás jellemzői, fajtái, szervei, szakaszai, folyamata.

A jogszabályok és a közjogi szervezetszabályozó eszközök.

A jogszabályok érvényessége és hatálya.

A jogalkalmazás fogalma, szakaszai, fajtái

13.3.2. Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek

Az állam fogalma, kialakulása, rendeltetése.

Az alkotmányjog alapfogalmai.

Az alkotmányosság fogalma és követelményei.

Magyarország Alaptörvényének célja, szerkezete, alapelvei.

Az emberi jogok érvényesülésének sajátosságai a rendvédelmi szervek munkájában.

A nemzetközi jog fogalma, alapelvei, szerepe.

A diplomáciai mentesség fogalma, a diplomáciai és személyes mentességet élvező személyekre vonatkozó nemzetközi jogi rendelkezések.

Magyarország és az Európai Unió.

A humanitárius jog alapvető rendelkezései.

A Munkavédelmi törvény alapvető szabályai.

13.3.3. Polgári jog alapjai

A polgári jog fogalma.

A Polgári Törvénykönyv szerkezete.

A polgári jog alapelvei.

A személy fogalma.

Jogképesség, cselekvőképesség fogalma, az ember cselekvőképessége.

A személyhez fűződő jogok sérelmének esetei.

A személyhez fűződő jogok védelmének polgári jogi eszközei.

A szerződés fogalma.

A tulajdonjog alanya, tárgya és tartalma.

A birtok, a birtok fajtái.

Polgárőr alapismeretek, a polgárőrségről és a polgárőri tevékenység szabályairól szóló törvény, a polgárőr szervezetek típusai, a polgárőr szolgálatellátásának feltételei, továbbá szabályai

13.3.4. Kriminálisztika

A kriminálisztika fogalma, tárgya, felosztása.

A krimináltechnika fogalma, rendszere.

A büntetőeljárás cselekményekkel kapcsolatos krimináltaktikai ajánlások és módszerek.

13.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem.

13.5. A tantárgy értékelésének módja

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

14. Jogi ismeretek II. tantárgy

62 óra/72 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

14.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a szabálysértési alapfogalmakat, az egyes bűncselekmények és szabálysértések főbb jellemzőit. Ismerjék meg a helyszínbírságra vonatkozó általános szabályokat. A tanulók ismerjék meg a büntetőjog általános részének rendelkezéseit, a büntetőeljárás és a büntetés - végrehajtási jog alapjait. Sajátítsák el a közigazgatási alapismereteket és ismerjék meg a közigazgatási hatósági eljárás főbb szabályait. A tanulók ismerjék meg a hiteles és hatékony írásbeli és szakmai kommunikáció szabályait, valamint a rendvédelmi szervek feladatellátásához szükséges gyakorlati ismereteket. A tanulók sajátítsák el a speciális rendvédelmi kommunikáció szabályait, a konfliktus- és stresszkezelési technikákat. Sajátítsák el a feladatellátásához nélkülözhetetlen személyes, társas és szakmai kompetenciákat.

14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

14.3. Témakörök

14.3.1. Szabálysértési ismeretek

Szabálysértési alapismeretek

A helyszínbírságra és egyes szabálysértésekre vonatkozó ismeretek.

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

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

14.3.2. Büntetőjog általános rész

A büntetőjog fogalma, meghatározása tágabb és szűkebb értelemben.

A büntetőjog részei.

A büntetőjog alapelvei.

A büntetőjog jogforrásai.

A Büntető Törvénykönyv (Btk.) szerkezete.

A Btk. időbeli, területi és személyi hatálya.

A bűncselekmény fogalma, súly szerinti felosztása.

A bűncselekmény elkövetői, megvalósulási szakaszai.

Általános törvényi tényállás szerkezete, elemei.

Büntethetőségi akadályok rendszere.

A katonákra vonatkozó rendelkezések.

14.3.3. Büntetőjog különös rész

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

14.3.4. Büntető-eljárásjogi és büntetés-végrehajtási ismeretek

A büntető-eljárásjog fogalma, alapelvei.

A büntetőügyekben eljáró hatóságok.

Hatáskör, illetékesség, kizárás.

A büntető-eljárásalanyai.

A bizonyítás, célja, tárgya, eszközei.

A tanú és a gyanúsított kihallgatása.

Kényszerintézkedések

A büntető-eljárás szakaszai.

A büntetés-végrehajtási jog alapjai, a büntetés-végrehajtás célja, feladata, az elítéltek reintegrációja, a reintegrációs őrizet szabályai, az elítéltek jogai, azok korlátozása, szünetelése, kötelezettségeik, A büntetés-végrehajtás adatkezelése. A büntetések végrehajtása, a végrehajtás fokozatai. A büntetés-végrehajtás intézményei.

14.3.5. *Speciális kommunikációs ismeretek*

Kommunikál szervezeten belül és szervezeten kívül.

Tájékoztatást nyújt a szakmai munkavégzése során felmerülő panasz kivizsgálásáról.

Tájékoztatást ad az ügyfeleknek.

Együttműködik a feladat-végrehajtásban érintett hatóságokkal.

Személyeket hallgat meg.

Személyek meghallgatásáról jegyzőkönyvet készít.

Jelentést tesz az intézkedései során használt eszköz és a kényszerítő testi erő alkalmazásáról.

Jegyzőkönyvet, összesített írásos beszámolót készít.

Írásban is alkalmazza a magán és a hivatalos nyelvi kommunikációt.

A hivatalos témájú írásbeli kommunikáció fejlesztése: a hivatalos szöveg jellemzői.

14.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem.

14.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11654-16 azonosító számú

**Rendvédelmi jog és közigazgatás
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

| | Jogi ismeretek I. |
|--|-------------------|
| FELADATOK | |
| Ismeri a jogi alapfogalmakat és a jogalkotás alapjait | x |
| Ismeri az Alaptörvény rendelkezéseit, az állampolgárságra vonatkozó szabályokat | x |
| Ismeri az emberi jogi alapnormákat és a polgári jog alapjait | x |
| Elsajátítja a büntetőjog általános rendelkezéseit, és az egyes bűncselekményekre vonatkozó különös szabályokat | x |
| Ismeri a szabálysértések általános fogalmait, rendszerét és a szabálysértésekre vonatkozó különös szabályokat | x |
| Ismeri a közigazgatás felépítését, működését, szervezetrendszerének sajátosságait | x |
| Tudja a közigazgatási hatósági eljárás alapvető szabályait | x |
| Ismeri a közszolgálat jellemzőit, a közigazgatási jogviszony elemeit | x |
| Alkalmazza a tevékenységére közvetlenül, avagy közvetett módon vonatkozó jogszabályokat | x |
| Ismeri a feladathoz kapcsolódó munkavédelmi, tűz és környezetvédelmi előírásokat | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Jogi alapismeretek | x |
| Az állam fogalma, kialakulása, rendeltetése, az alkotmányjog alapfogalmai | x |
| Magyarország Alaptörvényének célja, szerkezete, alapelvei | x |
| Az emberi jogok, nemzetközi jog és a diplomáciai mentesség szabályai | x |
| Polgári jogi alapismeretek | x |
| Büntetőjogi alapismeretek | x |
| A katonákra vonatkozó rendelkezések | x |
| A kriminalisztika alapfogalmai | x |
| A lőfegyverek használatára és kezelésére vonatkozó jogszabályok | x |
| Polgárőr alapismeretek | x |
| Közigazgatás fogalma, felépítése, szervezetrendszere és működése | x |
| A közszolgálati tisztviselő magatartására vonatkozó szabályok, etikai kódex | x |
| A közszolgálat jellemzői | x |
| A közigazgatási jogviszony | x |
| Az ügykezelőkre vonatkozó szabályok és rendelkezések | x |

| | |
|--|---|
| A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályai | x |
| Munkavédelemről szóló törvény | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| Olvasott szakmai szöveg megértése | x |
| Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése | x |
| Szakmai nyelvű beszédképesség | x |
| Olvasott szakmai szöveg megértése | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Önfegyelem | x |
| Kitartás | x |
| Türelmesség | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Empatikus készség | x |
| Közérthetőség | x |
| Kompromisszum készség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Emlézőképesség (ismeretmegőrzés) | x |
| Helyzetfelismerés | x |
| Rendszerben való gondolkodás | x |
| Rendszerező képesség | x |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | x |

15. Jogi ismeretek I. tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

15.1. A tantárgy tanításának célja

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

15.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Jogi ismeretek I. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11632-16 azonosító számú Közszolgálati ügyintéző alapszolgálatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Jogi ismeretek I. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

15.3. Témakörök

15.3.1. Jogi alapismeretek

15.3.2. Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek

15.3.3. Polgári jog alapjai

15.3.4. Kriminalisztika

15.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

15.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11552-16 azonosító számú

**Önvédelem és intézkedéstaktika
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Közveszély esetén a szakmai szabályok szerint intézkedik | | | x | |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | |
| Az életkorhoz igazodó fizikai állóképesség fejlesztéséhez szükséges feltételek ismertetése | x | | | |
| Felvilágosítás a sérülésveszélyről, a tiltó és biztonsági rendszabályok | x | | | |
| Az önvédelem, közelharc meghatározása | x | | | |
| Önvédelmi alapismeretek | x | | | |
| Az intézkedések végrehajtásának jogi alapjai | | | x | x |
| Az intézkedések gyakorlati végrehajtása | | | | x |
| Kommunikáció az intézkedés alá vont személlyel | | | | x |
| Az intézkedő állás helyes alkalmazása; az intézkedő állás céljának (stabilitás, lágy részek védelme, a kisebb támadható felület) érvényesítése | | | | x |
| A testi kényszer alapttechnikái. | | | | x |
| Az alkohol, kábítószer és valamilyen pszichotrop anyag hatása alatt álló személlyel szembeni intézkedés veszélyei és következményei. | | | | x |
| Lövészeti alapismeretek. | | x | | |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | |
| Rendvédelmi technikai eszközök, egyéni alapfelszerelések kezelése, használata | x | x | x | x |
| Kényszerítő eszközök felismerése, megkülönböztetése | x | x | x | x |
| Önvédelmi fogások alkalmazása | x | x | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | |
| Önfegyelem | x | x | x | x |
| Elhivatottság, elkötelezettség | x | x | x | x |
| Megbízhatóság | x | x | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | |
| Empatikus készség | x | x | x | x |
| Konfliktus megoldó készség | x | x | x | x |
| Kommunikációs rugalmasság | x | x | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | |
| Ismeretek helyénvaló alkalmazása | x | x | x | x |
| Körültekintés, elővigyázatosság | x | x | x | x |
| Helyzetfelismerés | x | x | x | x |

16. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I. tantárgy

144 óra/144 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

16.1. A tantárgy tanításának célja

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

16.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

16.3. Témakörök

16.3.1. Fizikai erőnlét fejlesztése

Az életkorhoz igazodó fizikai állóképesség fejlesztéséhez szükséges feltételek ismertetése.

Az egészséges életmód elvei, a rendszeres testedzés emberi szervezetre gyakorolt hatásai, valamint a rendszeres és egészséges táplálkozás szerepe a fizikai teljesítőképesség fokozásához.

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

Felvilágosítás a sérülésveszélyről, a tiltó és biztonsági rendszabályok.

A saját testsúllyal és társsal végrehajtandó feladatok.

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

16.3.2. Önvédelmi alapismeretek I.

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

Az önvédelmi-közelharc pszichológiájának és anatómiájának jellemzése.

Az emberi test sérülékeny és érzékeny pontjai.

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

Állandó gyakorlatok. futás, esések és dobástechnikák, egyenes irányú ütés fejre és védése, egyenes irányú dőfés és védése.

Ütések, rúgások és azok védése, háritása.

16.3.3. Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése

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

Önvédelmi elemek rögzítése, gyakorlása.

Ütések, rúgások rögzítése, gyakorlása.

Védések rögzítése, gyakorlása.

A testi kényszer alaptechnikái.

Eszközös és eszköz nélküli támadások háritása társsal.

16.3.4. Fegyvertechnikai és lövészet alapismeretek

Légfegyverek megjelenése, helye a lőfegyverek körében, fajtái, működésük, szálpuskák jellemzése.

A légfegyverek működési mechanizmusuk alapján történő csoportosítása.

A légfegyverek kalibere, lövedék típusok.

Lövészeti alapismeretek.

Célzás csapott célgömbbel.

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

A pontos találat eléréshez alkalmazható módszerek.

A pontos lövés feltételei; a lövés pontosságát befolyásoló tényezők.

Az irányzék beállítás szerepe.

A lögyakorlaton elhangzó jellemző vezényszavak és utasítások.

A fegyver ellenőrzése a lögyakorlat befejezése után.

Lögyakorlat végrehajtása, álló helyzetből légpuska céllapra és bukó célra

16.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület.

16.5. A tantárgy értékelésének módja

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

17. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II. tantárgy

108 óra/108 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

17.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a fizikai erőnlét továbbfejlesztésének lehetőségeit. Önvédelmi és közelharc ismereteiket mélyítsék el, gyakorolják a már elsajátított technikákat. Ismerkedjenek meg a kiskaliberű tűzfegyverekkel. A tanulók kezdjék meg a felkészülést a rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményeire.

17.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

17.3. Témakörök

17.3.1. Önvédelem és közelharc

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

Esés- és dobásgyakorlatok.

Bot támadás és véde.

Önvédelem: hajfogás, nyakfogás, csuklófogás.

Ütések: egyenes ütések; köríves ütések.

Védések: fej, test, altest véde.

Rúgások: rúgások térddel, térdre, lábszárra, gyomorra; egyenes ütés véde

17.3.2. Önvédelem és közelharc fogások gyakorlása

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

A tanult esések és dobások gyakorlása, elmélyítése

A tanult bot támadás-védések gyakorlása, elmélyítése.

A tanult önvédelmi fogások gyakorlása, elmélyítése.

Ütések, védések, rúgások tanult fogásainak gyakorlása, elmélyítése.

17.3.3. A fizikai alkalmassági követelményekre felkészülés.

A rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményei gyakorlatainak ismertetése.

A gyakorlatok szabályos végrehajtásának és a gyakorlatokra történő hatékony felkészülés módjának ismertetése (fekvőtámaszban végrehajtott karhajlítás-nyújtás, felülés, fekve nyomás).

Fekvőtámaszban végrehajtott karhajlítás-nyújtás.

Felülés, fekve nyomás.

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

17.3.4. Lövészeti alapismeretek - a kiskaliberű tűzfegyverek

A kiskaliberű tűzfegyverek fajtái, működésük.

Az egylövetű kispuska fő részei, jellemző műszaki adatai, működése.

Az ismétlő rendszerű kispuska fő részei, jellemző műszaki adatai, működése.

A félautomata rendszerű kiskaliberű tűzfegyverek fő részei, jellemző műszaki adatai, működésük.

Lövészeti alapismeretek.

A lövés leadása; a pontos lövés leadását meghatározó feltételek, befolyásoló szubjektív és objektív tényezők.

A célzás, az irányzó berendezések, a célzás elemei.

Tüzelési alapismeretek.

A lögyakorlat alaki követelményei, vezényszavak.

17.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület.

17.5. A tantárgy értékelésének módja

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

18. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III. tantárgy

36 óra/36 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

18.1. A tantárgy tanításának célja

Ismerkedjenek meg a testi kényszer és a rendőri intézkedések alapjaival. Sajátítsák el a személy- és vagyonőri intézkedések gyakorlatát. A tanulók folytassák a felkészülést a rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményeire. Bővítsék a testi kényszer alkalmazásával és a személy- és vagyonőri, valamint a közterület-felügyelői intézkedésekkel kapcsolatos gyakorlati tudásukat.

18.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

18.3. Témakörök

18.3.1. *Testi kényszer alapjai*

A testi kényszer jogszerű alkalmazása közben használt technikák.

A helyzetfelismerés és a megfelelő technikák alkalmazásának összhangja.

Az optimális távolság megállapítása.

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

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

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

Légpuska lövészeti gyakorlat.

18.3.2. *A testi kényszer alaptechnikái*

A testi kényszer alaptechnikái.

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

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

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

Az alaptechnikák végrehajtása közben folyamatos értékelés a helyzetek és a technikák váltásáról. A fogások váltásának folyamatos gyakorlása.

18.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület

18.5. A tantárgy értékelésének módja

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

19. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV. tantárgy

31 óra/36 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

19.1. A tantárgy tanításának célja

Tovább bővítsék a rendőri intézkedésekkel, a testi kényszer alkalmazásával és a személy- és vagyonőri, valamint a közterület-felügyelői intézkedésekkel kapcsolatos tudásukat. Mélyítsék el a vonatkozó jogszabályi ismereteket.

19.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

19.3. Témakörök

19.3.1. *A testi kényszer alaptechnikái és az intézkedések taktikai végrehajtása.*

A testi kényszer alaptechnikái.

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

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

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

Az alaptechnikák végrehajtása közben folyamatos értékelés a helyzetek és a technikák váltásáról. A fogások váltásának folyamatos gyakorlása.

Fokozott ellenőrzést gyakorol, ellenőrzi a kijelölt helyeket, meghatározott személyeket.

Intézkedést gyakorol személyi sérüléssel nem járó balesetnél.

Közúti ellenőrzést, személyazonosítást, speciális (Schengen) nyilvántartásokban történő ellenőrzést gyakorol.

Úti okmányok ellenőrzését, kezelését gyakorolja, felismeri az ezekkel kapcsolatos jogsértő cselekményeket.

19.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület.

19.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

10069-12 azonosító számú

**Irodai asszisztensi feladatok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

| | Ügyviteli ismeretek II. |
|--|-------------------------|
| FELADATOK | |
| A szervezet napi adminisztrációs és ügyintézési feladatait végzi | x |
| Leíró- és dokumentumszerkesztési feladatokat végez az írástechnika magasabb szintjén (munkaügyi, pályázati dokumentációk, selejtezés, leltározás, szerződések, megállapodások, gazdasági, üzleti levelek stb.) | x |
| Külső és belső iratokat, leveleket fogalmaz tartalmi utasítás alapján | x |
| Információs (önéletrajz, hírlevél, felhívás, tájékoztató, reklám, prospektus, hirdetés stb.) és funkcionális (menetrend; jelenléti ív, étlap, címlista jegyzék stb.) dokumentumokat készít | x |
| Tájékoztató és reklámanyagokat, hírközlő iratokat készít a nyilvánosság és a média számára | x |
| Nyomtatványt, űrlapot tölt ki kézírással és számítógéppel | x |
| Körlevelet készít (körlevélkészítő technikával) | x |
| Postázáshoz kapcsolódó feladatokat végez; borítékot címez, címkét készít | x |
| Prezentációt készít | x |
| Weblapot tölt fel adatokkal | x |
| Döntésekhez szükséges információkat keres, rendszerez | x |
| Elkészíti és karbantartja a protokoll-listát (cím-, partner- és ügyféllistát) | x |
| Kezeli a bélyegzőket | x |
| Elkészíti a szervezet rendezvényeinek, programjainak (tárgyalások, megbeszélések, értekezletek, meetingek) dokumentációit | x |
| Betartja az iroda működésére kialakított rendet | x |
| Követi és betartja a határidőket | x |
| Kezeli a reprezentációval kapcsolatos eszközöket, irodai készleteket | x |
| A szervezet piackutatási, marketing- és reklámtevékenységének dokumentációs feladatait látja el | x |
| Nyilvántartást vezet a szervezet ügyviteli tevékenységéhez kapcsolódóan (pl. házipénztár kezelése, irodai készletek, tárgyi eszközök, reprezentáció, utazási, utaztatási költségek, rendezvények stb.) | x |
| Egyeztetést végez nyilvántartások alapján | x |
| Adatokat szolgálat kimutatásokhoz jelentésekhez | x |
| Betartja a gazdálkodással kapcsolatos és a munkavégzésre vonatkozó alapvető jogi normákat | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| Írás, diktálás, hallás után és önállóan megfogalmazottak szerint | x |

| | |
|---|---|
| A szervezet működéséhez kapcsolódó, önállóan készített iratok, dokumentumok tartalmi elemei | x |
| Körlevélkészítés | x |
| A prezentáció készítésének elemei | x |
| Információkezelés (keresés, rendszerezés) | x |
| Személyes időmenedzsment | x |
| A szervezet hatékony vezetésének, irányításának és ellenőrzésének elemei | x |
| A programok, rendezvények fajtái, szervezésének folyamata, teendői | x |
| Az irodai munka megszervezésének teendői | x |
| A tárgyalás folyamata, elemei; felkészülés a tárgyalásra | x |
| Irodai gazdálkodás | x |
| Határidők kezelése | x |
| Bélyegzők kezelése | x |
| Projektmenedzsment | x |
| Szervezetek marketing- és reklámfeladatai | x |
| Nyilvántartások vezetése, követelményei | x |
| Integrált vállalatirányítási rendszer | x |
| Számítógépes ügyviteli programcsomag alkalmazása (dokumentumkezelésre, iktatásra, költségek, határidők, készletek, tárgyi eszközök nyilvántartására, számlázásra, házipénztár kezelésére, ügyfél- és partnerlisták kezelésére, névjegykártya-készítésre, boríték- és címkekezelésre stb.) | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| tízujjas vakírás (150 leütés/perc) | x |
| Számítógépes irodai programok alkalmazása | x |
| Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x |
| Írásbeli dokumentumok formázása | x |
| Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések) | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Felelősségtudat | x |
| Önállóság | x |
| Precizitás | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Irányíthatóság | x |
| Közérthetőség | x |
| Visszacsatolási készség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Ismeretek helyén való alkalmazása | x |
| Kontroll (önellenőrzés) | x |
| Gyakorlatias feladatértelmezés | x |

20. Ügyviteli ismeretekII. tantárgy

31 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

20.1. A tantárgy tanításának célja

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

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

20.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

20.3. Témakörök

20.3.1. *Ügyviteli folyamatok*

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

Adó fogalma, fajtái, szerepe.

Adójogszabályok tartalmi elemei.

Betartja a pénzügyi, számviteli és adóelőírásokat.

Figyelemmel kíséri a munkájához kapcsolódó jogszabályok változásait.

Utaztatási költségelszámoltatást végez.

Útiköltség-elszámolás.

Kiküldetési rendelvény.

Számviteli bizonylat fogalma.

Készpénzfizetési számla kiállítása.

Átutalásos számla kiállítása.

Visszárú kezelése.

A gazdálkodási szakterületen gyakran előforduló bizonylatok kiállítása

20.3.2. *Marketing ismeretek*

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

A marketingkommunikáció lényege, a kommunikációs mix elemei.

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

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

20.3.3. *Időgazdálkodás*

Időtábla jellemzői. Időtábla szerkesztése. Napi, heti, havi időterv készítése. Feladatok tervezése, optimalizálása, rangsorolása. Határidők nyilvántartása. Határidők preferencia sorrendje. Határidők és gazdasági érdekek kapcsolata. Gazdasági határidők nyilvántartása. A vezető időbeosztása. Időmenedzselés. Határidők átütemezése (módosítás, felszólítás). Határidők elmulasztásának jogkövetkezményei

20.3.4. Nyomtatvány-, és adatbázis-kezelés

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

Nyomtatványok típusai, rendszerezése. Űrlapok készítése számítógépen.

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

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

20.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, informatika szakterem

20.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

10067-12 azonosító számú

**Gépirás és dokumentumkészítés, iratkezelés
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

| | Ügyviteli ismeretek I. |
|---|------------------------|
| FELADATOK | |
| Adatbeviteli feladatot végez a tízujjas vakírás technikájával | x |
| Kezeli a számítógépet és tartozékait | x |
| Dokumentumot szerkeszt szövegszerkesztő programmal | x |
| Diktálás után ír és a bevitt dokumentumot megszerkeszti | x |
| Kéziratról, javított, felülírt dokumentumról másol és megszerkeszti azt | x |
| Utasítások szerint elkészíti (megszerkeszti) a szervezet belső iratait | x |
| Üzleti levelet készít a hivatali, üzleti élet elvárásainak megfelelően | x |
| Táblázatba adatokat tölt fel és megszerkeszti a táblázatot | x |
| Kimutatást, diagramot készít, számításokat végez táblázatkezelő programmal | x |
| Adatbázist tölt fel és egyszerű szűréseket végez | x |
| Levelet fogad és továbbít elektronikusan | x |
| Betartja az adatfelhasználás szabályait, az adatvédelem előírásait | x |
| Idegen nyelvű dokumentumokat másol legalább egy idegen nyelven | x |
| Feladatvégzéséhez előkészíti a technikai és tárgyi feltételeket, valamint az egészséges és biztonságos munkakörülményeket | x |
| Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket kezel | x |
| Ügyirat- és dokumentumkezelési feladatokat végez (hagyományosan és elektronikusan) | x |
| SZAKMAI ISMERETEK | |
| A tízujjas vakírás alapelvei, szabályai | x |
| A képernyős munkahelyek egészségügyi kockázatai | x |
| A biztonságos munkavégzés követelményei | x |
| A dokumentumok típusai, fajtái | x |
| A dokumentumszerkesztés követelményei | x |
| A táblázatkészítés műveletei | x |
| Az adatbázis készítésének műveletei | x |
| Az iratok fajtái; készítésük tartalmi, formai és nyelvi követelményei | x |
| Egyszerű ügyiratok | x |
| Szervezetek belső iratai | x |
| A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás iratai | x |
| Az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi levelei | x |
| A munkavállalással kapcsolatos iratok | x |
| A levelezés és elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályai | x |
| Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai | x |
| A számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai | x |

| | |
|---|---|
| Irodafajták, irodatípusok, az iroda kialakításának ergonómiai követelményei | x |
| Környezetvédelmi szempontok az irodában | x |
| Az adat- és információkezelés folyamata az irodai munkában: információforrás, -szerzés, -rögzítés, -feldolgozás | x |
| Adatvédelem és a biztonságos adathasználat szabályai | x |
| Irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközök működésének alapelvei, használatuk szabályai | x |
| Az ügyirat- és dokumentumkezelés alapelvei, folyamata | x |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | |
| A tízujjas vakírás (150 leütés/perc) | x |
| Számítógépes irodai programok alkalmazása | x |
| Olvasott és hallott szakmai szöveg megértése | x |
| Írásbeli dokumentumok formázása | x |
| Információforrások kezelése (szabályok, előírások, rendelkezések) | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | |
| Mozgáskoordináció | x |
| Precizitás | x |
| Monotónia-tűrés | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Irányíthatóság | x |
| Visszacsatolási készség | x |
| Motiválhatóság | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Figyelemösszpontosítás | x |
| Kontroll (ellenőrzőképesség) | x |
| Eredményorientáltság | x |

21. Ügyviteli ismeretek I. tantárgy

31 óra/-óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

21.1. A tantárgy tanításának célja

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

21.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

21.3. Témakörök

21.3.1. Vakírás alapjai

A tízujjas vakírás módszerei, a billentyűk kezelésének módja, szabálya.

Test-, kar-, kéz- és ujjtartás.

Számok, írásjelek, speciális karakterek írástechnikai és helyesírási szabályai.

Sebességfokozás különböző szövegek írásával, a gépíráskészség fokozása.

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

21.3.2. 8.3.2. Dokumentumok szerkesztése, készítése, szövegszerkesztő programok

Dokumentumok típusai, fajtái.

Irat- és dokumentumszerkesztés szabályai.

Számítógépes nyomtatvány, űrlap és sablon szerkesztése.

Körlevélkészítés elemei, technikája.

Elektronikus címzés és etikett készítés gyakorlata.

Elektronikus levelezés technikája és szabályai.

Táblázatok készítése, kezelése.

Hivatkozások használata.

21.3.3. Levelezési ismeretek

Hivatalos levelek fajtái.

Levelezés hagyományos és digitális formában.

Jelentések, beszámolók.

Szerződések, járulékos levelezés.

Jegyzőkönyv formai, szerkezeti elemei.

Iratok iktatása, tárolása, őrzése.

Üzleti levelek formai követelményei.

Üzleti levél szerkesztése, készítése.

Irodatechnikai készülékek kezelése.

A levelezés és elektronikus kapcsolattartás szabályai.

21.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, informatika szaktanterem

21.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11657-16 azonosító számú

**Rendészeti szakmai idegen nyelv
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

| | |
|--------------------------------|---|
| Rugalmasság | x |
| Döntésképeség | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | |
| Kapcsolatteremtő készség | x |
| Konfliktusmegoldó készség | x |
| Segítőkézség | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | |
| Helyzetfelismerés | x |
| Problémaelemzés,-feltárás | x |
| Lényegfelismerés (lényeglátás) | x |

22. Rendészeti szakmai idegen nyelv tantárgy

31 óra/-óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

22.1. A tantárgy tanításának célja

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

22.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

22.3. Témakörök

22.3.1. Nyelvi alapozás

Hétköznapi szituációk gyakorlása, udvariassági fordulatok kifejezései.

Rendőri intézkedések során alkalmazandó szakkifejezések idegen nyelvű elsajátítása.

Idegen nyelvű okmányokban szereplő adatok értelmezése.

Közlekedési információk idegen nyelven való közlésének elsajátítása.

Kiejtés, intonáció, szövegértés gyakorlása, fejlesztése.

22.3.2. Okmányfajták, gépjárművekhez kapcsolódó kifejezések

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

Az okmányellenőrzéssel kapcsolatos intézkedéshez szükséges kifejezések.

A személy- és tárgyleírás kifejezései, a kifejezések helyes használata.

Okmányok ellenőrzéséhez kapcsolódó felszólító mód és melléknévragozás elsajátítása, gyakorlása.

Gépjárművekhez kapcsolódó kifejezések, a gépjárművek részeinek megnevezése.

Gépjárművek kötelező tartozékainak megnevezése.

Felvilágosítás, útbaigazítás, segítségnyújtás.

Gépjárművekkel kapcsolatos bejelentések, feljelentések rögzítéséhez szükséges kifejezések, szófordulatok.

Intézkedések körözésben szereplő személy, gépjármű esetén.

22.3.3. Nyelvtani ismeretek és a rendészeti szaknyelv fejlesztése

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

Személyleírás gyakorlása.

Személy- és vagyonőri intézkedések szókincsének gyakorlása.

Személyi adatok.

Gépjármű ellenőrzés.

Támadás elhárító eszközök alkalmazása.

Ruházat, csomag, jármű átvizsgálás.

Ki és beléptetés.

Panaszt, bejelentés felvétele.

22.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, nyelvi szaktanterem

22.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11658-16 azonosító számú

**Rendészeti szakmai informatika
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

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

23. Rendészeti szakmai informatika tantárgy

36 óra/-óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

23.1. A tantárgy tanításának célja

Az informatika rendészeti tevékenységben betöltött szerepének megismerése.

23.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

23.3. Témakörök

23.3.1. Rendészeti szövegszerkesztés alapjai

A szövegszerkesztő programok.

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

Különböző rendvédelmi dokumentumfajták megismerése csoportosítása.

A rendészeti munkában használt iratminták megismerése.

23.3.2. Rendészeti nyilvántartó és ügyintéző programok, híradástechnikai eszközök

A magyarországi rendvédelmi szerveknél rendszeresített nyilvántartó, iktató programok.

A RobotzsaruNeo, a HERR, a TETRA, a HERMON és a SIS programok rendeltetésének bemutatása.

A priorálás.

Híradástechnikai ismeretek. Rádióforgalmazás alapvető szabályai.

23.3.3. *Adminisztrációs tevékenységek a rendészeti munkában*

Eligazításon való részvétel.

Beszámolás a szolgálat végén.

Jelentésírás

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

23.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Informatikai szaktanterem

23.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11555-16 azonosító számú

**Ügykezelés a közszolgálatban.
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

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

24. Ügykezelési ismeretek I. tantárgy

124 óra/124 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

24.1. A tantárgy tanításának célja

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

24.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

24.3. Témakörök

24.3.1. Az ügyiratkezelés szabályozása

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

24.3.2. Az ügyiratkezelés folyamata

A Küldemények átvétele.
Papíralapú küldemények átvétele.
Elektronikus iratok átvétele.
A KÉR-hez érkezett iratok átvétele, kezelése.
Küldemények felbontása.
Érkeztetés
Küldemények szerelése, csatolása.
Szignálás
Iktatás
Mutatózás
Szignált iratok átadása.
Ügyirat készítése, kiadmányozás.
Iratok sokszorosítása.
Iratok továbbítása (expediálás)
Papíralapú iratok továbbítása.
Elektronikus továbbítás.
Az Egységes Kormányzati Ügyiratkezelő Rendszer alapjai.
Iratok határidő-nyilvántartása.
Iratokba helyezés, irattári terv.
Iratok kiadása az irattárból.
Selejtezés, megsemmisítés.
Levéltárba adás.

24.3.3. Adatvédelem és információszabadság

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

24.3.4. A titkos ügykezelés alapismeretei

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

24.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

24.5. A tantárgy értékelésének módja

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

25. Ügykezelési ismeretek II. tantárgy

78 óra/78 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

25.1. A tantárgy tanításának célja

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

25.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

25.3. Témakörök

25.3.1. Iratminták fajtái

Iratminta fajták jellemzői.

Iratminta fajták csoportosítása különböző szempontok alapján.

25.3.2. Iratminták formai, tartalmi jellemzői

Iratminták formai és tartalmi jellemzői.

Iratminták csoportosítása ügýtípusok szerint.

Iratminta sablonok.

Elektronikus űrlapok.

25.3.3. Szövegszerkesztés, iktató program kezelése, elektronikus ügyintézés

Az ügyviteli munka informatikai támogatása.

Az elektronikus iktatórendszerek típusai. Az elektronikus iktatás főbb jellemzői.

Elektronikus ügyintézés.

Az elektronikus rendszerek biztonsága.

Központi elektronikus szolgáltató rendszer.

Elektronikus tájékoztató szolgáltatás.

Kapcsolattartás egyéb elektronikus eszközökkel.

25.3.4. Iratminták készítése

Iratminták formai és tartalmi jellemzőinek megfelelő elkészítése.

Iratminta készítés ügyekhez, eseményekhez.

Iratminta gyűjtemény összeállítása.

25.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

25.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11559-16 azonosító számú

**E-közigazgatási ismeretek
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Szakmai szövegértés | X | X |
| Irodai szoftverek használata | X | X |
| Jogszabályok értelmezése alkalmazása | X | X |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | |
| Felelősségtudat | X | X |
| Precizitás | X | X |
| Szervezőképesség | X | X |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Hatékony kérdésés készsége | X | X |
| Konfliktus-megoldó készség | X | X |
| Tolerancia | X | X |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Rendszerező képesség | X | X |
| Problémamegoldás, hibaelhárítás | X | X |
| Eredményorientáltság | X | X |

26. E-közigazgatás elmélete tantárgy

124 óra/124 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

26.1. A tantárgy tanításának célja

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

26.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

26.3. Témakörök

26.3.1. E-közigazgatás alapjai

Közigazgatás fejlesztési stratégia.

E-közigazgatás fogalma.

Az elektronikus ügyintézés részletes szabályai, az elektronikus ügyindítás.

A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások.

Elektronikus iratkezelés, dokumentumkezelés, azonosítás.

Elektronikus ügyintézés.

Elektronikus aláírás.

Központi elektronikus szolgáltató rendszer.

Ügyfélkapu/Hivatali Kapu

Elektronikus tájékoztató szolgáltatás.

Kapcsolattartás egyéb elektronikus eszközökkel.

Az elektronikus ügyintézés részletes szabályai, az elektronikus ügyindítás.

A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások.

Elektronikus iratkezelés, dokumentumkezelés, azonosítás.

26.3.2. E-ügyvitel

Ügyviteli szoftverek fajtái, jellemzői.

Hálózatok fajtái, szerepe az ügyviteli feladatokban.

Adatbiztonság
Elektronikus iktatás
Az elektronikus iktatórendszerek típusai, jellemzői.
Az elektronikus iktatás főbb jellemzői, szabályai.
Az adatok osztályba sorolása, kapcsolódó tevékenységek és szabályok.
Biztonsági esemény és kezelése.

26.3.3. A közigazgatási hatósági eljárás szabályai az ügyek kezelése során

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

26.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, Informatika tanterem

26.5. A tantárgy értékelésének módja

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

27. E-közigazgatás gyakorlata tantárgy

62 óra/62 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

27.1. A tantárgy tanításának célja

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

27.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

27.3. Témakörök

27.3.1. A Közigazgatás informatikai támogatása

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

27.3.2. Elektronikus közigazgatás

Elektronikus közigazgatás.
Elektronikus ügyintézés menete.
Elektronikus irat és dokumentum jellemzői, készítése, hitelesítése.

A Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság feladatai.

Az elektronikus rendszerek biztonsága.

Az adatok osztályba sorolása, kapcsolódó tevékenységek és szabályok.

Biztonsági esemény és kezelése a gyakorlatban, adatkezelési incidens.

Elektronikus aláírás.

27.3.3. Elektronikus ügyintézés

Elektronikus közigazgatási szolgáltatások.

Okmányirodai ügyintézés, az elektronikus ügyintézés folyamata, lépései.

Ügyfélkapu/Hivatali kapu használata.

A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások.

27.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, Informatika tanterem

27.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11560-16 azonosító számú

**Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Önállóság | X | X |
| Döntésképeség | X | X |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | |
| Kommunikációs rugalmasság | X | X |
| Fogalmazó készség | X | X |
| Nyelvhelyesség | X | X |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | |
| Ismeretek helyén való alkalmazása | X | X |
| Eredményorientáltság | X | X |
| Nyitott hozzáállás | X | X |

28. Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy

93 óra/93 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

28.1. A tantárgy tanításának célja

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

28.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

28.3. Témakörök

28.3.1. *Ügyfélszolgálati kommunikáció alapjai*

Ügyfélszolgálati munkakörök fajtái.

Ügyfélfogadási stílusok.

Hivatalos levelek önálló fogalmazása magyar és idegen nyelven.

A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai, követelményei.

A választott idegen nyelv nyelvhelyességi szabályai.

28.3.2. *Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven*

Az ügyfélszolgálati kommunikáció szabályai.

Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, ügyekkel kapcsolatban.

Kommunikációs stílusok az ügyfélszolgálaton.

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

28.3.3. *Kommunikációs technikák*

Beszédtechnika és retorika.

A közvetlen és közvetett szóbeli kommunikáció nyelvi megformálásának módjai, követelményei.

A telefonos kommunikáció technikái magyar és egy idegen nyelven.

Konfliktuskezelési technikák.

Asszertív kommunikáció módszerei.

28.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, tréning megtartására alkalmas terem

28.5. A tantárgy értékelésének módja

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

29. Ügyfélszolgálati kommunikációgyakorlat tantárgy

93 óra/93 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

29.1. A tantárgy tanításának célja

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

29.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

29.3. Témakörök

29.3.1. Ügyfélszolgálati kompetenciák

Ügyfélszolgálati kompetenciák fajtái, jellemzői.

Ügyfélszolgálati kompetenciákat fejlesztő gyakorlatok.

29.3.2. Ügyféltípusok, kommunikációs stílusok

Problémás ügyféltípusok.

Kommunikáció problémás ügyféllel.

29.3.3. Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven

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

29.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, tréning megtartására alkalmas terem

29.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11385-12 azonosító számú

**Magyar– és idegen nyelvű panaszkezelés
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

30. Ügyfélszolgálati panaszkezelés tantárgy

62 óra/62 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

30.1. A tantárgy tanításának célja

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

30.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

30.3. Témakörök

30.3.1. Az ügyfélközpontú problémakezelés szempontjai

A szolgáltatói attitűd, ügyfélközpontúság és szervezeti lojalitás.

A fogyasztói magatartás.

A fogyasztóvédelmi és termékefelelősségi törvény.

A jogérvényesítés.

30.3.2. Az ügyfélszolgálati panaszügyek fajtái

A klasszikus ügyfélszolgálati feladatok és panaszügyek fajtái.

A panaszügyek hatékony kezelésének módjai.

30.3.3. Reklamáció kezelés kommunikációja

Az ügyféladatgyűjtése, szegmentált ügyfélkezelés.

Az ügyfél-kommunikációs stratégia; alapelvek.

Az ügyfelek tipizálása.

30.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, tréning megtartására alkalmas terem

30.5. A tantárgy értékelésének módja

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

31. Ügyfélszolgálati panaszkezelés gyakorlat tantárgy

77 óra/77 óra*

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

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

31.1. A tantárgy tanításának célja

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

31.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

31.3. Témakörök

31.3.1. Szóbeli panasz kezelése

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

31.3.2. Írásbeli panasz kezelése

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

31.3.3. Ügyfélszolgálati panaszkezelési gyakorlatok magyar és idegen nyelven

Írásbeli, telefonos és szóbeli panaszkezelési gyakorlatok magyar és idegen nyelven.

31.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, tréning megtartására alkalmas terem

31.5. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11553-16 azonosító számú

**Rendvédelmi szervek és alapfeladatok
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

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

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Alkalmazza a tűzvédelmi, munkavédelmi, környezetvédelmi és környezetgazdálkodási szabályokat. | | | | | X |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | | |
| A magyarországi rendvédelem történetének főbb szakaszai | X | | | | |
| A rendvédelmi szervek felépítése, helye és szerepe a társadalomban, a működésüket meghatározó jogszabályok, a rendvédelem alapfogalmai | X | | | | |
| A Magyarországon működő rendvédelmi feladatokat ellátó szervek irányítása | X | | | | |
| A rendőrség feladatai, működése és szervezeti felépítése | X | | | | |
| A polgári nemzetbiztonsági szolgálatok szervezete és jogállása | X | | | | |
| Az Országgyűlési Őrségre és a Nemzeti Adó- és Vámhivatalra vonatkozó legfontosabb ismeretek | X | | | | |
| A katasztrófavédelem feladatai, működését meghatározó jogszabályok | | | X | | |
| A büntetés-végrehajtás feladatai, működését meghatározó jogszabályok | | | X | | |
| Együttműködés a rendvédelmi szervek között | | | X | | |
| A rendészeti tevékenységet végző állami, önkormányzati és civil szervezetek | | | X | | |
| A rendvédelmi szervek alapfeladatai és eljárások alapjai | | X | | | |
| A rendvédelmi szervekre vonatkozó munka-, baleset, tűz-, környezetvédelmi, egészségvédelmi és az elsősegélynyújtási szabályok, előírások | X | | | | |
| Adat- és titokvédelemre, valamint ügykezelésre vonatkozó előírások, titoktartási szabályok, adatkezelés | X | | | | |
| A szolgálati viszony létesítése, tartalma, beosztási, rendfokozati előmeneteli rendszer, a rendvédelmi szerv tagját megillető jogosultságok és elvárások | | | X | | |
| Alapvető közúti közlekedési fogalmak, jogszabályi előírások | | | X | | |
| A kényszerítő eszközök és alkalmazásuk szabályai | | | X | | |
| Az államhatárral kapcsolatos alapfogalmak és a feladatokat meghatározó főbb jogi szabályozók | | | | | X |
| Katasztrófavédelmi alapismeretek | | | | | X |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | | |
| Rendvédelmi szervek alapfeladatainak ismerete | X | X | X | X | X |
| A rendvédelmi szervek munkáját meghatározó szabályrendszer ismerete | X | X | X | X | X |
| Együttműködés lehetőségei és formái a rendvédelmi szerveknél | X | X | X | X | X |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | | |
| Megbízhatóság | X | X | X | X | X |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|
| Önfegyelem | x | x | x | x | x |
| Elhivatottság, elkötelezettség | x | x | x | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | | |
| Empatikus készség | x | x | x | x | x |
| Konfliktusmegoldó készség | x | x | x | x | x |
| Kommunikációs rugalmasság | x | x | x | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | | |
| Ismeretek helyén való alkalmazása | x | x | x | x | x |
| Körütekintés, elővigyázatosság | x | x | x | x | x |
| Helyzetfelismerés | x | x | x | x | x |

32. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

32.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló ismerje meg a magyarországi rendvédelmi szervek történetét az államalapítástól napjainkig.

32.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. tantárgy ezen témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11553-16 azonosító számú Rendvédelmi szervek és alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. tantárgy témakörének szakmai tartalmával.

32.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

32.4. A tantárgy értékelésének módja

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

33. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

33.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló ismerje meg a szolgálatellátás általános szabályait. Sajátítsák el a tűzoltó és tűzmegelezési, valamint a határrendészeti alapismereteket. A tanulók szerezzenek iparbiztonsági, illetve katasztrófavédelmi alapismereteket, katasztrófavédelmi műszaki ismereteket.

33.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11553-16 azonosító számú Rendvédelmi szervek és alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

33.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem vagy külső helyszín

33.4. A tantárgy értékelésének módja

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

34. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III. tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

34.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a rendőri szolgálatellátás szabályait és a kényszerítő, valamint a támadáselhárító eszközöket.

34.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11553-16 azonosító számú Rendvédelmi szervek és alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

34.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem vagy külső helyszín

34.4. A tantárgy értékelésének módja

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

35. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV. tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellékszakképesítéshez kapcsolódik.

35.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók készüljenek fel az érettségi vizsgára.

35.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11553-16 azonosító számú Rendvédelmi szervek és alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

35.3. A tantárgy értékelésének módja

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

36. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellékszakképesítéshez kapcsolódik.

36.1. A tantárgy tanításának célja

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

36.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11553-16 azonosító számú Rendvédelmi szervek és alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

36.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem vagy külső helyszín

36.4. A tantárgy értékelésének módja

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

37. Rendvédelmi szervek és alapfeladatok tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

37.1. A tantárgy tanításának célja

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

A tanuló ismerje meg a katasztrófavédelem és a büntetés-végrehajtás feladatát, működését, szervezeti felépítését és az Országgyűlési Őrség és a Nemzeti Adó- és Vámhivatal feladatait. A tanulók ismerjék meg a rendőrség, a katasztrófavédelem, a büntetés-végrehajtás szolgálatellátására vonatkozó általános szabályokat. Mélyítsék el a vonatkozó jogszabályi, a munkavédelmi és környezetvédelmi ismereteket.

37.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A Rendvédelmi szervek és alapfeladatok tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11553-16 azonosító számú Rendvédelmi szervek és alapfeladatok megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

37.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és /vagy külső helyszín

37.4. A tantárgy értékelésének módja

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

A

11552-16 azonosító számú

**Önvédelem és intézkedéstaktika
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

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

| | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I. | Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II. | Önvédelem és intézkedéstaktika III. | Önvédelem és intézkedéstaktika IV. |
|---|---|--|--|---------------------------------------|
| FELADATOK | | | | |
| Folyamatosan fejleszti fizikai állóképességét, önvédelmi alapismereteit, végrehajtja az éves fizikai felméréseket | x | | | |
| Légyuska lőgyakorlatot teljesít | | x | | |
| Ismeri és betartja a fegyverek és lőszer használataival és tárolásával kapcsolatos előírásokat | | x | | |
| Rendészettechnikai eszközöket kezel, alkalmaz | | x | | |
| Személy- és tárgyleírást végez | | | x | |
| Szolgálat ellátása gyakorlása során a társ tevékenységét biztosítja | | | | x |
| Testi kényszert, bilincset, vegyi eszköz, rendőrbot, alkalmazását gyakorolja. | | | x | |
| Biztosítási feladatokat gyakorol közlekedési baleset, bűncselekmény, rendkívüli esemény, rendezvény szimulált helyszínén | | | | x |
| Feltartóztatja az intézkedés alá vont személyeket, átvizsgálja a ruházatot, csomagot, járművet | | | | x |
| Felvilágosítást, tájékoztatást kér és ad, igazoltat, okmányokat ellenőriz, adatot, nyílt információt gyűjt és ellenőriz | | | | x |
| Fokozott ellenőrzést gyakorol, ellenőrzi a kijelölt helyeket, meghatározott személyeket | | | | x |
| Intézkedik saját elhatározásából, felkérésre vagy utasításra, melynek során betartja a jogszerűség, szakszerűség, arányosság, objektivitás, biztonság és eredményesség követelményeit | | | | x |
| Intézkedést gyakorol személyi sérüléssel nem járó balesetnél | | | x | |
| Közúti ellenőrzést, személyazonosítást, speciális (Schengen) nyilvántartásokban történő ellenőrzést gyakorol | | | x | |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Úti okmányok ellenőrzését, kezelését gyakorolja, felismeri az ezekkel kapcsolatos jogsértő cselekményeket | | | x | |
| Közveszély esetén a szakmai szabályok szerint intézkedik | | | x | |
| SZAKMAI ISMERETEK | | | | |
| Az életkorhoz igazodó fizikai állóképesség fejlesztéséhez szükséges feltételek ismertetése | x | | | |
| Felvilágosítás a sérülésveszélyről, a tiltó és biztonsági rendszabályok | x | | | |
| Az önvédelem, közelharc meghatározása | x | | | |
| Önvédelmi alapismeretek | x | | | |
| Az intézkedések végrehajtásának jogi alapjai | | | x | x |
| Az intézkedések gyakorlati végrehajtása | | | | x |
| Kommunikáció az intézkedés alá vont személlyel | | | | x |
| Az intézkedő állás helyes alkalmazása; az intézkedő állás céljának (stabilitás, lágy részek védelme, a kisebb támadható felület) érvényesítése | | | | x |
| A testi kényszer alaptechnikái. | | | | x |
| Az alkohol, kábítószer és valamilyen pszichotrop anyag hatása alatt álló személlyel szembeni intézkedés veszélyei és következményei. | | | | x |
| Lövészeti alapismeretek. | | x | | |
| SZAKMAI KÉSZSÉGEK | | | | |
| Rendvédelmi technikai eszközök, egyéni alapfelszerelések kezelése, használata | x | x | x | x |
| Kényszerítő eszközök felismerése, megkülönböztetése | x | x | x | x |
| Önvédelmi fogások alkalmazása | x | x | x | x |
| SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK | | | | |
| Önfegyelem | x | x | x | x |
| Elhivatottság, elkötelezettség | x | x | x | x |
| Megbízhatóság | x | x | x | x |
| TÁRSAS KOMPETENCIÁK | | | | |
| Empatikus készség | x | x | x | x |
| Konfliktus megoldó készség | x | x | x | x |
| Kommunikációs rugalmasság | x | x | x | x |
| MÓDSZERKOMPETENCIÁK | | | | |
| Ismeretek helyénvaló alkalmazása | x | x | x | x |
| Körültekintés, elővigyázatosság | x | x | x | x |
| Helyzetfelismerés | x | x | x | x |

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

38.1. A tantárgy tanításának célja

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

38.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11552-16 azonosító számú Önvédelem és intézkedéstaktika megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

38.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület.

38.4. A tantárgy értékelésének módja

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

39. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II. tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

39.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a fizikai erőnlét továbbfejlesztésének lehetőségeit. Önvédelmi és közelharc ismereteiket mélyítsék el, gyakorolják a már elsajátított technikákat. Ismerkedjenek meg a kiskaliberű tűzfegyverekkel. A tanulók kezdjék meg a felkészülést a rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményeire.

39.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11552-16 azonosító számú Önvédelem és intézkedéstaktika megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat II. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

39.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület.

39.4. A tantárgy értékelésének módja

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

40. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III. tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

40.1. A tantárgy tanításának célja

Ismerkedjenek meg a testi kényszer és a rendőri intézkedések alapjaival. Sajátítsák el a személy- és vagyonőri intézkedések gyakorlatát. A tanulók folytassák a felkészülést a rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményeire. Bővítsék a testi kényszer alkalmazásával és a személy- és vagyonőri, valamint a közterület-felügyelői intézkedésekkel kapcsolatos gyakorlati tudásukat.

40.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11552-16 azonosító számú Önvédelem és intézkedéstaktika megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat III. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

40.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület.

40.4. A tantárgy értékelésének módja

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

41. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV. tantárgy 0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

41.1. A tantárgy tanításának célja

Tovább bővítsék a rendőri intézkedésekkel, a testi kényszer alkalmazásával és a személy- és vagyonőri, valamint a közterület-felügyelői intézkedésekkel kapcsolatos tudásukat. Mélyítsék el a vonatkozó jogszabályi ismereteket.

41.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV. tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11552-16 azonosító számú Önvédelem és intézkedéstaktika megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat IV. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

41.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület.

41.4. A tantárgy értékelésének módja

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

42. Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat tantárgy

0 óra/0 óra*

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

A tantárgy az 52 345 04 azonosító számú Közszolgálati ügykezelő megnevezésű mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

42.1. A tantárgy tanításának célja

A tanulók ismerjék meg a fizikai erőnlét fejlesztésének, az önvédelmi ismereteknek és légfegyver lövészetnek az alapjait. A tanulók ismerjék meg a fizikai erőnlét fejlesztésének, az önvédelmi ismereteknek és légfegyver lövészetnek az alapjait. A tanulók ismerjék meg a fizikai erőnlét továbbfejlesztésének lehetőségeit. Önvédelmi és közelharc ismereteiket mélyítsék el, gyakorolják a már elsajátított technikákat. Ismerkedjenek meg a kiskaliberű tűzfegyverekkel. A tanulók kezdjék meg a felkészülést a rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményeire. Ismerkedjenek meg a testi kényszer és a rendőri intézkedések alapjaival. Sajátítsák el a személy- és vagyonőri intézkedések gyakorlatát. A tanulók folytassák a felkészülést a rendvédelmi szervek fizikai alkalmassági követelményeire. Bővítsék a testi kényszer alkalmazásával és a személy- és vagyonőri, valamint a közterület-felügyelői intézkedésekkel kapcsolatos gyakorlati tudásukat. Tovább bővítsék a rendőri intézkedésekkel, a testi kényszer alkalmazásával és a személy- és vagyonőri, valamint a közterület-felügyelői intézkedésekkel kapcsolatos tudásukat. Mélyítsék el a vonatkozó jogszabályi ismereteket.

42.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11552-16 azonosító számú Önvédelem és intézkedéstaktika megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó Önvédelem és intézkedéstaktika gyakorlat I. tantárgy témaköreinek szakmai tartalmával.

42.3. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, iskolaudvar, Tornaterem, sportpálya, lőtér, a légfegyver lövészethez biztonságosan elkülöníthető terület.

42.4. A tantárgy értékelésének módja

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

Ágazati szakmai kompetenciák erősítése

43. Ágazati szakmai kompetenciák erősítése

46 óra

Az ágazati szakmai kompetenciák erősítése a mellék-szakképesítésre meghatározott időkeretben történik.

43.1. Tanításának célja

E témakörben a szakképesítéshez kapcsolódó – a képző intézmény helyi sajátosságait figyelembe vevő – ágazati szakmai kompetenciák erősítését kell tanórai keretben végrehajtani.

43.2. Értékelésének módja

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

Összefüggő szakmai gyakorlat

I. Öt évfolyamos oktatás közismereti képzéssel

10. évfolyamot követően 70 óra

11. évfolyamot követően 70 óra

Az összefüggő nyári gyakorlat egészére vonatkozik a meghatározott óraszám, amelynek keretében az összes felsorolt elemet kötelezően oktatni kell az óraszámok részletezése nélkül, a tanulók egyéni kompetenciafejlesztése érdekében.

A 10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Rendvédelmi tábor

35 óra

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

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára

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

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

A szakmai feladatok:

Az alakiasság fejlesztése.

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

Elsősegélynyújtás gyakorlása.

Személy és vagyontörvényekhez kapcsolódó gyakorlatok.

A rendvédelmi szervek szóbeli és írásbeli kommunikációhoz kapcsolódó gyakorlatok.

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

Környezetvédelmi gyakorlat.

Katasztrófavédelmi összefüggő szakmai gyakorlat

35 óra

A katasztrófavédelmi szakmai gyakorlat célja: A katasztrófavédelmi szakmai, tűzoltásialapismeretek komplex gyakorlati alkalmazása, a szakmai gyakorlat során történő elsajátítása. A gyakorlati képzésen a tanulók az elméleti szakaszban a Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat tantárgy elsajátításával megszerzett ismereteire építve meghatározott feladatok végrehajtásával a katasztrófavédelmi munka végzéséhez szakmai gyakorlati tapasztalatokat szereznek.

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára

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

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

A szakmai feladatok:

Elemek a katasztrófavédelmi műszaki alapismeretekből;

Tűzoltói és tűzmelegelőzési alapismeretek elméleti anyaghoz kapcsolódó gyakorlat

A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Rendvédelmi tábor

35 óra

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

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára

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

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

A szakmai feladatok:

Az alakiasság fejlesztése.

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

Elsősegélynyújtás gyakorlása.

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

Testi kényszer alapttechnikáinak gyakorlása.

A rendvédelmi szervek szóbeli és írásbeli kommunikációhoz kapcsolódó gyakorlatok.

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

Környezetvédelmi gyakorlat.

Rendőrségi gyakorlat

35 óra

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

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára:

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

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

A szakmai feladatok:

Az általános szolgálati, szolgálat-ellátási ismeretek gyakorlása.

II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Ügykezelői gyakorlat

80 óra

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

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára

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

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

A szakmai feladatok:

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

Kormányablak-ügyintéző gyakorlat

80 óra

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

Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára:

A tanulók a szakmai gyakorlatot kormányhivatali kormányablakban végzik.

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

A szakmai feladatok:

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