

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

**SZÁMÍTÓGÉPES ADATRÖGZÍTŐ
RÉSZSZAKKÉPESÍTÉS
ADAPTÁLT KÖZPONTI PROGRAMJA
LÁTÁSSÉRÜLT TANULÓK SZÁMÁRA**

2008

Készült a
Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet munkacsoportjában,
Gyógypedagógusok és speciális szakiskolai pedagógusok közreműködésével

Jóváhagyási szám: 13327-17/2008. (VIII.1.)

SZÁMÍTÓGÉPES ADATRÖGZÍTŐ

I. Általános irányelvek

1. A képzés szabályozásának jogi háttere

Az adaptált központi program

- a közoktatásról szóló többször módosított 1993. évi LXXIX. törvény,
- a szakképzésről szóló többször módosított 1993. évi LXXVI. törvény,
- a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény,
- a gyermekek jogairól szóló 1991. LXIV. törvény (1989. november. 20. a New Yorkban aláírt a Gyermekek jogairól szóló Egyezmény alapján 23., 25., 28., 29. cikk),
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló módosított 2003. évi CXXV. törvény,
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. (IV. 1.) törvény,
- az Új Országos Fogyatékosügyi Programról szóló 10/2006. (II. 16.) OGY határozat,

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló többször módosított 1/2006. (II. 17.) OM rendelet
- a szakképzés megkezdésének és folytatásának feltételeiről, valamint a térségi integrált szakképző központ tanácsadó testületéről szóló 8/2006. (III. 23.) OM rendelet,
- az iskolai rendszerű szakképzésben részt vevő tanulók juttatásairól szóló 4/2002. (II. 26.) OM rendelet,
- a Nemzeti Alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló többször módosított 243/2003. (XII. 7.) Kormányrendelet,
- a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről, valamint egyes jogszabályok módosításáról szóló 17/2004. (V. 20.) OM rendelet és a módosító 1/2006. (VI. 29.) OKM rendelet,
- a sajátos nevelési igényű tanulók iskolai oktatásának irányelve kiadásáról szóló módosított 2/2005. (III. 1.) OM rendelet,
- a 2/2005. (III. 1.) OM rendelet 2.sz. mellékleteként kiadott Sajátos nevelési igényű tanulók iskolai nevelésének, oktatásának irányelve alapján készült kerettanterv (választható az előkészítő szakiskola, a speciális szakiskola 9–10. évfolyamain az enyhe értelmi fogyatékos tanulók nevelését, oktatását végző közoktatási intézmények számára),
- a nevelési intézmények működéséről szóló többször módosított 11/1994. (VI. 8.) MKM rendelet,
- a közoktatási intézmények elhelyezésének és kialakításának építészeti-műszaki követelményeiről szóló 19/2002. (V. 8.) OM rendelet,
- a szakképzés-fejlesztési stratégia végrehajtásához szükséges intézkedésekről szóló 1057/2005. (V. 31.) Kormányhatározat
- a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről szóló 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet,

- az 52 347 03 0000 00 00 Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó 21/2007. (V. 21.) SZMM rendelet (mely tartalmazza az 52 347 03 0100 31 01 Számítógépes adatrögzítő részszzakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit),

alapján készült.

A tanítási-tanulási folyamat szervezése során figyelembe kell venni a szakképző intézményt fenntartó helyi rendelkezéseit, az iskolaszék állásfoglalásait, a gyakorlati képzés megszervezésében közreműködő gazdálkodó szervezet igényeit, valamint a látássérülésből eredő speciális didaktikai szempontokat és a speciális eszközigényt.

A képzés megszervezéséhez a szakképzést folytató intézmény a jelen általános irányelvekben foglaltak, továbbá a központi programban a tananyagegységekre vonatkozóan leírtak alapján elkészíti a pedagógiai programjának részét alkotó szakmai programját és a meghatározott képzési időre vonatkozó megállapodást a gazdálkodó szervezettel. Ezen dokumentumokat a szakképző intézmény fenntartója hagyja jóvá.

2. A részszakképesítés OKJ-ban szereplő és egyéb adatai

A részszakképesítés azonosító száma: 52 347 03 0100 31 01

A részszakképesítés megnevezése: Számítógépes adatrögzítő

Hozzárendelt FEOR szám: 4292

Szakképzési évfolyamok száma: 2

Elmélet aránya: 30%

Gyakorlat aránya: 70%

Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van

Időtartama (évben vagy félévben): 1 év

Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

3. A képzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

Az elméleti és gyakorlati képzést a közoktatásról szóló, többször módosított 1993. évi LXXIX. törvény 17. §-ában, valamint a szakképzésről szóló, többször módosított 1993. évi LXXVI. törvény 17. §-ában szabályozott feltételekkel rendelkező pedagógus és egyéb szakember láthatja el.

6 fősnél nagyobb csoport esetén informatika terén is képzett gyógypedagógiai asszisztens bevonása ajánlott.

A képzésben résztvevő szakemberek:

- **szakoktató**
- **pedagógus**
- **gyógypedagógus /tíflopedagógus/**
- **szociális munkás**
- **zenetanár**
- **gyógypedagógiai asszisztens /csoportlétszámtól függően/**

Tárgyi feltételek

A szakmai elmélet oktatását és a szakképző iskolában folyó gyakorlati képzést a szakképző iskolának kell megszervezni, amelyhez az alábbiak biztosítása szükséges:

- **speciálisan felszerelt tanterem**
- **speciálisan felszerelt számítógép-terem**
- **speciálisan felszerelt taniroda (gyakorló call/contact center)**
- **speciálisan felszerelt külső gyakorlólhely (vállalati call/contact center)**

A gazdálkodó szervezetnél folyó szakmai gyakorlati képzéshez szükséges eszközök és felszerelések jegyzékét a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményét kiadó rendelet tartalmazza.

A tanulószerveződés alapján végzett gyakorlati képzés tárgyi és személyi feltételeit a gazdálkodó szervezetnél az illetékes területi gazdasági kamara – adott esetben a szakképző iskola bevonásával – ellenőrzi.

Az illetékes területi gazdasági kamara ellenőrzési joga kiterjed a szakképző iskola és a gazdálkodó szervezet közötti megállapodás alapján végzett gyakorlati képzés feltételeinek ellenőrzésére is.

4. A tanulók felvételének feltételei

A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák:	-
Iskolai előképzettség:	nyolcadik évfolyam elvégzésével tanúsított alapfokú iskolai végzettség
Szakmai előképzettség:	-
Előírt gyakorlat:	-
Elérhető kreditek mennyisége:	-
Pályaalkalmassági követelmények:	nem szükségesek
Szakmai alkalmassági követelmények:	nem szükségesek
Egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	nem szükséges

5. A részszerkesztés munkaterülete

A szerkesztéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
4292	Telefon-, telex-, telefaxkezelő (pl. táviratfelvevő)

A szerkesztés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Iratokat, dokumentumokat kezel
Ügyvitel-technikai eszközöket, berendezéseket használ
Adatbeviteli feladatot végez
Kapcsolatot létesít az ügyféllel
Adatkezeléssel, feldolgozással kapcsolatos feladatokat végez

A szerkesztéssel rokon szerkesztések	
azonosító száma	megnevezése
54 347 01 0000 00 00	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

6. A képzés célja

A szakképesítés munkaterületéhez tartozó legjellemzőbb munkakörök, foglalkozások betöltéséhez szükséges kompetenciák elsajátíttatása.

A cél elérése érdekében el kell sajátíttatni a munkakörben elvégzendő feladatokat, ki kell alakítani az azokhoz szükséges tulajdonságokat (alkalmazott szakmai ismeretek, szakmai készségek, képességek, személyes, társas és módszerkompetenciák).

A látássérültek szakképzésének célja továbbá a munkaerő-piaci igényeket kielégítő szakmai tudáson túl a többségi társadalomba beilleszkedő, önálló életvitelre alkalmas személyiség kialakítása. Ennek érdekében a látássérülés súlyosságát, valamint a csatlakozó sérüléseket figyelembe véve az alábbi habilitációs tényezőkre kell tekintettel lenni:

- a látássérült személy szerezzen piacképes tudást és munkakészséget, melyek lehetővé teszik az elsődleges vagy másodlagos munkaerő-piaci elhelyezkedést,
- a látássérült személy lehetőség szerint váljon önállóvá az ismeretszerzés, a közlekedés, az önkiszolgálás és az életvezetés területein,
- a látássérült személy bírjon a szükséges szociális készségekkel, legyen képes megfelelő közösségi kontaktusok kialakítani a munkahelyen és a lakókörnyezetben.

Ezért a szakmaképzésen túl speciális feladatként jelentkezik az önálló ismeretszerzésben a Braille írás-olvasás, a számítógép eszközszintű használata, a tájékozódás és mindennapi tevékenységek tanítása, valamint a látásnevelés.

A képzés során a tanulóban tudatosodjon az, hogy sérülésének megfelelően milyen segédeszközökre és munkakörülményekre van szüksége a színvonalas munkavégzéshez.

7. A részszakképesítés követelménymoduljai

A szakmai követelménymodulok felsorolása:

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Kezeli a beérkező dokumentumokat a helyi szabályozás szerint (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
Dokumentálja az iratkezelési folyamatot
A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
Az iratkezeléshez szükséges eszközöket kezel
Hatáskörének megfelelően leltároz (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
Közreműködik az iratanyagok selejtezésében
Ellenőrzi az általa használt eszközök, berendezések működőképességét (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
Működésképtelenség esetén jelenti a hibaelhárítási igényt
Kezeli a számítógépet és tartozékait
Irodatechnikai eszközöket kezel (pl. fénymásoló, diktafon, projektor, iratmegsemmisítő)
Kellékanyagokat biztosít
Tisztán tartja a munkaterületét, munkaeszközeit

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A dokumentumok rendszerezésének módjai
- B Az archiválás, irattározás, selejtezés szabályai
- B A biztonságos iratkezelés szabályai
- B Az ügyvitel-technikai gépek és berendezések fajtái
- B A telefonrendszerek, üzenetrögzítő, memóriás készülékek fajtái
- B Az egyéb irodatechnikai eszközök működési elve (iratmegsemmisítő, tűző-fűzőgép, spirálozó, bankjegyszámláló)

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
- 5 Információforrások kezelése

4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

Megbízhatóság
Pontosság
Monotóniatűrés
Türelem
Precizitás
Kitartás
Döntésképeség
Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége
Közérthetőség
Fogalmazókészség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása
Gyakorlatias feladatértelmezés
Helyzetfelismerés
Kontroll (ellenőrzőképesség) (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
Áttekintő képesség
Rendszerező képesség
Körültekintés, elővigyázatosság
Figyelem-összpontosítás
Módszeres munkavégzés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Adatbeviteli feladatot végez
Nyomtatott szövegről, kéziratról, javított, felülírt, szkennelt dokumentumról másol, iratot szerkeszt (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
Hallott szöveget (pl. hangfelvételtől, telefonhívás) gépírással rögzít
Dokumentumszerkesztési munkákat végez
Táblázatba, adatbázisba adatokat tölt fel, frissít, korrigál (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
Kimutatásokat, táblázatokat készít táblázatkezelő programmal
Adatbázisokból adatokat lekérdez, egyszerűbb szűréseket végez (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

- A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:
- B A hivatalos levelek, iratok fogalmazásának nyelvi formái, általános szabályai
- B A stilisztika, a helyesírás és a nyelvhelyességi szabályok betartása
- B Az iratfajták szerkezete

- B Az adatbázisokból adatok lekérdezése, egyszerűbb szűrések műveletei (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
- B A kimutatások, táblázatok táblázatkezelő programmal történő készítésének műveletei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 3 Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Pontosság
- Monotóniatűrés
- Türelem
- Precizitás
- Kitartás
- Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

- Tömör fogalmazás készsége
- Közérthetőség
- Nyelvhelyesség
- Fogalmazókészség
- Irányíthatóság

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Helyzetfelismerés
- Kontroll (ellenőrzőképesség) (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
- Áttekintő képesség
- Figyelem-összpontosítás
- Módszeres munkavégzés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1588-06 Adatkezelés, adatfeldolgozás

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában
- Adatokat jelenít meg grafikon, diagram segítségével
- Adatokat, információkat továbbít

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B Az információ és az adat fogalma, sajátosságai
- B Adatbázis
- B Adatkezeléssel kapcsolatos alapismeretek
- A Az adatok elemzése, rendezése
- A A szűrések, lekérdezések, jelentések összeállítása
- A Az adatok megjelenítése
- B Az adatvédelem szükségessége
- A A személyes és közérdekű adatok kezelése
- A A biztonsági intézkedések, szabályok
- B Az adatvédelmi eszközök

(A vak ember a képernyőolvasó szoftver korlátai miatt az adatbázis-kezelő programokkal nem vagy csak igen korlátozott formában képes dolgozni, ezért a látásteljesítmény függvényében a felsorolt szakmai kompetenciák egy része csak elméleti jellegű lehet!)

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
- 3 Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Döntésképeség
- Precizitás
- Terhelhetőség
- Felelősségtudat

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Tömör fogalmazás készsége
- Segítőkészség
- Motiválhatóság
- Közérthetőség

Módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Módszeres munkavégzés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Logikus gondolkodás
- Eredményorientáltság

Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1604-06	Irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés

1588-06	Adatkezelés, adatfeldolgozás
---------	------------------------------

8. A képzés szerkezete

**Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő
megnevezésű részszakképesítés időterve**

1. szakképzési évfolyam

Heti maximális óraszám

The diagram is a 36x35 grid representing a 36-week, 35-day schedule. The grid is divided into three vertical sections:

- Yellow Section (Columns 1-14):** Labeled "303sl/1.0/1604-07".
- Orange Section (Columns 15-25):** Labeled "303sl/1.0/1605-07".
- White Section (Columns 26-35):** Contains a black cross-hatch pattern.

The left and right edges are labeled with week numbers (1-36), and the top and bottom edges are labeled with day numbers (1-35).

Megjegyzés:

Nyári összefüggő szakmai gyakorlat: maximum 90 óra

A szakmai program készítésekor az időtervben feltüntetett szabad sávot kötelező kitölteni új tananyagegységekkel, és/vagy a központi programban szereplő kötelező tananyagegységek időkeretének növelésével.

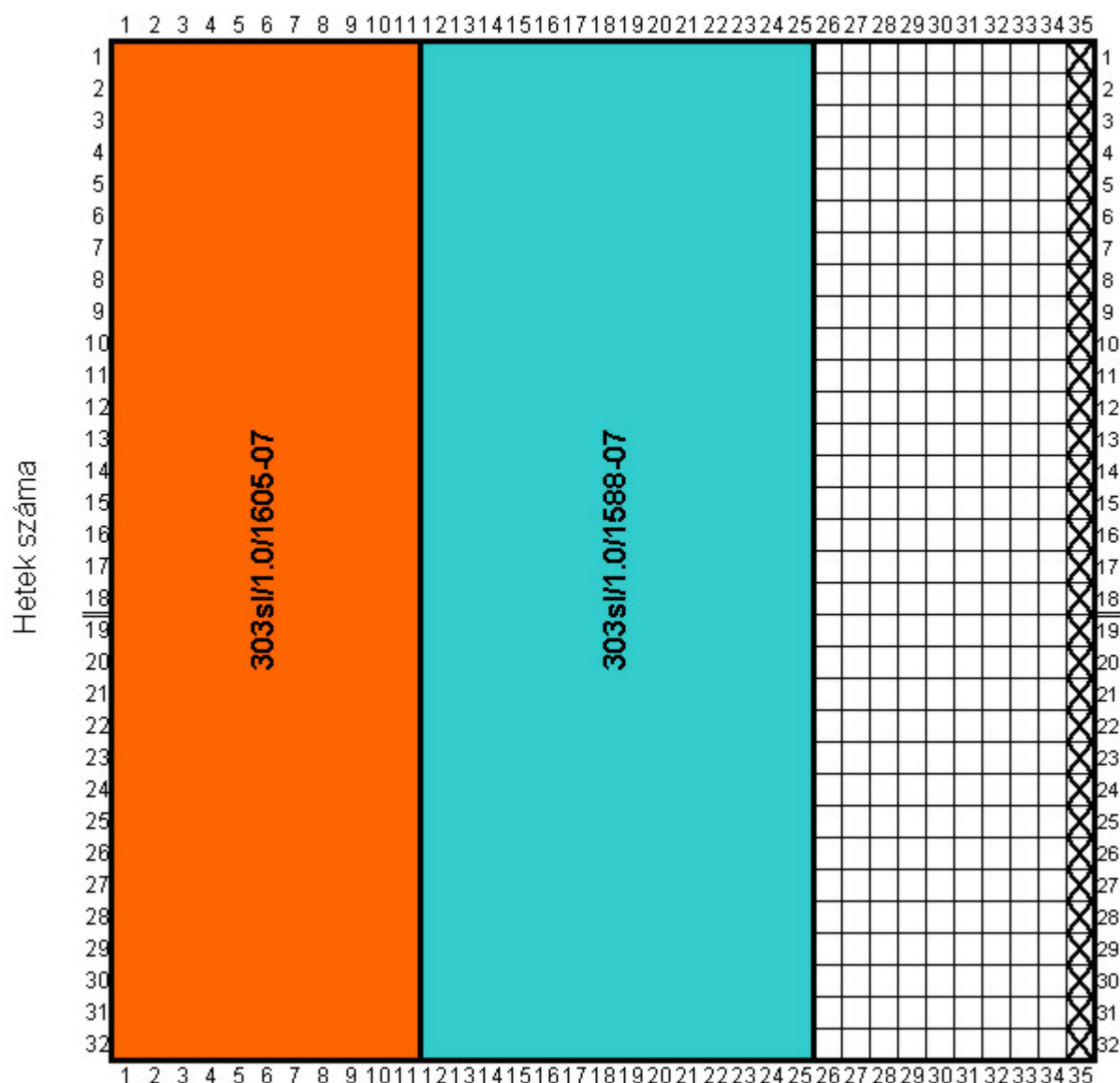
Új tananyagegységek a tanulók látásteljesítmény és csatlakozó sérülés szerinti összetételének megfelelően az alábbiak lehetnek:

- A 0001-06 azonosító számú, „A vállalkozások alapítása, működtetése, átszervezése, megszüntetése” megnevezésű szakmai követelmény modul alapján készült tananyagegységek
- ECDL 2. m. Operációs rendszerek, ECDL 3. m. Szövegszerkesztés, ECDL 7. m. Információ és kommunikáció követelményeinek teljesítését célzó tananyagegységek.
- Egyéni rehabilitáció (tájékozódás-nevelés, látásnevelés, mindennapi tevékenységek tanítása, személyre szabott, sérülésspecifikus korrekció)
- Szakmai gyakorlatok – egyéni fejlesztés
- Munkavállalási és munkajogi ismeretek
- Munkábaállítás támogatása
- Szakmai kommunikáció
- Hagyományos közismereti tantárgyak, tananyagok, (lemorzsolódást megakadályozó tantárgyi korrekciók, továbbtanulásra való felkészítés, tehetséggondozás)
- Testnevelés
- Idegen nyelv
- Egészséges életmódra nevelés
- Élet- és pályatervezés

További új tananyagegységként a helyi igényeknek megfelelők is alkothatók.

**Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő
megnevezésű részszakképesítés időterve**

2. szakképzési évfolyam
Heti maximális óraszám



Megjegyzés:

A szakmai program készítésekor az időtervben feltüntetett szabad sávot kötelező kitölteni új tananyagegységekkel, és/vagy a központi programban szereplő kötelező tananyagegységek időkeretének növelésével.

Új tananyagegységek a tanulók látásteljesítmény és csatlakozó sérülés szerinti összetételének megfelelően az alábbiak lehetnek:

- A 0001-06 azonosító számú, „A vállalkozások alapítása, működtetése, átszervezése, megszüntetése” megnevezésű szakmai követelmény modul alapján készült tananyagegységek
- ECDL 2. m. Operációs rendszerek, ECDL 3. m. Szövegszerkesztés, ECDL 7. m. Információ és kommunikáció követelményeinek teljesítését célzó tananyagegységek.
- Egyéni rehabilitáció (tájékozódás-nevelés, látásnevelés, mindennapi tevékenységek tanítása, személyre szabott, sérülésspecifikus korrekció)
- Szakmai gyakorlatok – egyéni fejlesztés
- Munkavállalási és munkajogi ismeretek

- *Munkábaállítási támogatása*
- *Szakmai kommunikáció*
- *Hagyományos közismereti tantárgyak, tananyagok, (lemorzsolódást megakadályozó tantárgyi korrekciók, továbbtanulásra való felkészítés, tehetséggondozás)*
- *Testnevelés*
- *Idegen nyelv*
- *Egészséges életmódra nevelés*
- *Élet- és pályatervezés*

További új tananyagegységként a helyi igényeknek megfelelők is alkothatók.

**Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű
részszakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek**

A tananyagegység						
sorszáma	azonosítója	megnevezése	óraszám			
			elméleti	elmélet- igényes gyakorlati	gyakorlati	összes
1	303/1.0/1604-06	Az irat és ügyvitel-technikai berendezés kezelése	216	108	180	504
2	303/1.0/1605-06	Gépírás és alkalmazott számítástechnika	0	748	0	748
3	303/1.0/1588-06	Az adatok, adatbázisok kezelése	144	54	250	448
Mindösszesen óra:			360	910	430	1700

Megjegyzés:

Az elméletigényes gyakorlati órák a tanár szempontjából elméletnek, a tanuló szempontjából gyakorlatnak számítanak, tehát ezt az időt a képzési időből a gyakorlatra fordított időként kell figyelembe venni.

9. A részszakképesítés vizsgáztatási követelményei

A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Modulzáró vizsga eredményes letétele

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, amely egyenértékű a modulzáró vizsga eredményes letételével

A szakmai vizsga részei:

1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A beérkező dokumentumok iktatása a megadott paraméterek alapján. Egy adott ügyirat scannelése, sokszorosítás és iktatása (A látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyiratok archiválása, illetve egy adott dokumentum selejtezése a megadott paraméterek alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- 1. feladat 60%
- 2. feladat 40%

2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Hivatalos levél szerkesztése a megadott adatok alapján adatbevitellel és számítógépes szövegszerkesztéssel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Ügyféladatok feltöltése adatbázisba (A vak vizsgázó adatbázis-kezelő helyett Excel számolótáblával dolgozzon.)

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Adatbázisból megadott szempontok szerint adatok lekérdezése, szűrése (A vak vizsgázó adatbázis-kezelő helyett Excel számolótáblával dolgozzon.)

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- 1. feladat 50%
- 2. feladat 20%
- 3. feladat 30%

3. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1588-06 Adatkezelés, adatfeldolgozás

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A különböző formátumú, szerkezetű adatbázisokból megadott szempontok szerinti új adatbázis létrehozása (A vak vizsgázó adatbázis-kezelő helyett Excel számolótáblával dolgozzon.)

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Adatbázisból adatok szűrése (ügyféladatok), eltérő formájú grafikai megjelenítéssel (A vak vizsgázó adatbázis-kezelő helyett Excel számolótáblával dolgozzon.)

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati
Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A különböző tartalmú adatbázisok védelmi kezelésének lehetőségei témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal (A vak vizsgázót informatikailag nem képzett segítő támogatja a feladatok megoldása során.)

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- 1. feladat 40%
- 2. feladat 40%
- 3. feladat 20%

A szakmai vizsga értékelése %-osan

Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 1. vizsgarész: 25
- 2. vizsgarész: 35
- 3. vizsgarész: 40

A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei

A szakképesítéshez rendelt vizsgarészek valamelyikének korábbi teljesítése

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai

A jelenleg hatályos szakképzési törvény, valamint a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről szóló 20/2007.(V. 21.) SZMM rendelet 5.§ (4) rendelkezései értelmében a sajátos nevelési igényű vizsgázó kérelmére, fogyatékossága miatt a vizsgafeladat a vizsgabizottság döntése alapján eltérő vizsgatevékenységgel, illetve időtartammal is teljesíthető. A vizsgabizottság döntéséről határozatot hoz, amelyet a rendelet 1. számú mellékleteként kiadott törzslapba be kell jegyezni

Látássérültek esetében látásteljesítmény alapján történő egyéni értékelés és elbírálás javasolt.

10. Egyéb feltételek, információk, beszámítható előzetes tanulmányok

„A fogyatékossággal élő részére a szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott szakmai alkalmassági és pályaalkalmassági, valamint az egészségügyi alkalmassági követelmények figyelembevételével biztosítani kell a fogyatékossághoz igazodó felkészítést és vizsgáztatást, továbbá segítséget kell nyújtani részére ahhoz, hogy teljesíteni tudja a kötelezettségeit. A fogyatékosság alapján, a fogyatékossággal élőket mentesíteni kell egyes tantárgyak, tananyagegységek (modulok) tanulása és a beszámolás kötelezettsége alól, szükség esetén mentesíteni kell a nyelvvizsga vagy annak egy típusa, illetőleg szintje alól. A vizsgán biztosítani kell a hosszabb felkészülési időt, az írásbeli beszámolón lehetővé kell tenni a segédeszköz (írógép, számítógép stb.) alkalmazását, szükség esetén az írásbeli beszámoló szóbeli beszámolóval vagy a szóbeli beszámoló írásbeli beszámolóval történő felváltását. A

mentesítésről iskolai rendszerű szakképzés esetén a szakértői és rehabilitációs bizottság, iskolarendszeren kívüli szakképzés esetén a szakértői és rehabilitációs bizottság véleményének hiányában a felülvizsgáló orvos véleménye alapján a szakmai vizsgabizottság dönt. Az e bekezdés alapján nyújtott mentesítés kizárólag a mentesítés alapjául szolgáló körülménnyel összefüggésben biztosítható, és nem vezethet a bizonyítvány által tanúsított szakképesítés megszerzéséhez szükséges követelmények alóli felmentéshez.” /Szakképzési törvény 11.§(6)/

A beszámítható előzetes tanulmányok meghatározásakor az „Útmutató a Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens szakképesítés képzéséhez beszámítható előzetes tudás felméréséhez” c. dokumentumban foglaltak szerint kell eljárni.

11. Módszertani ajánlás a látássérült tanulók szakmai képzéséhez

Pedagógiai szempontból látássérültnek tekintjük azt a személyt, akinek a jobban teljesítő szemén mért látásteljesítmény maximális korrekció mellett sem éri el a 30%-ot, illetve akinek a látótere 20°-osnál kisebb. A látássérülteket nagyon leegyszerűsítve két nagy csoportra oszthatjuk: gyengénlátókra (és aliglátókra), valamint vakokra.

Az előbbiekre optiko-akusztikus (látás-hallás), az utóbbiakra akusztiko-taktilis (hallás-tapintás) megismerési forma jellemző.

A nevezett részsakképesítés elsősorban gyengénlátók vagy látásmaradványukat magas szinten használó, szükség esetén segédeszközökkel támogatott aliglátók számára javasolt. A vak jelentkező a rész-szakképesítés jellege miatt bizonyos követelmények teljesítésére csak korlátozottan képes: adatbázis-kezelés vonatkozásában javasolt és indokolt a legújabb Microsoft Office használata, amelynek adatbázis-kezelő alkalmazása (Access) az eddigieknél lényegesen jobban együttműködik a JAWS képernyőolvasó szoftverrel. Egér használatát igénylő műveletek használata nem javasolt.

A látás sérülése következtében a tanulásban, tapasztalatszerzésben elsősorban a hallási és tapintási érzetek jelentősége nő meg. Vizuális érzékelés közben a nagy távolságban egyszerre óriási ingermezőt fogunk fel, esetenként tudatosság nélkül. Egy készülék vagy szoftver megismerésekor a rosszul látó szem és a tapintó kéz (szoftvernél a fül) részéről részekre halad, ami nagyfokú fizikai, szellemi aktivitást, tudatosságot igényel – különös tekintettel a részletek egységes érzékletté formálására. Gyengénlátóknál a kialakított fogalmak középpontjában ugyan a vizuális érzékek állnak, de a hallás, a tapintás, a szaglás, valamint a bőr- és izomérzékek is fontos szerepet játszanak.

A felsorolt okok miatt a látássérült tanulónak az oktatás folyamán lehetőség szerint minden megismerendő tárgyat a kezébe kell adni, fel kell hívni a figyelmét a tárgy jellegzetes jegyeire, valamint kellő időt szükséges biztosítani a tárgy vizuális és tapintásos képének kialakítására. Az informatika és az irodatechnika területén az alkatrészek valamint a készülékek kézbeadása a verbális magyarázat mellett segíti a megértést és a tananyag rögzítését.

A látássérült növendék számára lényeges a leginkább megfelelő helyet megtalálni a tanteremben, a számítógép-teremben, a tanirodában és a külső gyakorló terepen. A vele való egyeztetés, próba során kiderül, hogy látásmaradványának kihasználásakor milyen fényviszonyok a legalkalmasabbak. Lehetséges, hogy szembetegsége miatt zavarja a túl erős, közvetlen fény, vagy éppen a szokásosnál nagyobb fény segíti maradék látása használatában. Ez a szempont határozhatja meg a tanuló ablaktól való távolságát és helyi megvilágítás módját. Mindenképpen kerülni kell a nem egyenletes fényviszonyokat (rosszul megválasztott

függöny, félig leengedett redőny). Törekedni kell a természeteshez hasonló és megfelelő erősségű fény biztosítására – szükség esetén egyedi megvilágítás formájában. A gyakorlati munka tervezése során fontos a megfelelő nagyságú (legalább 19"-os képátlójú), korszerű (LCD) monitor kiválasztása és egyedi beállítása. Bizonyos szembetegségek esetén minél nagyobb kijelzőt érdemes használni (21" vagy nagyobb), kontrasztos, kis felbontású beállítással. Azonban főleg szűk látótérrel rendelkező növendékek számára előnyösebb a kisebb monitor nagyobb felbontással való alkalmazása. Néhány gyengénlátó vagy aliglátó fiatal a képernyőnagyító szoftverek (például MAGic 9.3) által nyújtott szolgáltatásokat is igényli. A vak diák legfontosabb eszköze a tanulás során a képernyőolvasó programmal (Jaws for Windows 4.02, 5.10 vagy 6.20) felszerelt multimédiás számítógép – esetleg hordozható (laptop, notebook) kivitelben. Számukra a grafikus megjelenítés kevésbé fontos, viszont lehetőség szerint minél erősebb CPU és minél nagyobb operatív tár ajánlott. (Nélkülözhetetlen eszköz az oktatásban a szkennerek is, a látássérültek képzésének fontos számítástechnikai kiegészítő kelléke.)

Az osztályteremben való elhelyezés másik szempontja lehet a minél jobb hallhatóság, ami elsősorban a tanári magyarázatra vonatkozik. Nem célszerű a tanulót nagyfokú látásromlás, esetleg csatlakozó hallássérülés esetén a hátsó sorokba ültetni.

Arra is lehetőséget kell adni, hogy hangfelvételt készíthessen az órán – ideális esetben PC-re közvetlenül csatlakoztatható, digitális diktafonnal. A tanítási órán elhangzó információ lejegyzésekor alapvető szempont, hogy a tanárnak követhető tempóban, megfelelő hangerővel kell diktálnia. A táblán vagy az írásvetítő vásznán megjelenő szöveget mindig hangosan is el kell ismételni. A vak hallgató jobb esetben saját számítógépén készíti el a jegyzeteket szövegszerkesztő program segítségével. Ehhez természetesen a készség szintű, gyors, pontos gépirás és némi számítógépes ismeret alapkövetelmény. A tanuló a képernyőolvasó szoftver hangját fejhallgatón követi, így nem zavarja társait. (A gyakorlatban ez úgy működik, hogy az egyik füléről félrehúzza a fejhallgatót, hogy hallja a tanárt, a másik fülével pedig a gép visszajelzéseire figyel.) Ha nem áll rendelkezésre számítógép, akkor a vak diák Braille írással is elkészítheti jegyzeteit és feladatmegoldásait. Ez esetben a tanárnak célszerű megtanulnia a pontírás szemmel való olvasását. Hátránya, hogy a Braille írógép zajos kattogása mind a tanárt, mind az osztálytársakat zavarhatja a tanórai munkában.

A gyengénlátó tanuló is dolgozhat, jegyzetelhet az osztályban elhelyezett, képernyőolvasó vagy -nagyító programmal ellátott számítógéppel, saját lappal. Az órai együttműködés fontos kelléke a tankönyv és a feladatlap – szükséges mértékben nagyított vagy elektronikus (szöveges vagy dokumentum fájl) változatban. A gyengénlátó növendékek sokszor használnak nagyítókát vagy más optikai eszközöket. Az ezekkel történő munka is lassabb, körülményesebb az esetek többségében.

Általános elvnek kell tekintenünk az értékelésnél, hogy a látássérült tanuló teljesítményét ugyanolyan mércével mérjük, mint látó kortársaiét. Előre megbeszélt esetekben lehet bizonyos feladatok, anyagrészek alól felmentést adni. Pedagógiai szempontból azonban elkerülendő, hogy az értékeléskor a látássérülés miatt engedményeket tegyünk.

A szakmai képzés folyamán fokozott mértékben szükséges alkalmazkodni az egyéni adottságokhoz. Ezért gyakoribb az egyéni vagy kiscsoportos foglalkozás (4-6 fő) a látássérültek oktatásában, képzésében. A feladatokat kisebb lépésekre kell bontani, és egyéni fejlődési ütemüknek megfelelő tapasztalási és gyakorlási lehetőséget kell biztosítani.

A gyengénlátó tanulók látásukra támaszkodva sajátítják el az ismereteket és a gyakorlati tudnivalókat. A növendék a közeli munkát látására támaszkodva végzi, de nagyobb térben

esetleg bizonytalanul tájékozódik, ezért a szembetegség diagnózisa és a komplex (orvosi, pedagógiai, pszichológiai) szakvélemény tanulmányozása után meg kell figyelni, hogy a fiatal hogyan tevékenykedik közeli munkánál közvetlen környezetében és az oktatás egyéb színterein (szaktanterem, osztályterem).

A szaktantermek és egyéb oktatási helyszínek, közlekedők megismertetésére, a biztonságos tájékozódás elsajátítására nagy gondot kell fordítani. Fokozottan kell ügyelni a munkahelyi és a balesetvédelmi (elsősorban érintésvédelmi) rend betartására. A munkafegyelem kialakítása hangsúlyos, a saját és a társak munkájáért érzett felelősség nélkülözhetetlen feltétel.

Az elméleti és gyakorlati ismeretanyag elválaszthatatlan – a gyakorlati ismeretek köré kell csoportosítani az elméleti anyagot. Tanulói tapasztalatok hiányát csökkentendő alkalmazhatóak tanári bemutatók (projektorral támogatva), hangfelvételek, oktatófilmek, televízióadások, de akár a tanulmányi kirándulások során szerzett információk is.

Törekedjünk arra, hogy a gyengénlátó tanulók használják a tapintási érzékelést is látásuk ellenőrzésére. A látásmaradvány optimális felhasználása érdekében látásnevelő gyógypedagógus, a tájékozódás megkönnyítésére mozgástréner is alkalmazható.

1. számú melléklet

FOGALMAK ÉRTELMEZÉSE

(a jelenleg hatályos közoktatási törvény, a szakképzési törvény, és a 20/2007.(V. 21.) SZMM rendelet értelmező rendelkezései, valamint a 21/2007.(V. 21.) SzMM rendelet 5. számú melléklete alapján)

A tanulói felvétel feltételeihez:

Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: olyan orvosi vizsgálat, amelynek célja annak megállapítása, hogy a szakmai képzésre jelentkező testi adottságai és egészségi állapota alapján képes-e felkészülni a választott szakképesítés birtokában ellátható munkatevékenységre, képes-e azok elvégzésére, és annak során nem kerül-e veszélybe egészsége [a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény (továbbiakban: Kt.) 67. § (3) bekezdése szerint]

Pályaalkalmassági követelmény: a szakmai képzésre jelentkező egyéni képességeivel és személyiségével szemben támasztott feltételek, amelyek alkalmassá teszik a képzésben való részvételre, illetve amelyek birtokában képes a választott szakképesítéssel betölthető munkakör megfelelő ellátásra (Kt. 67. § (3) bekezdése szerint).

Szakmai alkalmassági követelmény: a képzésre jelentkező számára meghatározott követelmény, amelynek vizsgálata alapján megállapítható, hogy a vizsgázó rendelkezik-e a felkészülési (képzési) szakasz eredményes elvégzéséhez szükséges optimálisan kifejleszthető képességekkel (Kt. 67. § (3) bekezdés szerint). (A pályaalkalmassági követelményeket és a szakmai alkalmassági vizsga követelményeit a felvételi tájékoztatóban nyilvánosságra kell hozni.)

A szakképesítés követelménymoduljaihoz:

Feladatprofil: a szakképesítés megszerzése birtokában betölthető munkakörben elvégzendő feladatok csoportokba rendezett listája

Időkeret: a szakmai tantárgyak, illetve tananyagegységek (modulok) tananyagelemek elsajátításához a képzés során rendelkezésre álló, tanítási órákban megadott idő

Kompetenciaprofil: a feladatprofil és a tulajdonságprofil együttesen

Módszerkompetencia: a munkatevékenység során a személy munkamódszerére, munkastílusára, problémamegoldására és gondolkodására jellemző, a személynek a munkafolyamat meghatározásában játszott szerepét, a tevékenységhez való viszonyát, valamint tevékenységének minőségét leíró ismérvek

Szakmai ismeretek: a munkatevékenység során közvetlenül alkalmazott, a műveletek sorrendjére, technológiai szabályokra, a műveletek során használt anyagok, tárgyak, eszközök egymásra gyakorolt hatására, az összetettebb eszköz- és forráshasználatra, az alkalmazott számszerű paraméterekre és minőségi jellemzőkre, továbbá a munka közben szokásosan előforduló, szükséges döntéseket meghatározó, valamint a munkavégzés feltételeire és hatásaira, a műveleti előírásoktól, munkabiztonsági, környezetvédelmi szabályoktól való eltérés kockázataira és következményeire vonatkozó információk és adatok.

A szakmai ismeret alkalmazási típusainak megállapításakor alapvetően az önállóságot, a sebességet, az eredményességet kell vizsgálni és az ismeret alkalmazását a három szempont együttes mérlegelése után kell minősíteni.

Típusai:

A szakmai ismeretek alkalmazási típusának megítélésakor nem kell figyelembe venni, hogy az ismeret mennyire bonyolult, megtanulásához milyen alapismeretekre van szükség stb.

“A” típus (legmagasabb)

Önálló, gyors és hibátlan ismeretalkalmazás.

Ilyen típusú ismeretalkalmazást olyan munkafeladatok esetében célszerű megkövetelni, ahol a munkafeladat kockázattal jár (baleseti, környezeti, kártételi stb.); egyszerűek, előre tervezhetők, ismerhetők a körülmények, feltételek; valamint a kompetencia pótolhatatlan, hiánya vagy hibázás esetén megghiúsul a munkatevékenység.

“B” típus

A szokásos munkahelyi körülmények között hibátlan ismeretalkalmazás, hibázás esetén megghiúsul a munkatevékenység.

“C” típus (középső)

A szokásos munkahelyi körülmények között közvetlen személyes vezetői, szakmai irányítás, közreműködés nélkül, de források, segédeszközök igénybevételének lehetősége mellett; tájékozódásra, előzetes próbára, segédtevékenységekre is elegendő idő alatti; összességében, illetve önellenőrzés és javítás után megfelelő minőségű eredménnyel történő ismeretalkalmazás.

Ilyen típusú ismeretalkalmazást olyan munkafeladatok esetében célszerű megkövetelni, ahol a munkafeladat nem jár munkabiztonsági, környezeti, illetve jelentős anyagi kártételi kockázattal; összetettek, de meghatározó elemeikben előre tervezhetők, ismerhetők a körülmények, feltételek; valamint a kompetencia nehézségek árán kiváltható, hiánya vagy hibázás esetén általában nem hiúsul meg a munkatevékenység.

“D” típus

Részben közvetlen személyes vezetői, szakmai irányítással, részben önállóan végzett megfelelő ismeretalkalmazás.

“E” típus (legalacsonyabb)

A szokásos munkahelyi körülmények között vezetői, szakmai irányítás mellett, személyes, a feladatra célzott segítség lehetősége mellett; kérdésfeltevésre, feladat közbeni értelmezésre, tájékozódásra, eszközhasználatra elegendő idő alatti; a hiba ismeretében javított, legalább egyes meghatározó részleteiben megfelelő minőségű ismeretalkalmazás.

Ilyen típusú ismeretalkalmazást olyan munkafeladatok esetében célszerű megkövetelni, ahol a munkafeladat nem jár munkabiztonsági, környezeti, illetve anyagi kártételi kockázattal; összetettek, csak egyes elemeikben tervezhetők, ismerhetők a körülmények, feltételek; valamint a személyes szerep közreműködésre, részvételre korlátozódik.

Szakmai készség: A szakképesítésre jellemző munkatevékenység automatikus, a tudat közvetlen irányítása nélkül működő összetevője, eleme, amelynek szintje az adott készség birtoklása révén végezhető tevékenységi terület terjedelmét tükrözi.

Szintjei:

5. szint

A szakember a szokásostól eltérő munkahelyi körülmények között is képes a tanult ismeretek magas szintű, önálló, gyors, hibátlan és szakszerű alkalmazására, tevékenységének és a munka eredményének önálló ellenőrzésére.

4. szint

A szakember a szokásostól eltérő munkahelyi körülmények között is, közvetlen vezetői, illetve szakmai irányítás nélkül, önállóan, gyorsan, kevés hibával képes a tanult ismeretek szakszerű alkalmazására, a munka eredményének ellenőrzésére, a feltárt hibák javítására.

3. szint

A szakember a szokásos munkahelyi körülmények között közvetlen vezetői, illetve szakmai irányítás nélkül, források és segédeszközök igénybevételével képes a tanult ismeretek önálló, gyors és szakszerű alkalmazására, a feltárt hibák javítására.

2. szint

A szakember a szokásos munkahelyi körülmények között, rendszeres irányítás mellett képes a munkavégzésre, illetve a feladat ellátására, a hibák segítségével történő feltárására és azok önálló javítására.

1. szint

A szakember a szokásos munkahelyi körülmények között folyamatos irányítás és célzott segítségnyújtás mellett képes a munkavégzésre, illetve a feladat ellátására, az ismeretek megfelelő minőségű alkalmazására.

Szakmai kompetencia: A szakképesítésnek megfelelő munkafeladatok elvégzésére való képesség, alkalmasság

Szakmai követelménymodul: A szakképesítés szakmai követelményeinek általában más szakképesítés(ek) követelményeivel való összevetése útján keletkező meghatározott része, egyedi szakképesítések esetén lehet annak egésze. Egyedi jellegű szakképesítések esetén követelménymodul keletkezhet követelmények feladatcsoportokhoz kötődő megbontásával is. A szakképesítés követelménymoduljainak összessége tartalmazza a szakképesítés valamennyi a szakmai és vizsgakövetelményben rögzített szakmai kompetenciáját.

Szakmai tananyag: A képzési folyamat teljes tartalma, melynek része egyrészt a tanuló felé irányuló minden olyan, a képzőtől (iskolától) származó és tervezett hatás, amely célzottan a kompetenciaprofilban rögzített eredmények elérését (kompetencia többlet megszerzését) szolgálja, másrészt a kompetenciák elsajátításához, megszerzéséhez szükséges tanulói tevékenységek, cselekvések, illetve az ezeket leíró tanulói munkaformák.

Szakmai tantárgy: A szakmai és vizsgakövetelmény teljesítéséhez a szakképesítés központi programjában megadott tananyagelemeknek az ott megadottól eltérő csoportosításával az oktatási intézmény által a helyi szakmai programjában meghatározott elméleti, gyakorlati, vagy elméletigényes gyakorlati tananyagrészt.

Személyes kompetencia: azok a személyes tulajdonságok (adottságok, jellemvonások, értelmi és érzelmi viszonyulások), amelyek megléte elősegíti, illetve lehetővé teszi a munkatevékenység hatékony és eredményes elvégzését.

Tananyagegység: A szakképesítés központi programjában megadott tananyagrészt, amely azonos illetve közvetlenül kapcsolódó képzési célt szolgáló tananyagelemekből képződik.

Tananyagelem: A tananyagelem a képzési folyamat tervezési-szervezési, – a központi programban tovább nem bontott – része. A tananyagelemek összessége lefedi a szakképesítés megszerzéséhez szükséges teljes szakképzési tananyagot.

Társas kompetencia: a munkatevékenységben résztvevőkkel, illetve ügyfelekkel (azon személyek, akikre a munkatevékenység irányul) való közvetlen kapcsolatot, a velük összefüggő cselekvéseket, különösen az együttműködés, a kommunikáció és a konfliktuskezelés milyenségét leíró jellemzők.

Tulajdonságprofil: azoknak a tulajdonságoknak (alkalmazott szakmai ismeretek, szakmai készségek, képességek, módszer, társas, és személyes kompetenciák) a listája, amelyek birtoklása révén a személy képes a szakképesítés birtokában a munkafeladatok elvégzésére.

A vizsgáztatási követelményekhez:

Gyakorlati vizsgatevékenység: a szakképesítés birtokában végezhető munkatevékenységgel azonos vagy azt pontosan modellező tevékenység a szakmai vizsga során.

Írásbeli vizsgatevékenység: a szakképesítés birtokában végezhető munkatevékenységgel azonos vagy azt pontosan modellező, a vizsgázó által készített (kiegészített), papíron vagy elektronikusan rögzített vizsgaproduktumot eredményező tevékenység a szakmai vizsga során.

Interaktív (számítógépes) vizsgatevékenység: a szakképesítés birtokában végezhető munkatevékenységgel azonos vagy azt pontosan modellező, általában számítógép használata mellett végzett vizsgatevékenység, melynek során a számítógépes program a vizsgázó tevékenységét előre meghatározottan befolyásolja.

Komplex vizsgatevékenység a komplex vizsgafeladat megoldása során a vizsgázó meghatározó arányban gyakorlati vizsgatevékenységet végez, és tevékenysége kiegészül egyes meghatározott kompetenciák felmérésére szolgáló szóbeli, interaktív, vagy írásbeli vizsgatevékenységgel.

Szintvizsga: a gyakorlati képzés szervezője által szervezett vizsga annak mérésére, hogy a tanuló a szakmai alapképzés során elsajátította-e az irányítás melletti munkavégzéshez szükséges kompetenciákat.

Szóbeli vizsgatevékenység: a szakképesítés megszerzése révén végezhető munkatevékenységgel azonos vagy azt pontosan modellező, vizsgáztató jelenlétében folyó, jellemzően szóbeli információközléssel járó tevékenység a szakmai vizsga során.

Vizsgafeladat: A szakmai vizsga tartalmi és értékelési egysége. Tartalma a szakképesítés birtokában ellátható munkafeladattal azonos, vagy azt pontosan modellezi. A vizsgázó vizsgafeladatot a hozzárendelt vizsgatevékenység végzése során teljesíti.

Vizsgarész: a szakmai vizsga szervezési és értékelési egysége, a hozzá rendelt követelménymodulban meghatározottak elsajátításának felmérését szolgáló egysége. A vizsgarészben a vizsgázó egy, vagy több vizsgafeladatot teljesít.

Vizsgatevékenység: A vizsgázótól a vizsgafeladat teljesítése során elvárt tevékenység, amelynek keretében a vizsgázó szakmai kompetenciájának mérésére és értékelésére sor kerül. A vizsgatevékenység lehet szóbeli, írásbeli, interaktív (számítógépes), gyakorlati, és komplex.

2. számú melléklet

**A 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű
részszakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek és
tananyagelemek
szakképzési évfolyamonkénti időterve
(Javaslat)**

A tananyagegység						
sorszám	azonosítója	megnevezése	óraszám			
			elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	összes
1. évfolyam	303sl/1.1/1604-07	Az adminisztrációs munka alapjai	72	0	0	72
	303sl/1.2/1604-07	Általánosan használt ügyiratok	72	0	0	72
	303sl/1.3/1604-07	Ügyvitel, az ügyiratkezelés feladatrendszere	72	0	0	72
	303sl/1.4/1604-07	Az iratkezelés gyakorlata	0	0	72	72
	303sl/1.5/1604-07	Az ügyviteltechnikai berendezések és eszközök használata	0	0	108	108
	303sl/1.6/1604-07	Számítástechnikai alapismeretek, fájlkezelés, hálózatok	0	108	0	108
	303sl/1.1/1605-07	Gépírás	0	180	0	180
	303sl/1.2/1605-07	Szövegszerkesztési alapismeretek	0	144	0	144
	303sl/1.3/1605-07	A levélírás tartalmi, formai és nyelvhelyességi követelményei	0	72	0	72
	Összesen:		216	504	180	900
2. évfolyam	303sl/1.4/1605-07	Táblázatkezelési alapismeretek	0	128	0	128
	303sl/1.5/1605-07	Adatbázis-kezelési alapismeretek	0	224	0	224
	303sl/1.1/1588-07	Az információ és az adat fogalma, sajátosságai	36	0	0	36
	303sl/1.2/1588-07	Az adatbázis fogalma, sajátosságai, típusai	72	0	0	72
	303sl/1.3/1588-07	Az adatkezelés szintjei, folyamata, szabályozása	0	54	0	54
	303sl/1.4/1588-07	Adatvédelem	36	0	0	36
	303sl/1.5/1588-07	Adatkezelés, adatfeldolgozás gyakorlat	0	0	250	250
	Összesen:		144	406	250	800
Mindösszesen óra:			360	910	430	1700

II. A központi program tananyagegységei

**Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű
részszakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek**

1. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	összes
303sl/1.0/1604-07	Az irat és ügyvitel-technikai berendezés kezelése	sza	303sl/1.1/1604-07	72	0	0	504
		sza	303sl/1.2/1604-07	72	0	0	
		sza	303sl/1.3/1604-07	72	0	0	
		sza	303sl/1.4/1604-07	0	0	72	
		sza	303sl/1.5/1604-07	0	0	108	
		sza	303sl/1.6/1604-07	0	108	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.1/1604-07

A tananyagelem megnevezése:

Az adminisztrációs munka alapjai

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Dokumentálja az iratkezelési folyamatot (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Tisztán tartja a munkaterületét, munkaeszközeit

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A dokumentumok rendszerezésének módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

5. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

5. szint Információforrások kezelése

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Gyakorlatias feladatértelmezés

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Pontosság

Monotóniatűrő

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

72 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Ügyfélszolgálatok adminisztrációs háttérét jelentő Back-Office szervezeti egység céljának, működésének elemzése

A Back-Office szervezeti egységnél dolgozó munkatársakkal szemben támasztott szakmai és viselkedési elvárások, a munkakör tartalma

Munkaköri feladatok és felelősségek, együttműködés más szervezeti egységekkel

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.2/1604-07

A tananyagelem megnevezése:

Általánosan használt ügyiratok

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Dokumentálja az iratkezelési folyamatot

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A dokumentumok rendszerezésének módjai

B típus A biztonságos iratkezelés szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

4. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

3. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Helyzetfelismerés

Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Közérthetőség

Fogalmazókészség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Feladatok önálló feldolgozása 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Számítógép-terem

Képzési idő:

72 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyfélkapcsolati adminisztrációban általánosan előforduló iratok, nyomtatványok azonosítása, készítése, illetve kitöltése

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.3/1604-07

A tananyagelem megnevezése:

Ügyvitel, az ügyiratkezelés feladatrendszere

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezeli a beérkező dokumentumokat a helyi szabályozás szerint

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Dokumentálja az iratkezelési folyamatot (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Hatáskörének megfelelően leltároz

Közreműködik az iratanyagok selejtezésében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az archiválás, irattárazás, selejtezés szabályai

B típus A biztonságos iratkezelés szabályai

B típus Az ügyvitel-technikai gépek és berendezések fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

(vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Gyakorlatias feladatértelmezés
Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%
Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%
Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
(vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

A képzési helyszín jellege:

Tanterem
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

72 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyviteli, ügyirat-kezelési rendszerek, szervezeti megoldások, folyamatok, módszerek, eszközök, berendezések és a szabályozás komplex feldolgozása

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.4/1604-07

A tananyagelem megnevezése:

Az iratkezelés gyakorlata

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezeli a beérkező dokumentumokat a helyi szabályozás szerint
A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra
Az iratkezeléshez szükséges eszközöket kezel (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)
Hatáskörének megfelelően leltároz
Közreműködik az iratanyagok selejtezésében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az archiválás, irattározás, selejtezés szabályai
B típus A biztonságos iratkezelés szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése
2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

5. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

4. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Szorgalom, igyekezet

Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Közérthetőség

Fogalmazókészség

Tanulói tevékenységformák:

Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 20%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 40%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Külső gyakorlóhely (vállalati Call/Contact Center)

Képzési idő:

72 óra gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az iratkezelés munkafázisaiban végzendő feladatok begyakorlása (pl. nyilvántartásba vétel, érkeztetés, iktatás, tárgymeghatározás, másolás, továbbítás, archiválás, leltározás, selejtezés)

5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.5/1604-07

A tananyagelem megnevezése:

Az ügyviteltechnikai berendezések és eszközök használata

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Az iratkezeléshez szükséges eszközöket kezel (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Ellenőrzi az általa használt eszközök, berendezések működőképességét

Működésképtelenség esetén jelenti a hibaelhárítási igényt

Irodatechnikai eszközöket kezel (pl. fénymásoló, diktafon, projektor, iratmegsemmisítő)

Kellékanyagokat biztosít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az ügyvitel-technikai gépek és berendezések fajtái

B típus A telefonrendszerek, üzenetrögzítő, memóriás készülékek fajtái

B típus Az egyéb irodatechnikai eszközök működési elve (íratmegsemmisítő, tűző-fűzőgép, spirálozó, bankjegyszámláló)

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Körültekintés, elővigyázatosság

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Türelem

Precizitás

Kitartás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 20%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 40%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő:

108 óra gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyvitelben használatos berendezések, a biztonságos és költséghatékony használat, működtetés elsajátítása

6. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.6/1604-07

A tananyagelem megnevezése:

Számítástechnikai alapismeretek, fájlkezelés, hálózatok

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra

Kezeli a számítógépet és tartozékait

Kellékanyagokat biztosít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 1. m. IT alapismeretek

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Szorgalom, igyekezet

Monotóniatűr

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 40%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

108 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyvitelben végzendő feladatok ellátáshoz kapcsolódó számítástechnikai alapismeretek

2. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
			azonosítója	óraszám			
azonosítója	megnevezése	jellege		elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	összes
303sl/1.0/1605-07	Gépírás és alkalmazott számítástechnika	sza	303sl/1.1/1605-07	0	180	0	748
		sza	303sl/1.2/1605-07	0	144	0	
		sza	303sl/1.3/1605-07	0	72	0	
		sza	303sl/1.4/1605-07	0	128	0	
		sza	303sl/1.5/1605-07	0	224	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.1/1605-07

A tananyagelem megnevezése:

Gépírás

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Adatbeviteli feladatot végez

Nyomtatott szövegről, kéziratról, javított, felülírt, szkennelt dokumentumról másol, iratot szerkeszt (vakok esetében a nyomtatott szövegről, kéziratról, javított és felülírt dokumentumról való másolás kimarad)

Hallott szöveget (pl. hangfelvételtől, telefonhívás) gépírással rögzít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A stilsztika, a helyesírás és a nyelvhelyességi szabályok betartása

Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Gyakorlatias feladatértelmezés

Figyelem-összpontosítás

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Monotóniatűr

Szorgalom, igyekezet

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Nyelvhelyesség

Irányíthatóság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30% (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Műveletek gyakorlása 50%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

180 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Billentyűzet, beállítások, adatbeviteli sebességi és pontossági szint

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.2/1605-07

A tananyagelem megnevezése:

Szövegszerkesztési alapismeretek

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Dokumentumszerkesztési munkákat végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az iratfajták szerkezete

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Áttekintő képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30% (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Műveletek gyakorlása 50%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

144 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A szabályoknak megfelelő, esztétikusan tördelt dokumentumok készítése

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.3/1605-07

A tananyagelem megnevezése:

A levélírás tartalmi, formai és nyelvhelyességi követelményei

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Dokumentumszerkesztési munkákat végez

Hallott szöveget (pl. hangfelvételtől, telefonhívás) gépirással rögzít

Nyomtatott szövegről, kéziratról, javított, felülírt, szkennelt dokumentumról másol, iratot szerkeszt (vakok esetében a nyomtatott szövegről, kéziratról, javított és felülírt dokumentumról való másolás kimarad)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A hivatalos levelek, iratok fogalmazásának nyelvi formái, általános szabályai

B típus A stilisztika, a helyesírás és a nyelvhelyességi szabályok betartása

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

4. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Helyzetfelismerés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Nyelvhelyesség

Fogalmazókészség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40% (vakok számára szkennelrel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Információk önálló rendszerezése 10%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

72 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az információkezelés alapjai, a levélírás formai, stiláris elemei

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.4/1605-07

A tananyagelem megnevezése:

Táblázatkezelési alapismeretek

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Táblázatba, adatbázisba adatokat tölt fel, frissít, korrigál

Kimutatásokat, táblázatokat készít táblázatkezelő programmal

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A kimutatások, táblázatok táblázatkezelő programmal történő készítésének műveletei

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Monotóniatűrés

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40% (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Információk önálló rendszerezése 10%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

128 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Táblázatok készítése, szerkesztése

5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.5/1605-07

A tananyagelem megnevezése:

Adatbázis-kezelési alapismeretek

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Adatbázisokból adatokat lekérdez, egyszerűbb szűréseket végez (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az adatbázisokból adatok lekérdezése, egyszerűbb szűrések műveletei (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés (elsősorban vakok számára)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Gyakorlatias feladatértelmezés

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Kitartás

Szorgalom, igyekezet

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Irányíthatóság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30% (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Műveletek gyakorlása 50%

A képzési helyszín jellege:

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Számítógép-terem

Képzési idő:

224 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Adatok rögzítése, karbantartása, rendszerezése, lekérdezése, megjelenítése

3. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
			azonosítója	óraszám			
azonosítója	megnevezése	jellege		elméleti	elméleti igényes gyakorlati	gyakorlati	összes
303sl/1.0/1588-07	Az adatok, adatbázisok kezelése	szk	303sl/1.1/1588-07	36	0	0	448
		szk	303sl/1.2/1588-07	72	0	0	
		szk	303sl/1.3/1588-07	0	54	0	
		szk	303sl/1.4/1588-07	36	0	0	
		szk	303sl/1.5/1588-07	0	0	250	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.1/1588-07

A tananyagelem megnevezése:

Az információ és az adat fogalma, sajátosságai

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az információ és az adat fogalma, sajátosságai

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Segítőkézség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20% (vakok számára szkennelrel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

36 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Alapfogalmak, összefüggések, rendszerszemléleti alapok

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.2/1588-07

A tananyagelem megnevezése:

Az adatbázis fogalma, sajátosságai, típusai

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában

Adatokat jelenít meg grafikon, diagram segítségével (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Adatbázis

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés (elsősorban vakok számára)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Logikus gondolkodás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20% (vakok számára szkennelrel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

72 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az ügyfélszolgálatokon használt legfontosabb adatbázisok elemzése

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.3/1588-07

A tananyagelem megnevezése:

Az adatkezelés szintjei, folyamata, szabályozása

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Adatokat jelenít meg grafikon, diagram segítségével (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Adatokat, információkat továbbít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Adatkezeléssel kapcsolatos alapismeretek

A típus Az adatok elemzése, rendezése

A típus A szűrések, lekérdezések, jelentések összeállítása (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

A típus Az adatok megjelenítése (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20% (vakok számára szkennelvel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

54 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Komplex módszertani áttekintés, folyamatok azonosítása, bevezetés a szabályozás gyakorlatába

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.4/1588-07

A tananyagelem megnevezése:

Adatvédelem

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Adatokat, információkat továbbít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az adatvédelem szükségessége

A típus A személyes és közérdekű adatok kezelése

A típus A biztonsági intézkedések, szabályok

B típus Az adatvédelmi eszközök

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés (elsősorban vakok számára)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Kontroll (ellenőrzőképesség) (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20% (vakok számára szkennelrel és OCR szoftverrel vagy egyéb módon számítógépes szöveggé alakított formában)

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő:

36 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Személyes és közérdekű adatok, biztonsági kérdések, adatvédelmi eszközök

5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

303sl/1.5/1588-07

A tananyagelem megnevezése:

Adatkezelés, adatfeldolgozás gyakorlat

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában

Adatokat jelenít meg grafikon, diagram segítségével (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

Adatokat, információkat továbbít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Adatkezeléssel kapcsolatos alapismeretek

A típus A szűrések, lekérdezések, jelentések összeállítása (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

A típus A személyes és közérdekű adatok kezelése

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés (a látássérülés adta korlátokat figyelembe véve)

3. szint Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)

5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Figyelem-összpontosítás

Módszeres munkavégzés

Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképeség

Precizitás

Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Motiválhatóság

Tanulói tevékenységformák:

Csoportos helyzetgyakorlat 30%

Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 20%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 20%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Külső gyakorlólóhely (vállalati Call/Contact Center)

Képzési idő:

250 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Adatkezelés, adatfeldolgozás, adatvédelem az ügyfélszolgálati gyakorlatban