

# Helyi tantárgyi program

---

## Adózási ismeretek

11-13. évfolyam

1/13. évfolyam

2/14. évfolyam

## **ADÓZÁSI ISMERETEK TANTÁRGY HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Vállalkozások üzletvitele)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó

5 0411 09 02 Vállalkozási ügyviteli ügyintéző szakmához

A képzés összes óraszámja 230 óra

(11. évfolyam 36 óra, 12. évfolyam 54 óra, 13. évfolyam 140 óra)

A képzés összes óraszámja 222 óra

(1/13. évfolyam 36 óra, 2/14. évfolyam 186 óra)

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanulókkal megismertesse a magyar adójogi szabályokat és felkészítse a tanulókat a legalapvetőbb adójogszabályok alkalmazására. Rámutasson a magánszemélyek szja-fizetési kötelezettségére, az arányos közteherviselés szükségességére. Bemutassa a áfa szerepét, s ezen ismeretek birtokában a tanulók legyenek képesek a vállalkozások számlázási, nyugtaadási kötelezettségének maradéktalanul eleget tenni. Ismerjék a kisvállalkozások tevékenységére vonatkozó általános forgalmi adó jogi szabályozását.

## **2. A tantárgy témakörei**

2.1. Adózási fogalmak (11. évfolyam 10 óra, 13. évfolyam 18 óra) (1/13. évfolyam 10 óra, 2/14. évfolyam 16 óra)

- Az államháztartás
- A költségvetési bevételek, költségvetési kiadások, a költségvetés egyenlege
- Az adó és az adórendszer fogalma, jellemzői
- A magyar adójog forrásai
- Az adók csoportosítása: jövedelemadó, forgalmi típusú adó, vagyonadóztatás
- Az adózás rendje
- Adóigazgatási rendtartás

2.2. Általános forgalmi adó (11. évfolyam 12 óra, 13. évfolyam 14 óra) (1/13. évfolyam 12 óra, 2/14. évfolyam 12 óra)

- Az áfa jellemzői
- Az adóalany
- Az adó mértéke
- A fizetendő adó megállapítása
- Az adólevonási jog
- Adólevonási jog korlátozása (alapeset)
- Adófizetési kötelezettség
- Számlázás (számla, nyugta adattartalma)
- Számla, nyugta kibocsátásának alapvető szabályai
- Számla, egyszerűsített számla kitöltése
- Az adó alóli mentesség szabályai
- Az előzetesen felszámított adó megosztása

2.3.Személyi jövedelemadó és béreket terhelő járulékok és közterhek (11. évfolyam 14 óra, 12. évfolyam 16 óra) (1/13. évfolyam 14 óra, 2/14. évfolyam 14 óra)

- A személyi jövedelemadó alanyai
- Jövedelem, bevétel, költség
- Az adó mértéke
- A bért terhelő járulékok
- A szociális hozzájárulási adó
- Az összevont adóalap adóköteles jövedelmei (önálló tevékenységből származó, nem önálló tevékenységből származó és egyéb jövedelem)
- Nyilatkozatok az önálló tevékenység adójának megállapításához
- Családi kedvezmény, első házások kedvezménye, négy vagy több gyermeket nevelő anyák kedvezménye Összevont adóalap adója
- Adókedvezmények
- Nyilatkozatok az adókedvezmények érvényesítéséhez
- A bért terhelő járulékok
- A szociális hozzájárulási adó
- Adóelőleg-számítás és az éves adóbevallás elkészítése, a kifizetendő havi bér megállapítása gyakorlófeladatokon keresztül

2.4.Az egyéni vállalkozás jövedelemadózási formái (12. évfolyam 38 óra) (2/14. évfolyam 36 óra)

- Az egyéni vállalkozók adózási szabályai a személyi jövedelemadóban
- A vállalkozói személyi jövedelemadó
- A vállalkozói kivét, a vállalkozói jövedelem és a vállalkozói osztalékalap adózási szabályai
- A kisadózó vállalkozósok tételes adója, az adónem választásának feltételei
- A KATA alapjának meghatározása
- A KATA mértéke (főállású kisadózó, főállásúnak nem minősülő kisadózó)

2.5.Társaságok jövedelemadózása (13. évfolyam 26 óra) (2/14. évfolyam 26 óra)

- A társasági adó alanyai, az adófizetési kötelezettség

- A társasági adóalap meghatározása
- Az adóalap-korrekciós tételek jelentősége
- Az adóalapot módosító tételek csoportjai (az adóalapot jogcímében (egyszerre) növelő és csökkentő tételek; az adóalapot csak csökkentő tételek; az adóalapot csak növelő tételek)
- Az adó mértéke
- Az adózott eredmény

#### 2.6. Helyi adók (13. évfolyam 14 óra) (2/14. évfolyam 14 óra)

- A helyi adók típusai: vagyoni típusú adók (építményadó és telekadó)
- A helyi adók típusai: kommunális jellegű adók (magánszemélyek kommunális adója és idegenforgalmi adó)
- A helyi adók típusai: helyi iparüzési adó
- A helyi adók típusai: települési adó
- Az egyes típusok adóalanyai
- Az adó alapja és mértéke
- Az adókötelezettség teljesítése
- Egyszerűbb feladatok megoldása a helyiadókról szóló törvényben meghatározott adónemekre

#### 2.7. Gépjárműadó és cégautóadó (13. évfolyam 6 óra) (2/14. évfolyam 6 óra)

- A gépjárműadó
- A belföldi gépjárművek adójának alanya és az adókötelezettség keletkezése, mentesség az adó alól
- Az adó alapja és mértéke személyszállító gépjármű és tehergépjármű esetén, az adó mértéke és adókedvezmények
- A cégautóadó
- A cégautóadó alanyai
- A cégautóadó-fizetési kötelezettség keletkezése (bérlet, lízing, kiküldetés stb)
- Az adó mértéke
- A gépjárműadó és a cégautóadó összevezetésének feltételei
- Egyszerűbb feladatok megoldása a gépjárműadóra, a cégautóadóra

#### 2.8. Elektronikus bevallás gyakorlata (13. évfolyam 62 óra) (2/14. évfolyam 62 óra)

- Gyakorlati előkészítés
- A munka előkészítésének menete
- Tájékozódás a NAV honlapján

- Keretprogram-letöltés, a kiválasztott nyomtatványok és kitöltési útmutatójuk letöltése
- A számítógépen, a nyomtatványkitöltő rendszerben a kiválasztott bevallás megnyitása  
Ügyfélkapu
- Az elkészítendő bevallások fajtái:
- A munkáltató vagy a kifizető által foglalkoztatott biztosítottak adatairól szóló bejelentő és változásbejelentő adatlap (T1041)
- Bejelentő és változásbejelentő elektronikus adatlap az egyszerűsített foglalkoztatásról szóló 2010. évi LXXV. törvény értelmében a 2010. augusztus 1-jét követően létesített egyszerűsített foglalkoztatás adatairól (T1042E)
- Havi bevallás a kifizetésekkel, juttatásokkal összefüggő adóról, járulékokról és egyéb adatokról, valamint a szakképzési hozzájárulásról (08-as bevallás)
- Bevallás a kiegészítő tevékenységet folytatóknak nem minősülő egyéni vállalkozó és a mezőgazdasági őstermelő szociális hozzájárulási adó és járulék kötelezettségeiről (58-as) bevallás
- Átvezetési és kiutalási kérelem az adószámlán mutatkozó túlfizetéshez (17-es bevallás)
- Bevallás a személyi jövedelemadó, a járulék, az egyszerűsített közteherviselési hozzájárulás, a szociális hozzájárulási adóról, mindezek helyesbitéséről, önellenőrzéséről (évszámSZJA)
- Bevallás egyes adókötelezettségekről az államháztartással szemben (01-es bevallás) A munkáltató, kifizető összesített igazolása a személyi jövedelemadó bevalláshoz (M30as bevallás)
- Adat és változásbejelentő lap egészségügyi szolgáltatási járulék fizetésére kötelezettek részére (T1011-es bevallás)
- Általános forgalmi adó bevallás (65-ös bevallás)
- Bevallás a helyi iparűzési adóról állandó jellegű iparűzési tevékenység esetén (HIPA) Adatlap munkáltatótól származó jövedelemről, az adó és adóelőleg levonásáról a munkaviszony megszűnésekor (Adatlap évszám)
- A kisadózó vállalkozók tételes adójának éves bevallása (KATA)
- Nyilatkozat a nulla értékadátú bevallás kiváltásáról (NY-es bevallás)
- A bevallási nyomtatványok tartalma akkor is számonkérhető, ha időközben más szám vagy elnevezés alatt kell a bevallást elkészíteni.
- A bevallások ellenőrzése:
- A kész bevallások áttekintése

- Szükség esetén a kitöltési útmutató használata
- Ellenőrzési funkció futtatása
- Jelzett hibák javítása
- Mentés
- A hibátlan bevallás kijelölése elektronikus elküldésre

# Helyi tantárgyi program

---

## Digitális alkalmazások

9. -10. évfolyam, 13. évfolyam



# **DIGITÁLIS ALKALMAZÁSOK HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Üzleti kultúra és információkezelés)**

09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó

5 0411 09 02 VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ

A képzés összes óraszámja 90 óra

9. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A dokumentumokat a tíz ujjas vakírás módszerével állítja elő. Ismeri a vakírás módszerét, amelyet hatékonyan használ a dokumentumkészítés során. Törekszik tartalmi és formai szempontból egyaránt igényes dokumentumok készítésére. A tízujjas vakírás módszerével a szokásos időtartam alatt önállóan végzi feladatait. A tanulók magabiztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legyenek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, a betűtípus megválasztására.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Munkavédelmi ismeretek (4 óra)

- 2.1.1. A munkavédelem lényege és területei
- 2.1.2. A munkahelyek kialakításának általános szabályai
- 2.1.3. A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben
- 2.1.4. Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében

### 2.2. Tízujjas vakon gépelés (68 óra)

- 2.2.1. Tízujjas, vakon gépeléssel a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás pszichológiai elvének érvényesítésével
- 2.2.2. Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással

### 2.3. Digitális alkalmazások (18 óra)

- 2.3.1. A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai szerint
- 2.3.2. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, élőfej, élőláb stb.
- 2.3.3. Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.
- 2.3.4. Prezentációkészítés

## **DIGITÁLIS ALKALMAZÁSOK HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Üzleti kultúra és információkezelés)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó  
5 0411 09 02 VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ

A képzés összes óraszámja 72 óra

10. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Tízujjas vakon gépelés (36 óra)

2.1.1. A jelek szabályai

2.1.2. A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismervelei alapján

2.1.3. A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

2.1.4. Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása

### 2.2. Levelezés és iratkezelés (18 óra)

2.2.1. A levél fajtái, formai ismérvei A hivatalos levelek fogalmazásának tartalmi szempontjai

2.2.2. A beadványok (kérvény, kérelem, fellebbezés stb.) Az egyszerű ügyiratok fajtái (nyugta, elismervény, meghatalmazás stb.)

2.2.3. A pályázati dokumentumok, nyomtatványok, irat- és szerződésminták értelmezése Közigazgatási szerv, intézmény, gazdálkodó szervezet, levelei (értesítés, meghívó, igazolás, engedély stb.), a szerződésekkel kapcsolatos ügyiratok.

2.2.4. A vállalkozások, szervek, intézmények belső, levelei (jegyzőkönyv, emlékeztető, feljegyzés stb.) Üzleti levelezés (ajánlat, megrendelés, teljesítés, a teljesítés zavarai, szállítás stb.)

2.2.5. Munkaviszonnyal kapcsolatos levelek (önéletrajz, pályázat, munkaszerződés stb.) Az alkalmazott irodatechnikai eszközök használata

2.2.6. Az ügyiratkezelés alapfogalmai Az irattározás kellékei, eszközei Az iratkezelés gyakorlata (postabontás, érkeztetés, iktatás stb.)

### 2.3. Digitális alkalmazások (18 óra)

2.3.1. Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása

- 2.3.2. Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (e-mail, azonnali üzenetküldés, hang-és videóalapú kommunikáció)
- 2.3.3. Személyes és céges online ügyintézés ügyfélkapun keresztül
- 2.3.4. Adat és információ fogalma
- 2.3.5. Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük
- 2.3.6. A személyes adatok védelme

**DIGITÁLIS ALKALMAZÁSOK HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Üzleti kultúra és információkezelés)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszámja 162 óra

13. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanulók magabiztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legyenek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, a betűtípus megválasztására. Ismerjék a levelek formai kialakításának szokásait, a kiemelési módokat. Képesek legyenek ügyiratok kitöltésére és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tízujjas, vakon gépelésen alapuló helyes írástechnikát. Képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára, önállóan egyszerű hivatalos levél elkészítésére. Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Munkavédelmi ismeretek (4 óra)

- 2.1.1. A munkavédelem lényege és területei
- 2.1.2. A munkahelyek kialakításának általános szabályai
- 2.1.3. A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben
- 2.1.4. Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében

### 2.2. Tízujjas vakon gépelés (104 óra)

- 2.2.1. Tízujjas, vakon gépeléssel a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás pszichológiai elvének érvényesítésével
- 2.2.2. Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással
- 2.2.3. A jelek szabályai
- 2.2.4. A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismervelei alapján
- 2.2.5. A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai
- 2.2.6. Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása

### 2.3. Levelezés és iratkezelés (18 óra)

- 2.3.1. A levél fajtái, formai ismérvei A hivatalos levelek fogalmazásának tartalmi szempontjai
- 2.3.2. A beadványok (kérvény, kérelem, fellebbezés stb.) Az egyszerű ügyiratok fajtái (nyugta, elismervény, meghatalmazás stb.)
- 2.3.3. A pályázati dokumentumok, nyomtatványok, irat- és szerződésminták értelmezése Közigazgatási szerv, intézmény, gazdálkodó szervezet, levelei

(értesítés, meghívó, igazolás, engedély stb.), a szerződésekkel kapcsolatos ügyiratok.

2.3.4. A vállalkozások, szervek, intézmények belső, levelei (jegyzőkönyv, emlékeztető, feljegyzés stb.) Üzleti levelezés (ajánlat, megrendelés, teljesítés, a teljesítés zavarai, szállítás stb.)

2.3.5. Munkaviszonnal kapcsolatos levelek (önéletrajz, pályázat, munkaszerződés stb.) Az alkalmazott irodatechnikai eszközök használata

2.3.6. Az ügyiratkezelés alapfogalmai Az irattározás kellékei, eszközei Az iratkezelés gyakorlata (postabontás, érkeztetés, iktatás stb.)

#### 2.4. Digitális alkalmazások (36 óra)

2.4.1. A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai szerint

2.4.2. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, élőfej, élőláb stb.

2.4.3. Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.

2.4.4. Prezentációkészítés

2.4.5. Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása

2.4.6. Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (e-mail, azonnali üzenetküldés, hang-és videóalapú kommunikáció)

2.4.7. Személyes és céges online ügyintézés ügyfélkapun keresztül

2.4.8. Adat és információ fogalma

2.4.9. Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük

2.4.10. A személyes adatok védelme



*GYŐRI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM DEÁK FERENC KÖZGAZDASÁGI  
TECHNIKUM*

# Helyi tantárgyi program

---

## Dokumentumszerkesztés

11-14. évfolyam

**DOKUMENTUMSZERKESZTÉS TANTÁRGY HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszám 36 óra

11. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanuló ismerje meg a különböző típusú, fajtájú iratok, levelek készítésének nyelvi, tartalmi és formai elvárásait, és ennek megfelelően képes legyen a hivatali, üzleti élet dokumentumainak elkészítésére. Legyen képes munkavállalással kapcsolatos iratokat, munkahelyi kapcsolattartó dokumentumokat önállóan megfogalmazni, elkészíteni. Legyen tisztában a hagyományos és elektronikus levelezés illemszabályaival, a biztonságos internethasználat előírásaival.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Levelezési ismeretek (36 óra)

2.1.1. Az írásbeli kapcsolattartás funkciója, változása

2.1.2. Iratok, levelek tartalmi, nyelvi, formai követelményei, tárgyi feltételei Az iratkészítés technikája számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával)

2.1.3. A hivatali stílus alkalmazása

2.1.4. Az iratok helyesírási, nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjai

2.1.5. Iratok, hivatali, üzleti levelek stilisztikai elemzése

2.1.6. A levelezés hagyományos és elektronikus jellemzői, udvariassági szabályai

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

**DOKUMENTUMSZERKESZTÉS HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszámja 108 óra

12. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanuló ismerje meg a különböző típusú, fajtájú iratok, levelek készítésének nyelvi, tartalmi és formai elvárásait, és ennek megfelelően képes legyen a hivatali, üzleti élet dokumentumainak elkészítésére. Legyen képes munkavállalással kapcsolatos iratokat, munkahelyi kapcsolattartó dokumentumokat önállóan megfogalmazni, elkészíteni. Legyen tisztában a hagyományos és elektronikus levelezés illemszabályaival, a biztonságos internethasználat előírásaival.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Levelezés a titkári munkában (18 óra)

- 2.1.1. Nyomtatott dokumentumok (papírfajták, boríték, postai utasítások)
- 2.1.2. Postai nyomtatványok kitöltése (tértivevény, feladóvevény, meghatalmazás stb.)
- 2.1.3. A mindennapi élet egyszerű iratainak (pl. nyugta, elismervény, igazolás, nyilatkozat, kötelezvény, meghatalmazás) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői
- 2.1.4. A nyugta és számla jellemzői, különbségei a jogszabályok értelmében Azonosító adatok (személyi adatok, azonosító számok, címek, elérhetőségek stb.) helyesírása
- 2.1.5. Hírközlő iratok (hirdetés, tájékoztatás, értesítés, felszólítás, felhívás, meghívó) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői
- 2.1.6. Belső, szervezeti iratok (emlékeztető, feljegyzés, jelentés, beszámoló, körlevél stb.) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői Iratkészítési gyakorlatok Gyakori iratok nyomtatványainak kitöltése kézzel, számítógéppel; sablonok

### 2.2. Levelezés az üzleti életben (18 óra)

- 2.2.1. A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzői
- 2.2.2. Beadványok: panasz, javaslat, bejelentés, bevallás, feljelentés, kérvény, kérelem
- 2.2.3. Iratok a hatáskör és illetékesség területéről: idézés, értesítés, igazolási kérelem
- 2.2.4. Határozat, végzés, fellebbezés iratai a hatósági eljárásban Iratok a munkaügy köréből (álláspályázat, motivációs levél, referencialevél, szakmai önéletrajz, munkaszerződés) és egyéb, a munkaviszony tartalmához (munkavégzés, munkáltatói kötelezettség, munkabér,

munkahely, juttatások, pihenőidő stb.) kapcsolódó iratok tartalmi, nyelvi és formai jellemzői

2.2.5. A gazdasági, kereskedelmi, üzleti tevékenységgel összefüggő levelek (hírlevél, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása), szerződések ([adásvételi, szállítási], a teljesítési iratok) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

2.2.6. Az üzleti levelek ajánlott sémája, formai, szerkesztési szabályai  
Nyomtatványok a közigazgatás, a munkaügy és az üzleti élet levelezésének köréből

### 2.3. Komplex levélgyakorlatok (72 óra)

2.3.1. Komplex iratok, levelek készítése az elsajátított témakörökben (egyszerű, hírközlő és belső, szervezeti iratok; hatósági, munkaügyi és üzleti levelek), alkalmazva a szövegszerkesztés adta lehetőségeket, kiegészítve a táblázatkezelés, adatbázis-kezelés dokumentumainak felhasználásával

2.3.2. A levélfeladatok készülhetnek: – minta után – tömbszövegből – adat és iratszöveg elkülönített megadásával – diktálás után – megadott adatokból és tartalmi szempontok szerint önálló fogalmazással – gyorsírási sztenogramból – feladatutasítások alapján más fájlformátumban mentett dokumentumok készítésével és egyes elemeik felhasználásával (l. táblázat, diagram, adatbázis)

2.3.3. Iratsablon készítése

2.3.4. Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése

2.3.5. Körlevélkészítés

**DOKUMENTUMSZERKESZTÉS TANTÁRGY HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszám 36 óra

13. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanuló ismerje meg a különböző típusú, fajtájú iratok, levelek készítésének nyelvi, tartalmi és formai elvárásait, és ennek megfelelően képes legyen a hivatali, üzleti élet dokumentumainak elkészítésére. Legyen képes munkavállalással kapcsolatos iratokat, munkahelyi kapcsolattartó dokumentumokat önállóan megfogalmazni, elkészíteni. Legyen tisztában a hagyományos és elektronikus levelezés illemszabályaival, a biztonságos internethasználat előírásaival.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Levelezési ismeretek (36 óra)

2.1.1. Az írásbeli kapcsolattartás funkciója, változása

2.1.2. Iratok, levelek tartalmi, nyelvi, formai követelményei, tárgyi feltételei Az iratkészítés technikája számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával)

2.1.3. A hivatali stílus alkalmazása

2.1.4. Az iratok helyesírási, nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjai

2.1.5. Iratok, hivatali, üzleti levelek stilisztikai elemzése

2.1.6. A levelezés hagyományos és elektronikus jellemzői, udvariassági szabályai

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



**DOKUMENTUMSZERKESZTÉS HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszám 93 óra

14. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanuló ismerje meg a különböző típusú, fajtájú iratok, levelek készítésének nyelvi, tartalmi és formai elvárásait, és ennek megfelelően képes legyen a hivatali, üzleti élet dokumentumainak elkészítésére. Legyen képes munkavállalással kapcsolatos iratokat, munkahelyi kapcsolattartó dokumentumokat önállóan megfogalmazni, elkészíteni. Legyen tisztában a hagyományos és elektronikus levelezés illemszabályaival, a biztonságos internethasználat előírásaival.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Levelezés a titkári munkában (15 óra)

- 2.1.1. Nyomtatott dokumentumok (papírfajták, boríték, postai utasítások)
- 2.1.2. Postai nyomtatványok kitöltése (tértivevény, feladóvevény, meghatalmazás stb.)
- 2.1.3. A mindennapi élet egyszerű iratainak (pl. nyugta, elismervény, igazolás, nyilatkozat, kötelezvény, meghatalmazás) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői
- 2.1.4. A nyugta és számla jellemzői, különbségei a jogszabályok értelmében Azonosító adatok (személyi adatok, azonosító számok, címek, elérhetőségek stb.) helyesírása
- 2.1.5. Hírközlő iratok (hirdetés, tájékoztatás, értesítés, felszólítás, felhívás, meghívó) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői
- 2.1.6. Belső, szervezeti iratok (emlékeztető, feljegyzés, jelentés, beszámoló, körlevél stb.) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői Iratkészítési gyakorlatok Gyakori iratok nyomtatványainak kitöltése kézzel, számítógéppel; sablonok

### 2.2. Levelezés az üzleti életben (16 óra)

- 2.2.1. A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzői
- 2.2.2. Beadványok: panasz, javaslat, bejelentés, bevallás, feljelentés, kérvény, kérelem
- 2.2.3. Iratok a hatáskör és illetékesség területéről: idézés, értesítés, igazolási kérelem
- 2.2.4. Határozat, végzés, fellebbezés iratai a hatósági eljárásban Iratok a munkaügy köréből (álláspályázat, motivációs levél, referencialevél, szakmai önéletrajz, munkaszerződés) és egyéb, a munkaviszony tartalmához (munkavégzés, munkáltatói kötelezettség, munkabér,

munkahely, juttatások, pihenőidő stb.) kapcsolódó iratok tartalmi, nyelvi és formai jellemzői

2.2.5. A gazdasági, kereskedelmi, üzleti tevékenységgel összefüggő levelek (hírlevél, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása), szerződések ([adásvételi, szállítási], a teljesítési iratok) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

2.2.6. Az üzleti levelek ajánlott sémája, formai, szerkesztési szabályai  
Nyomtatványok a közigazgatás, a munkaügy és az üzleti élet levelezésének köréből

### 2.3. Komplex levélgyakorlatok (62 óra)

2.3.1. Komplex iratok, levelek készítése az elsajátított témakörökben (egyszerű, hírközlő és belső, szervezeti iratok; hatósági, munkaügyi és üzleti levelek), alkalmazva a szövegszerkesztés adta lehetőségeket, kiegészítve a táblázatkezelés, adatbázis-kezelés dokumentumainak felhasználásával

2.3.2. A levélfeladatok készülhetnek: – minta után – tömbszövegből – adat és iratszöveg elkülönített megadásával – diktálás után – megadott adatokból és tartalmi szempontok szerint önálló fogalmazással – gyorsírási sztenogramból – feladatutasítások alapján más fájlformátumban mentett dokumentumok készítésével és egyes elemeik felhasználásával (l. táblázat, diagram, adatbázis)

2.3.3. Iratsablon készítése

2.3.4. Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése

2.3.5. Körlevélkészítés

# Helyi tantárgyi program

---

## Kis- és középvállalkozások gazdálkodása

11-13. évfolyam

1/13. évfolyam

2/14. évfolyam

**KIS ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK GAZDÁLKODÁSA TANTÁRGY HELYI  
PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Vállalkozások üzletvitele)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó  
5 0411 09 02 VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ

A képzés összes óraszámja 232 óra, az 1/13-2/14. évfolyamon 196 óra  
(11. évfolyam 72 óra, 12. évfolyam 36 óra, 13. évfolyam 124 óra,  
1/13. évfolyam 72 óra, 2/14. évfolyam 124 óra)

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. Vállalkozási formák** (11. évfolyam 36 óra) (1/13. évfolyam 36 óra)

- A vállalkozásokról általában, a mikro-, kis- és középvállalkozások jellemzője, az üzleti vállalkozás sajátosságai
- Az egyéni vállalkozás és a társas vállalkozások sajátosságai
- A vállalkozások szüneteltetése, megszűnése
- Cégnyilvántartás
- A sikeres vállalkozás kritériumai

### **2.2. Vállalkozások működése és megszűnése** (11. évfolyam 36 óra) (12. évfolyam 36 óra) (1/13. évfolyam 36 óra) (2/14. évfolyam 20 óra)

- A kis- és középvállalkozások helye a nemzetgazdaságban
- A befektetett eszközökkel való gazdálkodás, innováció
- Az innováció fogalma, alapesetei, innovációs lánc
- A befektetett eszközök fogalma és csoportosítása
- A beruházások fogalma, típusai
- A beruházások költsége
- A tárgyi eszközökkel való gazdálkodás
- Az amortizáció funkciója és rendszere
- Készletgazdálkodás és logisztikai rendszer

- A készletek csoportosítása
- A készletértékelés módszerei
- A készlettervezés
- A készletgazdálkodási rendszerek
- A logisztika lényege és szerepe a vállalkozásban
- A vállalati gazdálkodás logisztikai szemléletű vizsgálata
- A logisztikai teljesítmények és költségek elemzése
- Gazdálkodás és gazdaságosság
- A vállalkozás eszközei és a ráfordítások
- Az árbevétel és a jövedelem
- A jövedelem és jövedelmezőség
- Árbevétel és profit, fedezeti pont és üzemszüneti pont
- Az eredményesség javításának főbb útjai
- A vállalkozás válsága és megszűnése
- A vállalati válság fogalma, jelzései és okai
- A vállalati válságmenedzselés típusai: megelőző és zavarelhárító válságmenedzselés
- A kríziskezelés
- A vállalkozás megszűnése: végelszámolás, csődegyezség és felszámolás
- A vállalkozás stratégiája
- A stratégiaalkotás mint vezetési funkció
- A stratégia fogalma és 5P-je
- A vállalati stratégia szerepe és szintjei
- A vállalati stratégia kidolgozásának menete
- A vállalati küldetés és a jövőkép meghatározása
- A vállalatok környezetének elemzése
- A vállalati diagnosztika A SWOT-elemzés
- A vállalat pozicionálása, a portfóliómódszerek alkalmazása
- Stratégiai variációk képzése és választás
- A vállalkozás vezetése és szervezete
- A vezetés alapvető funkciói: tervezés, szervezés, közvetlen irányítás, ellenőrzés, koordináció
- A vezetés eszközrendszere: motiváció, hatáskör, feladatkör és felelősség, döntéshozatal, konfliktuskezelés

- Lehetséges szervezeti formák:
  - lineáris
  - funkcionális
  - divizionális
  - mátrix szervezet

### 2.3. Vállalkozások pénzügyi tervezése (13. évfolyam 46 óra) (2/14. évfolyam 36 óra)

- A vállalkozás pénzügyi döntései: A pénzügyi döntések célja, tartalma, típusai
- Befektetési és finanszírozási döntések
- Hosszú és rövid távú döntések
- A finanszírozás gyakorlata: A finanszírozás fogalma, jellemzői
- A finanszírozás formái: belső és külső finanszírozás
- A finanszírozási alapelvek: rentabilitás, normativitás, rugalmasság, biztonság, önállóság
- Finanszírozási stratégiák, az illeszkedési elv
- Tartós forgóeszköz-lekötés és átmeneti forgóeszköz-lekötés finanszírozása
- Az illeszkedési elv értelmezése
- Finanszírozási stratégiák: szolid, konzervatív, agresszív
- A beruházások finanszírozási forrásai
- A beruházások pénzügyi forrásai: – belső forrásból történő finanszírozás – külső forrásból történő finanszírozás – a lízingfinanszírozás jellemzői, a lízing típusai – projekt támogatások: kis- és középvállalkozások gazdaságfejlesztést szolgáló támogatásai EU-s támogatási források.
- A pályázatírás és a pénzügyi tervezés kapcsolata
- Pályázati adminisztráció, iratanyagok, dokumentumok kezelése
- A hitel, mint idegen finanszírozási forma
- A hitelfajták
- A hitelezési eljárás menete
- Hitelbiztosítékok
- Törlesztőtervek
- Kölcsöntörlesztés, hiteldíj
- Sajátos finanszírozási források: lízing, támogatás
- A vállalati tőkeköltség, mint a finanszírozási források ára
- Forgóeszköz-szükséglet megállapításának módjai



- Forgóeszköz-finanszírozás (forgási mutatók, mérlegmódszer alkalmazásával)
- Jellemző finanszírozási források
- Rövid lejáratú bankhitel és típusai
- Kereskedelmi hitel (vevőktől kapott előleg és áruhitel)
- Tartós passzívák
- Üzletfinanszírozás
- Pénzügyi tervezés és a tervek csoportjai
- Állományi (státusz) és forgalmi szemléletű terv
- Az állományi szemléletű terv: a mérlegterv jellemzői
- Forgalmi szemléletű terv: a likviditási terv jellemzői
- A pénzügyi tervek egyenlegének ismeretében hozott intézkedések
- A vállalkozások pénzügyi teljesítményének mérése: A teljesítménymutatókból nyerhető információk
- Elemzés állományi és folyamatszempléletben
- A pénzügyi mutatók főbb fajtái
- Vagyon- és tőkestruktúra-mutatók
- Hatékonysági mutatók
- Jövedelmezőségi mutatók
- Eladósodási mutatók
- A pénzügyi egyensúly mutatói
- Piaciérték-mutatók
- A mutatók kiszámítása konkrét adatok ismeretében, és értelmezésük
- A mutatók értékének egyszerű magyarázata, a levont következtetések megfogalmazása
- A témakör részletes kifejtése

#### 2.4. Üzleti terv (13. évfolyam 78 óra) (2/14. évfolyam 68 óra)

- Az üzleti terv felépítése és elkészítése
- Az üzletiterv-készítés céljai
- Az üzleti tervek fajtái
- Az üzleti terv felépítése
- Az üzleti terv formai követelményei
- Az üzletiterv-készítés folyamata
- Az üzleti terv információs bázisa
- A vállalkozási ötlet

- Célok, eszközök, módszerek, műszaki, technikai és jogi feltételek
- Az üzleti tervfejezetei: A vezetői összefoglaló formai követelményei
- A vállalkozás általános bemutatása
- Nemzetgazdasági helyzetelemzések, az alapított vállalkozás elméletben tanult szerinti bemutatása, táblázatok, ábrák, grafikonok szerkesztése, elemzése
- Statisztikai módszerek alkalmazása, nyomtatásban történő megjelenítése, számítástechnikai programok alkalmazása
- Termékek és szolgáltatások
- A vállalkozás termelési szerkezetének és termékeinek, szolgáltatásainak részletes bemutatása, táblázatok, ábrák, grafikonok szerkesztése
- Marketingterv
- Piackutatási kérdőívek készítése, kutatási eredmények feldolgozása, célpiac-kiválasztás és termékpozicionálás
- A vállalkozás konkrét marketingtervének elkészítése
- A vállalkozás külső megjelenítése: logó, stílusjegyek, márkanevek, reklám- és PR-tervek készítése
- A működési terv
- A vállalkozás működésének bemutatása, leírása, folyamatábrák készítése, grafikonok, ábrák nyomtatott megjelenítése
- A humánerőforrás tervezése
- Szervezeti ábrák készítése, döntési folyamatok leírása, a belső ellenőrzési rendszer bemutatása, a munkaerő-biztosítás eszközeinek leírása, az érdekeltségi rendszer bemutatása, bértömeg, bérszínvonal alakulása a vállalkozásban (táblák, grafikonok, ábrák)
- A pénzügyi terv
- Az elméletben tanult szerinti a pénzügyi folyamatok bemutatása, kidolgozása, megszerkesztése, pénzügyi mutatók kiszámítása, táblázatba foglalása, elemzése, következtetések levonása, beruházási terv, pénzügyi terv készítése
- Mellékletek az üzleti tervben: mellékletnek szánt dokumentumok, prospektusok, fényképek, újságcikkek gyűjtése, piackutatási kérdőívek besorolása, árajánlatok készítése, szakmai önéletrajzok készítése stb.

- Az üzleti tervfejezetek bemutatása: A megtanult elméleti ismeretek és alkalmazandó módszerek alapján egy valós vagy szimulált vállalkozás üzleti tervfejezeteinek önálló elkészítése, és az órán való prezentálása

# Helyi tantárgyi program

---

## Kommunikáció a titkári munkában

1/13. évfolyam

**KOMMUNIKÁCIÓ A TITKÁRI MUNKÁBAN TANTÁRGY HELYI  
PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Üzleti kommunikáció)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó

504110902 Vállalkozási ügyviteli ügyintéző

A képzés összes óraszámja 108 óra

(1/13. évfolyam 108 óra)

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tantárgy tanításának fő célja A Kommunikáció a titkári munkában tantárgy oktatásának célja, hogy a tanuló elsajátítsa és az irodai, titkári munkatevékenységében alkalmazni tudja a kapcsolattartás különböző technikáit, felismerve a kapcsolat jellegét, tartalmát. Kapcsolataiban a tudatosság vezérelje, képes legyen irányítani a kommunikációs folyamatot, legyen igényes az üzleti kultúra nyelvi elemeinek használatában, a szituációnak megfelelően legyen képes alkalmazkodni a hivatali és üzleti élet elvárásaihoz, a protokoll- és egyéb viselkedési szabályokhoz. Cél továbbá, hogy alkalmazkodjon a munkahelyi környezethez, aktívan vegyen részt a csoportmunkában, megfelelően kezelje a környezetében kialakuló konfliktusokat, munkahelyi stresszt. Egy rendezvény megszervezése és lebonyolítása a szervezőnek komoly feladatot jelent. A rendezvényszervezéssel kapcsolatos témakör elsajátítása alkalmassá teszi a tanulót arra, hogy képes legyen rendezvények programjainak összeállítására, megszervezésére és lebonyolítására.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Rendezvény- és programszervezési ismeretek (1/13. évfolyam 14 óra)

- A rendezvények szerepe a szervezetek életében és kommunikációjában
- A rendezvény- és programszervezés alapfogalmai, alapelvei
- A rendezvény- és programszervezés folyamata, teendői
- A rendezvények, programok fajtái és sajátosságai (üzleti, tudományos, társadalmi, politikai, állami, kulturális rendezvények)
- Alapvető üzleti, hivatali vendéglátási ismeretek
- A marketing és a piackutatás kapcsolata
- A piackutatás fajtái, módszerei, felhasználási területe, funkciói, folyamata, módszerei
- Piackutatáshoz szükséges információk beszerzése
- Információs hálózati típusok, információs adattovábbítás
- A környezettudatosság szerepe, szempontjai a rendezvény- és programszervezés során

### 2.2. Protokolláris rendezvények szervezése, lebonyolítása (1/13. évfolyam 32 óra)

- Rendezvények forgatókönyve

- A forgatókönyv készítésének főbb szempontjai, lépései
- Lebonyolítási rend
- Rendezvények előkészítése (helyszín, környezet)
- A rendezvények tárgyi feltételeinek biztosítása
- Hivatalos, üzleti levelek, iratok (ajánlatkérés, megrendelés, hirdetés)
- Szerződések előkészítése, kötése
- Meghívó
- Rangsorolás, rangsorolási feladatok
- Ültetési rend (francia, angol rendszer)
- Ültetés vendéglátási alkalmakon, ültetési eszközök (ültetőkártya, asztali névtábla, tabló, térkép, menükártya)
- Ültetés tárgyalásokon, értekezleteken
- Protokollesemények eszköztára (dekoráció, meghívó, névjegy, kitűző, zászló, névtábla, eligazítókártya, étkezési kupon)
- Regisztrációs feladatok, regisztrációs ívek, kártyák
- A vezető hivatalos bel- és külföldi programjának szervezése, a programterv összeállítása
- Komplex forgatókönyvek készítése
- A projektköltségvetés elemei
- A projektköltségvetés összeállítása
- Projektköltségvetéshez adatok szolgáltatása
- Költségkalkuláció készítése programokhoz
- Sajtómappa
- Kapcsolattartás a médiával Sajtó- és médiahirdetések szervezése, bonyolítása

### 2.3. Munkahelyi irodai kapcsolatok (1/13. évfolyam 16 óra)

- A munkahelyi szervezet fogalma, jellemzői
- Szervezeti formák
- Munkahelyi elvárások a vezetés és a beosztottak részéről
- A munkahelyi kommunikáció csatornái, eszközei
- A munkahelyi kommunikáció síkjai

- Viselkedés munkahelyi környezetben: társas befolyásolás, azonosulás, behódolás, munkahelyi szerepek (szerepelvárás, -felfogás, -megfelelés)
- Munkahelyi kapcsolatok: vezető(k)-titkár, munkatársak, beosztottak, ügyfelek, partnerek, hatóság stb.
- Kapcsolattartási szabályok, előírások; értelmezésük, betartásuk, be nem tartásuk következményei
- Munkahelyi csoportok; csoportjellemzők; csoportalkotási szabályok
- Beilleszkedés, befogadás a munkahelyi csoportba
- A csapatmunka, teammunka fogalma, jellemzői, előnyei-hátrányai; elvárások, megfelelések, tudásmegosztás, felelősség stb. a teammunka során

#### 2.4. Protokoll az irodában (1/13. évfolyam 10 óra)

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

#### 2.5. Nemzetközi protokoll (1/13. évfolyam 16 óra)

- Nemzetközi üzleti színterek, események
- Nemzetközi kulturális különbségek
- Kulturális szokások
- Interkulturális érzékenység
- Nyelvi különbségek és ezek áthidalása
- Nemzetközi delegáció fogadása
- Látogatás, tárgyalás külföldi partnereknél
- Üzleti protokoll nemzetközi eseményeken
- Protokoll a diplomáciában
- Nemzetközi üzleti etika



- Etikett és protokoll sajátosságai az egyes kultúrákban

## 2.6. Tárgyalástechnika (1/13. évfolyam 12 óra)

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

## 2.7. Marketingkommunikáció (1/13. évfolyam 8 óra)

- A marketingkommunikáció fogalma, területei, a marketingkommunikáció hatékony eszközei (ATL-, BTL-eszközök), a promóció fogalma, céljai, eszközei
- Direkt marketing fogalma, jellemzői, alkalmazási területei
- A vásárok, kiállítások, megjelenések szerepe az üzleti kommunikációban
- A reklám fogalma, csoportosítása, jellemzői; alkalmazási területek, hatásos reklámeszközök, reklámhordozók
- A vásárlók könyvének kommunikációs hatása
- A PR fogalma, céljai, területei (a szervezet külső, belső PR-ja), szerepe a marketingkommunikációban
- Ügyfélkapcsolat a titkári munkában; az ügyfél-elégedettség mérése, funkciója, technikái
- Az arculattervezés fogalma, eszközei (cégmegjelenés [személyi képviselő], tárgyi eszközök [logó, névjegykártya, levélpapír, weblap, digitális megjelenés, applikációk])

- A sajtó, média szerepe a marketingkommunikációban A minőségbiztosítás, minőségirányítás elemei, hatékonyságmérés a titkári munkában

# Helyi tantárgyi program

---

## Könyvvezetési alapismeretek

12- 13. évfolyam

1/13. évfolyam

2/14. évfolyam

**KÖNYVVEZETÉSI ALAPISMERETEK TANTÁRGY HELYI  
PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Vállalkozások üzletvitele)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó

5 0411 09 02 Vállalkozási ügyviteli ügyintéző szakmához

A képzés összes óraszámja 113 óra

(12. évfolyam 36 óra, 13. évfolyam 77 óra)

A képzés összes óraszámja 113 óra

(1/13. évfolyam 36 óra, 2/14. évfolyam 77 óra)

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. A számviteli törvény** (12. évfolyam 12 óra) (1/13. évfolyam 12 óra)

- A számvitel feladatai, területei
- A számvitel szabályozása (külső és belső szabályozás), alapdokumentumok
- A számviteli törvény - számviteli alapelvek - számviteli politika összefüggései
- A beszámoló szerepe, a beszámoló részei
- A beszámolók formái

### **2.2. Könyvelési tételek szerkesztése** (12. évfolyam 24 óra) (1/13. évfolyam 24 óra)

- Az egységes számlakeret felépítése és szerkezete
- Analitikus és szintetikus könyvelés a gyakorlatban
- Idősoros és számlasoros könyvelés

### **2.3. Tárgyi eszközök elszámolása** (13. évfolyam 16 óra) (2/14. évfolyam 16 óra)

- Tárgyi eszközök csoportosítása.
- Tárgyi eszközök értékelése, mérlegérték megállapítása
- Az amortizáció elszámolása (lineáris, teljesítményarányos)
- Belföldi beruházási szállítókkal kapcsolatos tételek könyvelése (különböző finanszírozással)
- Tárgyi eszközök üzembe helyezése
- Tárgyi eszközök értékcsökkenésének főkönyvi elszámolása
- Tárgyi eszközök értékesítésének főkönyvi elszámolása
- Tárgyi eszközök nyilvántartása

2.4. A vásárolt készletek elszámolása (13. évfolyam 20 óra) (2/14. évfolyam 20 óra)

- A vásárolt készletek fajtái és jellemzőik
- A vásárolt készletek bekerülési értéke
- Anyagok fajtái, jellemzői
- Az anyagok raktári és analitikus nyilvántartása
- Anyagbeszerzés könyvelése számla szerinti áron (tényleges beszerzési áron való nyilvántartásnál), visszaküldés és az engedmény könyvelése
- Anyagfelhasználás számítása és könyvelése átlagáron, csúsztatott átlagáron és FIFO elv alapján
- A leltározás feladatai, a leltári eltérések számítása és könyvelése
- Az áruk fogalma, csoportosítása, analitikus nyilvántartása
- A nagykereskedelmi árubeszerzés, visszaküldés engedmény könyvelése tényleges beszerzési áras nyilvántartásnál, áruértékesítés
- A kiskereskedelmi árubeszerzés, visszaküldés és engedmény könyvelése
- Kiskereskedelmi áruértékesítés kiszámlázással és készpénzért, a leltári eltérések bizonylatolása és könyvelése
- A göngyöleg fogalma, csoportosítása analitikus nyilvántartása
- Az idegen göngyöleg beérkezése és visszaküldése
- A vásárolt készletek bizonylatai

2.5. A jövedelem elszámolása (13. évfolyam 14 óra) (2/14. évfolyam 14 óra)

- A jövedelemmel kapcsolatos analitikus nyilvántartások, a jövedelem részei
- A levonások keletkezése és könyvelése
- A bérfeladás számítása és könyvelési feladatai
- A bérek közterheinek számítása és könyvelése
- A jövedelem kifizetése (készpénzes és folyószámlára történő átutalás), könyvelése
- Az elszámolásra kiadott összegekkel kapcsolatos könyvelési feladatok
- A fel nem vett jövedelemmel kapcsolatos könyvviteli elszámolások
- A jövedelemelszámolás bizonylatai

2.6. Saját termelésű készletek elszámolása (13. évfolyam 15 óra) (2/14. évfolyam 15 óra)

- A saját termelésű készletek fogalma, csoportosítása

- A saját termelésű készletek analitikus és főkönyvi nyilvántartása
- A közvetlen önköltség alapvető elemei, számítása
- Termelési költségek típusai, a költségek könyvviteli elszámolása (költségnem)
- A saját termelésű készletek állományban vétele (összköltség eljárással)

## 2.7. Termékértékesítés elszámolása, az eredmény megállapítása (13. évfolyam 12 óra)

(2/14. évfolyam 12 óra)

- Az értékesítés bizonylatolása, a számla tartalmi elemei
- Az értékesítés könyvelése, árbevétel, fizetendő áfa, készletcsökkenés kiszámítása, és könyvelése
- A visszáru és minőségi engedmény számítása és könyvelése
- A kiszámlázott szolgáltatás elszámolása, könyvelése
- A saját termelésű készletek állományváltozása
- Az eredménykimutatás fajtái, eredménykategóriák
- Összköltséges és a forgalmi költséges eredménykimutatás összeállítása könyvelt adatok alapján

# Helyi tantárgyi program

---

## Munkaerő-gazdálkodás

12- 13. évfolyam

1/13. évfolyam

2/14. évfolyam



## **MUNKAERŐ-GAZDÁLKODÁS TANTÁRGY HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Vállalkozások üzletvitele)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó  
5 0411 09 02 VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ

A képzés összes óraszámja 134 óra, az 1/13-2/14. évfolyamon 134 óra

(12. évfolyam 72 óra, 13. évfolyam 62 óra,

1/13. évfolyam 72 óra, 2/14. évfolyam 62 óra)

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. Emberierőforrás-gazdálkodás** (12. évfolyam 36 óra) (1/13. évfolyam 36 óra)

- A munka fogalma, a munkafolyamat
- Motiváció, motivációs elméletek
- Képesség, készségek, képzettség
- A humán kontrolling fogalma, eszközei, módszerei, elemzések, számítások  
Emberierőforrás-gazdálkodás, humánstratégia
- A munkakörök elemzése, kialakítása, értékelése
- Toborzás és kiválasztás
- Teljesítményértékelés
- Munkaerő-fejlesztés, karriertervezés
- A munka díjazása:
- A munkabér fogalma, részei
- Az alaphár, megállapítása időbérben, teljesítménybérben, ezek kombinációjával Időbér, az idő mérése
- Teljesítménybér, a teljesítménykövetelmény meghatározása, mérése, garantált bér
- A bérpótlék fogalma és fajtái
- Díjazás munkavégzés hiányában (távolléti díj)
- A kötelező legkisebb munkabér, garantált bérminimum
- A munkabér védelme
- A munkaviszony egyes speciális típusai
- Bruttó bér, nettó bér, a munkavállalót és a munkáltatót terhelő adók és járulékok
- A kártérítési kötelezettség, a munkavállaló kártérítési kötelezettsége
- A kártérítés mértéke

- A megőrzési felelősség, a leltárfelelősség, a leltárhiányért való felelősség feltétele
- A munkavállalói biztosíték
- A kártérítés mérséklése
- A munkáltató kártérítési kötelezettsége
- A kártérítés mértéke és módja
- A humánkontrolling-alapú tervezés, ellenőrzési rendszer, jelentésrendszer
- Munkaidő-gazdálkodás, munkaidő-nyilvántartások, a foglalkoztatás hatékonysága

2.2. A munkaviszony szabályozása (12. évfolyam 36 óra) (13. évfolyam 31 óra) (1/13. évfolyam 36 óra) (2/14. évfolyam 31 óra)

- A Munka Törvénykönyve (Mt.) célja, hatálya, fejezetei
- Az Mt. alapelvei Jogok és kötelezettségek gyakorlása
- Az egyenlő bánásmód követelménye
- Jognyilatkozatok
- Érvénytelenség, jogkövetkezmények
- A munkaviszonyból származó igény elévülése
- A munkaviszony fogalma, alanyai
- Munkaviszony létesítése, a munkaszerződés fogalma, tartalma
- A munkáltató tájékoztatási kötelezettsége
- A munkaszerződés teljesítése, a munkáltató és a munkavállaló kötelezettsége
- Munkaszerződéstől eltérő foglalkoztatás, jogkövetkezmények
- A munkaszerződés módosítása
- A munkaviszony megszűnése és megszüntetése, a megszüntetés módjai
- A felmondás, az azonnali hatályú felmondás, a végkielégítés
- Eljárás a munkaviszony megszűnése, illetve megszüntetése esetén
- A munkaviszony jogellenes megszüntetése, jogkövetkezményei
- A munkaidőre, napi munkaidőre, munkaidőkeretre, pihenőidőre vonatkozó fogalmak, szabályok
- A munkaidő-beosztással kapcsolatos szabályok
- Pihenőidő, napi-, heti pihenőidő, rendkívüli munkaidő, ügyelet és készenlét
- A szabadság fajtái és mértéke, kiadása, betegszabadság
- Szülési szabadság, fizetés nélküli szabadság

2.3. Munkaerő-gazdálkodás a gyakorlatban (13. évfolyam 31 óra, 2/14. évfolyam 31 óra)

- Munkaszerződések készítése
- A munkavállaló tájékoztatása a munkaviszonyból származó alapvető jogokról és kötelezettségekről
- A munkaköri leírás tartalma
- Munkaügyi nyilvántartások vezetése
- Szabadságterv készítése
- Munkaügyi dokumentumok vezetése, gyakorlata a hatályos munkaügyi szabályok előírásai alapján
- Munkaügyi és HR-nyilvántartások vezetése számítógépes szoftveren
- Iratkezelés, bizonylatok, nyilvántartások, igazolások
- Iratkezelés, irattározás
- Bizonylatok, bizonylatok kezelése
- Bérügyintézői feladatok ellátása során használatos bizonylatok, nyomtatványok
- Nyilvántartások
- Munkavállalóktól bekért és munkavállalók részére kiadott igazolások
- A Polgári Törvénykönyv szerinti jogviszonyok:
  - megbízási szerződés
  - vállalkozási szerződés
  - munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyok

# Helyi tantárgyi program

---

## Pénzforgalmi nyilvántartások

13. évfolyam

2/14. évfolyam

**PÉNZFORGALMI NYILVÁNTARTÁSOK TANTÁRGY HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Vállalkozások üzletvitele feladatok)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó

5 0411 09 02 Vállalkozási-üzgyviteli ügyintéző szakmához

A képzés összes óraszámáa 124 óra

(13. évfolyam 124 óra)

A képzés összes óraszámáa 124 óra

(2/14. évfolyam 124 óra)

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A pénzforgalmi nyilvántartások tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló legyen képes az egyéni vállalkozás pénzforgalmi alapnyilvántartásait, valamint részletező, analitikus nyilvántartásait vezetni. A tanuló legyen képes, a pénzforgalmi számítógépes programcsomagot szakszerűen használva, elvégezni a pénzforgalmi könyvelési feladatot. Ismerje a bevallások, adatszolgáltatások elkészítéséhez szükséges adatok forráshelyét.

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. Pénzforgalmi nyilvántartási feladatok** (13. évfolyam 50 óra) (2/14. évfolyam 50 óra)

- A pénzforgalmi könyvvitel fogalma, a személyi jövedelemadó törvény hatálya alatti könyvelést befolyásoló előírások, adózási szabályok
- A választható alapnyilvántartások fajtái, a nyilvántartások kötelező adattartalma, (a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 5. számú melléklete szerint) vezetésük szabályai
- A naplófőkönyv rovatainak elnevezése, adattartalma
- A gazdasági események rovatainak tartalma
- Vegyes gazdasági események: számlák, bankszámlakivonatok, pénztár, bér stb.
- Számszaki egyezőség
- Sajátos értékcsökkenési szabályok az szja-törvény szerint
- Negyedéves eredmény, vállalkozói szja-előleg
- Éves zárás, eredmény, adatszolgáltatás az szja-bevalláshoz
- A pénztárkönyv rovatainak elnevezése és ezek adattartalma
- A bevételi nyilvántartás előírt adattartalma, vezetése, bizonylatok megőrzése
- A bevételi nyilvántartás vezetésével kapcsolatos feladatok, a fizetendő adó A részletező nyilvántartások fajtái, szükségessége, tartalma, vezetése

### **2.2. Pénzforgalmi könyvvitel** (13. évfolyam 74 óra) (2/14. évfolyam 74 óra)

- Könyvelés naplófőkönyvben:
  - Előkészítési feladatok

- A naplófőkönyv szoftver szerkezetének, menürendszerének megismerése  
Évnyitás (az adatállomány bevitelének lehetővé tétele az adott évre)
- A vállalkozás adatainak felvitele
- Az áfajogállás beállítása (éves, negyedéves, havi, alanyi mentes, pénzforgalmi elszámolás), halasztott áfa
- Az áfaalanyiság függvényében a szükséges rovatok megtervezése, kialakítása
- Törzsadatok kialakítása a rovatok tartalmának ismeretében, de az adott vállalkozás igényeinek megfelelően
- A rovatok bővítésének megismerése
- Könyvelés és zárás
- Az év eleji nyitás könyvelése, a számszaki egyezés figyelésével
- Bank, pénztár és a kettő közötti pénzügyi műveletek könyvelése
- Gyakran előforduló költségek könyvelése: anyag- és árubeszerezés, alvállalkozói számlák, energiaszámlák, telefonköltség, nyomtatvány, irodaszer, szaklapok, bérleti díjak, bérek, jövedelemkivét, bérekkel kapcsolatos adók, járulékok, bankköltség, forgalmi jutalék, gépkocsihasználat üzemanyagköltsége, átalány stb.
- Bevételek könyvelése: árbevétel, bérletidíj-bevétel, értékesített tárgyi eszközök és immateriális javak könyvelése, kamatbevétel, késedelmikamat-bevétel, adótúlfizetés jóváírásának megjelenítése a naplófőkönyvben stb.
- Bérekkel kapcsolatos adó- és járuléklevonások, osztalék
- Havi adatszolgáltatás a vállalkozó részére a fizetendő adókról és járulékokról
- Negyedéves zárás, eredmény, a fizetendő szja megállapítása
- Éves zárási feladatok, adatszolgáltatás az éves szja-bevallás és az iparűzésiadó-bevallás készítéséhez
  
- Könyvelés pénztárkönyvben:
  - Előkészítési feladatok
  - A pénztárkönyv szoftver szerkezetének, menürendszerének megismerése
  - Évnyitás (az adatállomány bevitelének lehetővé tétele az adott évre)
  - Vállalkozás adatainak felvitele
  - Az áfajogállás beállítása (éves, negyedéves, havi, alanyi mentes, pénzforgalmi elszámolás), halasztott áfa
  - Az áfaalanyiság függvényében a szükséges rovatok megtervezése, kialakítása



- Törzsadatok kialakítása a rovatok tartalmának ismeretében, de az adott vállalkozás igényeinek megfelelően
  - A rovatok bővítésének megismerése
  - Könyvelés és zárás
  - Az év eleji nyitás könyvelése a számszaki egyezés figyelésével
  - Bank, pénztár és a kettő közötti pénzügyi műveletek könyvelése
  - Gyakran előforduló költségek könyvelése: anyag- és árubeszerezés, alvállalkozói számlák, energiaszámlák, telefonköltség, nyomtatvány, irodaszer, szaklapok, bérleti díjak, bérek, jövedelemkivét, bérekkel kapcsolatos adók, járulékok, bankköltség, forgalmi jutalék, gépkocsihasználat üzemanyagköltsége, átalány stb.
  - Bevételek könyvelése: árbevétel, bérletidíj-bevétel, értékesített tárgyi eszközök és immateriális javak könyvelése, kamatbevétel, késedelmikamat-bevétel, adótúlfizetés jóváírásának megjelenítése a pénztárkönyvben stb.
  - Bérekkel kapcsolatos adó- és járuléklevonások, osztalék
  - Havi adatszolgáltatás a vállalkozó részére a fizetendő adókról és járulékokról
  - Negyedéves zárás, eredmény, a fizetendő szja megállapítása
  - Éves zárási feladatok, adatszolgáltatás az éves szja-bevallás és az iparűzésiadó-bevallás készítéséhez
- Bevételi nyilvántartások:
    - Bevételi nyilvántartás vezetése – a hatályos jogszabályokra figyelemmel – meghatározott adóalanyokra vonatkozóan
    - A bevételi határ figyelése, túllépése esetén a 40%-os adóalap, adó számítása, bevalláshoz adatközlés
    - Bevételi nyilvántartás vezetése a kisadózó vállalkozások (KATÁ-s adóalany) esetében A KATA-törvény szerinti bevétel értelmezése, a bevétel megszerzésének időpontja
- Részletező nyilvántartások:
    - Folyószámla-nyilvántartások vezetése (szállító, vevő)
    - A munkabérekkel, vállalkozói kivéttel kapcsolatos nyilvántartások vezetése

- A tárgyi eszközökkel, immateriális javakkal, beruházásokkal kapcsolatos analitikus nyilvántartások vezetése, aktiválás, értékcsökkenés számítása és felvezetése a kartonra stb.
- Gépjárművel kapcsolatos elszámolási szabályok, nyilvántartások
- Egyéb követelések nyilvántartása a munkavállalókkal, tagokkal kapcsolatosan
- Kötelezettségek analitikus nyilvántartása
- Alvállalkozói teljesítmények nyilvántartása Szigorú számadású nyomtatványok nyilvántartása
- Értékpapírok adatainak analitikus nyilvántartása
- Selejtezéssel kapcsolatos dokumentumok elkészítése, nyilvántartása Leltár készítése

**SZÖVEGBEVITEL SZÁMÍTÓGÉPEN HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszámja 62 óra

14. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép-használathoz kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknek – bármilyen adathordozóról történő – elvégzésében, amelyek a titkári munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő) munkafeladataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy rögzüljenek az elektronikus írástechnika elsajátítása során kialakított szokások (a munkakörülmények kialakítása, a munkaeszköz előkészítése, a helyes kéz- és testtartás, a fogás- és billentéstechnika, a pihentető, lazító periódusok, ujj-, kéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek hosszú távon is megalapozzák az egészséges és biztonságos munkavégzést.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Táblázatok készítése (16 óra)

- 2.1.1. Az irodai munka tartalmához kapcsolódóan egy táblázatkezelő program alapfunkcióinak alkalmazása: – munkalapok azonosítása, beszúrása, törlése – az oldalbeállítás funkciói – adatbevitel, másolás, beillesztés – egyszerű táblázatok létrehozása – forrásfájlban kapott táblázat bővítése –
- 2.1.2. táblázat esztétikus formázása – élőfej, élőláb tartalmának beszúrása, formázása – karakterek formázása – cellaműveletek: adatok igazítása, cellák egyesítése, felosztása – különböző számformátumok alkalmazása – sor, oszlop beszúrása, törlése, elrejtése, felfedése –
- 2.1.3. egyszerű számolási műveletek egyéni képlettel vagy függvények alkalmazásával (SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM, DARAB, DARAB2, DARABTELI, DARABÜRES, HA, KERÉKÍTÉS) – egyszerű rendezés, szűrés – a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése – kép, alakzat, szövegdoboz,
- 2.1.4. WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése – A titkári munkában jellemző dokumentumok (táblázatok, diagramok): listák, nyilvántartások, jelenléti ívek, eredménykimutatás stb. készítése
- 2.1.5. A dokumentumok készülhetnek: – minta után – részletes feladattal irányított utasítások szerint – megadott tartalmi szempontok, adatok szerint – információval történő kiegészítéssel stb.

### 2.2. Prezentációkészítés (15 óra)

- 2.2.1. A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában

- 2.2.2. A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítása)
  - 2.2.3. Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.)
  - 2.2.4. Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai
  - 2.2.5. Prezentációk készítése egy konkrét bemutatókészítő programban
- 2.3. A weblapkészítés alapjai (31 óra)
- 2.3.1. Honlapkészítési alapfogalmak
  - 2.3.2. A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése,
  - 2.3.3. HTML-kódok
  - 2.3.4. Bekezdések, felsorolások
  - 2.3.5. Táblázatok Képek használata
  - 2.3.6. Hivatkozások
  - 2.3.7. A weblapkészítés gyakorlata

*GYŐRI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM DEÁK FERENC KÖZGAZDASÁGI  
TECHNIKUM*

# Helyi tantárgyi program

---

Szövegbevitel számítógépen

11-14. évfolyam

**SZÖVEGBEVITEL SZÁMÍTÓGÉPEN HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszámja 72 óra

11. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép-használathoz kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknek – bármilyen adathordozóról történő – elvégzésében, amelyek a titkári munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő) munkafadataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy rögzüljenek az elektronikus írástechnika elsajátítása során kialakított szokások (a munkakörülmények kialakítása, a munkaeszköz előkészítése, a helyes kéz- és testtartás, a fogás- és billentéstechnika, a pihentető, lazító periódusok, ujj-, kéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek hosszú távon is megalapozzák az egészséges és biztonságos munkavégzést.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Az írásbiztonság erősítése (24 óra)

2.1.1. Fogás- és írásnehézséget jelentő nyelvi elemek gyakorlása:

2.1.2. Nehéz fogások, nagy ugrások, belső és külső fogások, ujjtechnikai gyakorlatok, betűkettőzések stb.

2.1.3. Figyelem-összpontosító, koncentrációt fejlesztő gyakorlatok

2.1.4. Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

2.1.5. Az írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal Az írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

### 2.2. Szövegfeldolgozás, szöveggyakorlatok (24 óra)

2.2.1. A szövegbevitel technikájának, a folyamatos írás (másolás) készségének fejlesztőgyakorlatai szövegfeldolgozásokon keresztül: –

2.2.2. különböző nehézségű szövegek – különböző tartalmú – ismeretbővítést szolgáló – szövegek

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

2.2.4. az írásbiztonság erősítése – mozdulat- és szógyakorlatok A szöveghosszúság növelése

2.2.5. Diktálás utáni írás: folyamatos szövegdiktátumok

2.2.6. Enter nélküli, folyamatos írás; az automatikus elválasztás alkalmazása

### 2.3. A dokumentumszerkesztés alapjai (24 óra)

2.3.1. A dokumentumok tárolására szolgáló mappaszerkezet kialakítása a titkári munkafadatainak megfelelően



- 2.3.2. Mappák létrehozása, a munka jellegének megfelelő elnevezése, megnyitása, bezárása, áthelyezése, másolása stb.
- 2.3.3. Fájlkezelési feladatok: fájlok létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, mentése, mentése másként, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása (különböző beállításokkal) stb
- 2.3.4. A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan) a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan
- 2.3.5. Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása: – oldalbeállítás, elrendezés, papírméret, tájolás – töréspontok (oldaltörés, szakasztörés, hasábtörés) elhelyezése – karakterek formázása – bekezdések alkotása, formázása – szegély, oldalszegély, mintázat (kitöltés) elhelyezése –
- 2.3.6. felsorolás, többszintűfelsorolás létrehozása – tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata – szöveg beillesztése – táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz,
- 2.3.7. WordArt iniciálé, szimbólum, vízjel, lábjegyzet, képaláírás, megjegyzés beszúrása – irányított beillesztés – más irodai programmal előállított objektum beillesztése – a beszúrt/beillesztett objektum formázása – címsor létrehozása stílusok használatával, szövegrészek formázása stílus alkalmazásával – szövegrész, szöveg keresése, cseréje –
- 2.3.8. élőfej, élőláb létrehozása, szerkesztése – nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás stb.
- 2.3.9. A dokumentumszerkesztés alapjainak alkalmazása a titkári munkakörben előforduló dokumentumok készítésére, pl. tájékoztatók, bemutatkozások, leírások, termékjellemezők, szolgáltatások, szerződések, szabályzatok, programleírások stb.

**SZÖVEGBEVITEL SZÁMÍTÓGÉPEN HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszámja 36 óra

12. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célj**

A tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép-használathoz kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknek – bármilyen adathordozóról történő – elvégzésében, amelyek a titkári munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő) munkafeladataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy rögzüljenek az elektronikus írástechnika elsajátítása során kialakított szokások (a munkakörülmények kialakítása, a munkaeszköz előkészítése, a helyes kéz- és testtartás, a fogás- és billentéstechnika, a pihentető, lazító periódusok, ujj-, kéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek hosszú távon is megalapozzák az egészséges és biztonságos munkavégzést.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Táblázatok készítése (18 óra)

- 2.1.1. Az irodai munka tartalmához kapcsolódóan egy táblázatkezelő program alapfunkcióinak alkalmazása: – munkalapok azonosítása, beszúrása, törlése – az oldalbeállítás funkciói – adatbevitel, másolás, beillesztés – egyszerű táblázatok létrehozása – forrásfájlban kapott táblázat bővítése –
- 2.1.2. táblázat esztétikus formázása – élőfej, élőláb tartalmának beszúrása, formázása – karakterek formázása – cellaműveletek: adatok igazítása, cellák egyesítése, felosztása – különböző számformátumok alkalmazása – sor, oszlop beszúrása, törlése, elrejtése, felfedése –
- 2.1.3. egyszerű számolási műveletek egyéni képlettel vagy függvények alkalmazásával (SZUM, ÁTLAG, MAXIMUM, MINIMUM, DARAB, DARAB2, DARABTELI, DARABÜRES, HA, KERÉKÍTÉS) – egyszerű rendezés, szűrés – a táblázat megadott adataiból diagramok létrehozása, formázása, elhelyezése – kép, alakzat, szövegdoboz,
- 2.1.4. WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése – A titkári munkában jellemző dokumentumok (táblázatok, diagramok): listák, nyilvántartások, jelenléti ívek, eredménykimutatás stb. készítése
- 2.1.5. A dokumentumok készülhetnek: – minta után – részletes feladattal irányított utasítások szerint – megadott tartalmi szempontok, adatok szerint – információval történő kiegészítéssel stb.

### 2.2. Prezentációkészítés (18 óra)

- 2.2.1. A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában

- 2.2.2. A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítása)
- 2.2.3. Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.)
- 2.2.4. Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai
- 2.2.5. Prezentációk készítése egy konkrét bemutatókészítő programban

**SZÖVEGBEVITEL SZÁMÍTÓGÉPEN HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszámja 31 óra

13. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célj**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1.A weblapkészítés alapjai (31 óra)

- 2.1.1. Honlapkészítési alapfogalmak
- 2.1.2. A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése,
- 2.1.3. HTML-kódok
- 2.1.4. Bekezdések, felsorolások
- 2.1.5. Táblázatok Képek használata
- 2.1.6. Hivatkozások
- 2.1.7. A weblapkészítés gyakorlata

**SZÖVEGBEVITEL SZÁMÍTÓGÉPEN HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszámja 72 óra

13. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

A tanuló – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép-használathoz kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknek – bármilyen adathordozóról történő – elvégzésében, amelyek a titkári munkatevékenység leíró jellegű (adat- és szövegbevitelt igénylő) munkafadataiban jelentkeznek. Elérendő írássebesség: min. 170 leütés/perc. Törekedni kell arra, hogy rögzüljenek az elektronikus írástechnika elsajátítása során kialakított szokások (a munkakörülmények kialakítása, a munkaeszköz előkészítése, a helyes kéz- és testtartás, a fogás- és billentéstechnika, a pihentető, lazító periódusok, ujj-, kéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek hosszú távon is megalapozzák az egészséges és biztonságos munkavégzést.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Az írásbiztonság erősítése (24 óra)

2.1.1. Fogás- és írásnehézséget jelentő nyelvi elemek gyakorlása:

2.1.2. Nehéz fogások, nagy ugrások, belső és külső fogások, ujjtechnikai gyakorlatok, betűkettőzések stb.

2.1.3. Figyelem-összpontosító, koncentrációt fejlesztő gyakorlatok

2.1.4. Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

2.1.5. Az írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal Az írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

### 2.2. Szövegfeldolgozás, szöveggyakorlatok (24 óra)

2.2.1. A szövegbevitel technikájának, a folyamatos írás (másolás) készségének fejlesztőgyakorlatai szövegfeldolgozásokon keresztül: –

2.2.2. különböző nehézségű szövegek – különböző tartalmú – ismeretbővítést szolgáló – szövegek

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

2.2.4. az írásbiztonság erősítése – mozdulat- és szógyakorlatok A szöveghosszúság növelése

2.2.5. Diktálás utáni írás: folyamatos szövegdiktátumok

2.2.6. Enter nélküli, folyamatos írás; az automatikus elválasztás alkalmazása

### 2.3. A dokumentumszerkesztés alapjai (24 óra)

2.3.1. A dokumentumok tárolására szolgáló mappaszerkezet kialakítása a titkári munkafadatainak megfelelően



- 2.3.2. Mappák létrehozása, a munka jellegének megfelelő elnevezése, megnyitása, bezárása, áthelyezése, másolása stb.
- 2.3.3. Fájlkezelési feladatok: fájlok létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, mentése, mentése másként, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása (különböző beállításokkal) stb
- 2.3.4. A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan) a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan
- 2.3.5. Az irodai, titkári munka tartalmához kapcsolódóan a szövegszerkesztő program alapfunkcióinak alkalmazása: – oldalbeállítás, elrendezés, papírméret, tájolás – töréspontok (oldaltörés, szakasztörés, hasábtörés) elhelyezése – karakterek formázása – bekezdések alkotása, formázása – szegély, oldalszegély, mintázat (kitöltés) elhelyezése –
- 2.3.6. felsorolás, többszintűfelsorolás létrehozása – tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata – szöveg beillesztése – táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoboz,
- 2.3.7. WordArt iniciálé, szimbólum, vízjel, lábjegyzet, képaláírás, megjegyzés beszúrása – irányított beillesztés – más irodai programmal előállított objektum beillesztése – a beszúrt/beillesztett objektum formázása – címsor létrehozása stílusok használatával, szövegrészek formázása stílus alkalmazásával – szövegrész, szöveg keresése, cseréje –
- 2.3.8. élőfej, élőláb létrehozása, szerkesztése – nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás stb.
- 2.3.9. A dokumentumszerkesztés alapjainak alkalmazása a titkári munkakörben előforduló dokumentumok készítésére, pl. tájékoztatók, bemutatkozások, leírások, termékjellemezők, szolgáltatások, szerződések, szabályzatok, programleírások stb.

*GYŐRI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM DEÁK FERENC KÖZGAZDASÁGI  
TECHNIKUM*

# Helyi tantárgyi program

---

Titkári ügyintézés

11-14. évfolyam

## **TITKÁRI ÜGYINTÉZÉS HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

### **09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02 VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszámja 54 óra

11. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. Jegyzőkönyvvezetés (18 óra)**

- 2.1.1. A jegyzőkönyv-vezetési munka jellege, tartalma
- 2.1.2. A jegyzőkönyv fogalma, tartalmi jellemzői
- 2.1.3. A jegyzőkönyvek készítésének alkalmai
- 2.1.4. A jegyzőkönyvek típusai: megállapodási/határozati; teljes/szó szerinti, kivonatos/rövidített jegyzőkönyvek Technikai eszközök a jegyzőkönyvvezető szolgálatában Elvárások a jegyzőkönyvvezetővel szemben
- 2.1.5. Előkészületek a jegyzőkönyvek vezetésére: – egyeztetés a jegyzőkönyv felvételének eseményéről, körülményeiről – információk gyűjtése az eseménnyel kapcsolatban –
- 2.1.6. A jegyzés körülményeinek előkészítése (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek) – a jegyzéssel kapcsolatos dokumentumok előkészítése – személyek, adatok előzetes azonosítása, ezek dokumentálása (regisztráció) – a résztvevők informálása az adatjegyzéssel, -rögzítéssel kapcsolatosan – a résztvevők (meghallgatottak) előzetes tájékoztatása az adatjegyzéssel összefüggésben – iratok, dokumentumok begyűjtése, regisztrálása, másolása, tárolása az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatosan – az eseményen használatos dokumentumokról, tárgyi eszközökről jegyzék, nyilvántartás készítése – a begyűjtött dokumentumok, tárgyi eszközök visszaszolgáltatása, ennek dokumentálása – az esetleges zavaró tényezők elhárítása, vezetők, résztvevők tájékoztatása – bizalmas, titkos adatok kezelése – az esemény fókuszának meghatározása a vezetővel

egyétértésben – résztvevők regisztrálása – a jegyzéshez legoptimálisabb hely kiválasztása, elhelyezkedés stb.

2.1.7. Teendők az esemény jegyzése, rögzítése folyamán: – az esemény folyamatos követése – az elhangzottak jegyzése, rögzítése – nevek, számok, adatok stb. pontosítása – az eseményt befolyásoló körülmények (taps, nevetés, fütty, kivonulás stb.) feljegyzése, rögzítése – zavaró körülmények elhárítása stb.

2.1.8. Teendők az esemény jegyzése, rögzítése után: – az eseményen rögzített, jegyzett történések, adatok ellenőrzése, pontosítása – az eseményen használt – a rögzítést, jegyzést meghatározó – dokumentumok, tárgyi eszközök átvétele, dokumentálása – a jegyzőkönyv elkészítése, megszerkesztése – a jegyzőkönyv aláírása, hitelesítése – a jegyzőkönyvből feljegyzés készítése az érintettek számára – a jegyzőkönyv, kapcsolódó dokumentumok eljuttatása az érintettekhez – a jegyzőkönyvek átadásának dokumentálása stb.

2.1.9. Jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelése, tárolása Előírások, szabályok, utasítások betartása a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan

2.1.10. A jegyzőkönyv felépítése, részei

## 2.2. Titkári feladatok (36 óra)

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

2.2.2. Titkári munkakörök (foglalkozások) Titkári munkaköri elvárások; titkári etikai kódex Postázási feladatok Iroda- és munkaszervezési teendők a titkári munkában

2.2.3. Kapcsolatteremtés, kapcsolatok ápolása a titkári munkában Telefonos kapcsolattartás és illemszabályai

2.2.4. Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése Szűrőfeladatok: személyes, telefonos, írásos, elektronikus megkeresés vonatkozásában

2.2.5. Vendégfogadás, vendéglátás az irodában

2.2.6. Programok, rendezvények, utazások szervezése

2.2.7. Pályázatfigyelés; projektfeladatok

2.2.8. Nyilvántartások vezetése, ellenőrzése, frissítése

- 2.2.9. Irodai gazdálkodás (irodaszerek készletezése, házipénztár-kezelés, reprezentációs keret kezelése stb.)
- 2.2.10. Bélyegzők kezelése
- 2.2.11. Ügyintézés hagyományos, személyes megjelenéssel, telefonon, levélváltással és ecsatornán
- 2.2.12. Jogszabálykövetés, jogszabálykeresés
- 2.2.13. A személyiségfejlesztés területeia titkári munkakörben (személyiségtípusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés); karriertervezés
- 2.2.14. Álláskeresési technikák titkári munkakörben A témakör részletes kifejtése

**TITKÁRI ÜGYINTÉZÉS HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszám 36 óra

12. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. Jegyzőkönyvvezetés (36 óra)**

- 2.1.1. Jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelése, tárolása Előírások, szabályok, utasítások betartása a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan
- 2.1.2. A jegyzőkönyv-vezetési ismeretek alapján teljes körű jegyzőkönyv-vezetési feladatok végzése: – előkészített jegyzőkönyvi anyag diktálása és jegyzése, rögzítése – szimulált esemény történéseinek jegyzése, rögzítése – látogatás konkrét eseményen, az elhangzottak jegyzése, rögzítése
- 2.1.3. Hanghordozón rögzített szöveg jegyzése, rögzítése
- 2.1.4. A feliratozás mint egyidejű beszédrögzítés fogalma, tevékenység tartalma
- 2.1.5. Jegyzőkönyvi részletek stilizálása, fésülése; a kivonatolás gyakorlatai
- 2.1.6. A jegyzőkönyv tartalma, formai-alaki megjelenése A jegyzőkönyv felépítése, részei
- 2.1.7. Komplex jegyzőkönyv-készítési gyakorlatok: – a jegyzőkönyv tartalmi típusainak megfelelően: kihallgatásról, helyszíni szemlérről, értekezletről, eseményről, megállapodásról, határozatokról stb. – a beszédrögzítés módjának megfelelően: diktálás után, sztenogramból, rögzített hanganyagról – a jegyzőkönyvi formának megfelelően: egyedileg szerkesztett forma – a közéleti, hivatali, üzleti életi elvárásoknak megfelelően, nyomtatványok kitöltésével



**TITKÁRI ÜGYINTÉZÉS HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszám 54 óra

13. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. Jegyzőkönyvvezetés (18 óra)**

- 2.1.1. A jegyzőkönyv-vezetési munka jellege, tartalma
- 2.1.2. A jegyzőkönyv fogalma, tartalmi jellemzői
- 2.1.3. A jegyzőkönyvek készítésének alkalmai
- 2.1.4. A jegyzőkönyvek típusai: megállapodási/határozati; teljes/szó szerinti, kivonatos/rövidített jegyzőkönyvek Technikai eszközök a jegyzőkönyvvezető szolgálatában Elvárások a jegyzőkönyvvezetővel szemben
- 2.1.5. Előkészületek a jegyzőkönyvek vezetésére: – egyeztetés a jegyzőkönyv felvételének eseményéről, körülményeiről – információk gyűjtése az eseménnyel kapcsolatban –
- 2.1.6. A jegyzés körülményeinek előkészítése (tartalmi, tárgyi, technikai előkészületek) – a jegyzéssel kapcsolatos dokumentumok előkészítése – személyek, adatok előzetes azonosítása, ezek dokumentálása (regisztráció) – a résztvevők informálása az adatjegyzéssel, -rögzítéssel kapcsolatban – a résztvevők (meghallgatottak) előzetes tájékoztatása az adatjegyzéssel összefüggésben – iratok, dokumentumok begyűjtése, regisztrálása, másolása, tárolása az eseményen való részvétellel, adatjegyzéssel kapcsolatban – az eseményen használatos dokumentumokról, tárgyi eszközökről jegyzék, nyilvántartás készítése – a begyűjtött dokumentumok, tárgyi eszközök visszaszolgáltatása, ennek dokumentálása – az esetleges zavaró tényezők elhárítása, vezetők, résztvevők tájékoztatása – bizalmas, titkos adatok kezelése – az esemény fókuszának meghatározása a vezetővel

egyétértésben – résztvevők regisztrálása – a jegyzéshez legoptimálisabb hely kiválasztása, elhelyezkedés stb.

2.1.7. Teendők az esemény jegyzése, rögzítése folyamán: – az esemény folyamatos követése – az elhangzottak jegyzése, rögzítése – nevek, számok, adatok stb. pontosítása – az eseményt befolyásoló körülmények (taps, nevetés, fütty, kivonulás stb.) feljegyzése, rögzítése – zavaró körülmények elhárítása stb.

2.1.8. Teendők az esemény jegyzése, rögzítése után: – az eseményen rögzített, jegyzett történések, adatok ellenőrzése, pontosítása – az eseményen használt – a rögzítést, jegyzést meghatározó – dokumentumok, tárgyi eszközök átvétele, dokumentálása – a jegyzőkönyv elkészítése, megszerkesztése – a jegyzőkönyv aláírása, hitelesítése – a jegyzőkönyvből feljegyzés készítése az érintettek számára – a jegyzőkönyv, kapcsolódó dokumentumok eljuttatása az érintettekhez – a jegyzőkönyvek átadásának dokumentálása stb.

## 2.2. Titkári feladatok (36 óra)

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

2.2.2. Titkári munkakörök (foglalkozások) Titkári munkaköri elvárások; titkári etikai kódex Postázási feladatok Iroda- és munkaszervezési teendők a titkári munkában

2.2.3. Kapcsolatteremtés, kapcsolatok ápolása a titkári munkában Telefonos kapcsolattartás és illemszabályai

2.2.4. Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyféladatbázis működtetése Szűrőfeladatok: személyes, telefonos, írásos, elektronikus megkeresés vonatkozásában

2.2.5. Vendégfogadás, vendéglátás az irodában

2.2.6. Programok, rendezvények, utazások szervezése

2.2.7. Pályázatfigyelés; projektfeladatok

2.2.8. Nyilvántartások vezetése, ellenőrzése, frissítése

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

2.2.10. Bélyegzők kezelése

- 2.2.11. Ügyintézés hagyományos, személyes megjelenéssel, telefonon, levélváltással és ecsatornán
- 2.2.12. Jogszabálykövetés, jogszabálykeresés
- 2.2.13. A személyiségfejlesztés területei titkári munkakörben (személyiségtípusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés); karriertervezés
- 2.2.14. Álláskeresési technikák titkári munkakörben A témakör részletes kifejtése

**TITKÁRI ÜGYINTÉZÉS HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszám 93 óra

14. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. Jegyzőkönyvvezetés (31 óra)**

- 2.1.1. Jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelése, tárolása Előírások, szabályok, utasítások betartása a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan
- 2.1.2. A jegyzőkönyv-vezetési ismeretek alapján teljes körű jegyzőkönyv-vezetési feladatok végzése: – előkészített jegyzőkönyvi anyag diktálása és jegyzése, rögzítése – szimulált esemény történéseinek jegyzése, rögzítése – látogatás konkrét eseményen, az elhangzottak jegyzése, rögzítése
- 2.1.3. Hanghordozón rögzített szöveg jegyzése, rögzítése
- 2.1.4. A feliratozás mint egyidejű beszédrögzítés fogalma, tevékenység tartalma
- 2.1.5. Jegyzőkönyvi részletek stilizálása, fésülése; a kivonatolás gyakorlatai
- 2.1.6. Komplex jegyzőkönyv-készítési gyakorlatok: – a jegyzőkönyv tartalmi típusainak megfelelően: kihallgatásról, helyszíni szemlérről, értekezletről, eseményről, megállapodásról, határozatokról
- 2.1.7. A beszédrögzítés módjának megfelelően: diktálás után, sztenogramból, rögzített hanganyagról – a jegyzőkönyvi formának megfelelően: egyedileg szerkesztett forma – a közéleti, hivatali, üzleti életi elvárásoknak megfelelően, nyomtatványok kitöltésével

### **2.2. Információs folyamatok az irodában (24 óra)**

- 2.2.1. Információs folyamatok: információ keletkezése, feldolgozása, funkciója, tárolás, továbbítás.
- 2.2.2. Az információfeldolgozás módja, eszközei, célja, funkciója, személyi, tárgyi feltételei.
- 2.2.3. Dokumentumok előállítás; dokumentumok típusai, fajtái

- 2.2.4. A dokumentumok előállításának módjai
  - 2.2.5. Az irat- és dokumentumkezelés fogalma, szabályozása, alapelvei; szervezeti keretei
  - 2.2.6. Az irat- és dokumentumkezelés folyamata, szakaszai, teendők az egyes szakaszokban
  - 2.2.7. Az irattár, levéltár fogalma
  - 2.2.8. Az irattárolás fogalma, fajtái (papíralapú, digitális); szabályozása
  - 2.2.9. Az irattárolás személyi, tárgyi feltételei
  - 2.2.10. A papíralapú és a digitális irattárolás biztonsági védelme Selejtezés (papíralapú, digitális); az eljárás folyamata, dokumentálása
  - 2.2.11. Az iratkezelés és -tárolás dokumentumai
- 2.3. Adat- és információvédelem (12 óra)
- 2.3.1. Adat és információ fogalma
  - 2.3.2. Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása
  - 2.3.3. Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük
  - 2.3.4. A személyes adatok védelme
  - 2.3.5. A közérdekű adatok megismerésének lehetősége, eljárási szabályai  
Közérdekű adatok közzétételének szabályai
  - 2.3.6. Adatvédelmi szintek (uniós; nemzeti, szervezeti) és felelősségi körök (hatóság, adatvédelmi felelős, adatkezelők)
  - 2.3.7. A szervezeti adatkezelés szabályozása
  - 2.3.8. Az adatvédelmi szabályzat tartalmi elemei Az adatkezelés technikai háttere, biztonsági elemei
- 2.4. Időgazdálkodás (10 óra)
- 2.4.1. Az idő fogalma, jellemzői
  - 2.4.2. Fogalmak: időgazdálkodás, vezetői és személyes időmenedzsment, munkaidő, pihenőidő, aktív, értékteremtő idő, elpazarolt idő stb.
  - 2.4.3. Az időgazdálkodás alapelvei
  - 2.4.4. Időrabló tényezők: halogatás, félbeszakítás, párhuzamos munkavégzés, a rendszer hiánya, a cél hiánya, a motiváció hiánya, fáradtság stb.
  - 2.4.5. Az idő hatékonyságának növelése: munkaidő-fényképezés, az időrabló tényezők leépítése, hatékony munkastílus kialakítása, a kapcsolatok optimalizálása, célkitűzés, hatékony munkaszervezés, a munkafeladatok

delegálása, önérdék-érvényesítés, fegyelem, a pluszidők kihasználása, az energiaszint növelése, jutalmazás stb.

2.4.6. A hatékony időgazdálkodás tárgyi eszközei

2.4.7. Időtényezők a titkári munkában

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

2.5. Vezetési és projektismeretek (16 óra)

2.5.1. A vezetés, irányítás fogalmának tisztázása

2.5.2. Vezetői tevékenységek: tervezés, szervezés, koordinálás, motiválás, ellenőrzés

2.5.3. Vezetési stílusok

2.5.4. Szervezeti formák, szervezeti kultúra

2.5.5. A projekt fogalma, típusai, csoportosítása

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

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



**TITKÁRI ÜGYINTÉZÉS HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület:A titkári ügyintézés feladatai)**

**09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó 5 0411 09 02  
VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ SZAKMÁHOZ**

A képzés összes óraszám 62 óra

13. évfolyam

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. Információs folyamatok az irodában (24 óra)**

- 2.1.1. Információs folyamatok: információ keletkezése, feldolgozása, funkciója, tárolás, továbbítás.
- 2.1.2. Az információfeldolgozás módja, eszközei, célja, funkciója, személyi, tárgyi feltételei.
- 2.1.3. Dokumentumok előállítása; dokumentumok típusai, fajtái
- 2.1.4. A dokumentumok előállításának módjai
- 2.1.5. Az irat- és dokumentumkezelés fogalma, szabályozása, alapelvei; szervezeti keretei
- 2.1.6. Az irat- és dokumentumkezelés folyamata, szakaszai, teendők az egyes szakaszokban
- 2.1.7. Az irattár, levéltár fogalma
- 2.1.8. Az irattárolás fogalma, fajtái (papíralapú, digitális); szabályozása
- 2.1.9. Az irattárolás személyi, tárgyi feltételei
- 2.1.10. A papíralapú és a digitális irattárolás biztonsági védelme Selejtezés (papíralapú, digitális); az eljárás folyamata, dokumentálása
- 2.1.11. Az iratkezelés és -tárolás dokumentumai

### **2.2. Adat- és információvédelem (12 óra)**

- 2.2.1. Adat és információ fogalma
- 2.2.2. Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása
- 2.2.3. Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük
- 2.2.4. A személyes adatok védelme

- 2.2.5. A közérdekű adatok megismerésének lehetősége, eljárási szabályai  
Közérdekű adatok közzétételének szabályai
- 2.2.6. Adatvédelmi szintek (uniós; nemzeti, szervezeti) és felelősségi körök  
(hatóság, adatvédelmi felelős, adatkezelők)
- 2.2.7. A szervezeti adatkezelés szabályozása
- 2.2.8. Az adatvédelmi szabályzat tartalmi elemei Az adatkezelés technikai  
hátttere, biztonsági elemei

### 2.3. Időgazdálkodás (10 óra)

- 2.3.1. Az idő fogalma, jellemzői
- 2.3.2. Fogalmak: időgazdálkodás, vezetői és személyes időmenedzsment,  
munkaidő, pihenőidő, aktív, értékteremtő idő, elpazarolt idő stb.
- 2.3.3. Az időgazdálkodás alapelvei
- 2.3.4. Időrabló tényezők: halogatás, félbeszakítás, párhuzamos munkavégzés, a  
rendszer hiánya, a cél hiánya, a motiváció hiánya, fáradtság stb.
- 2.3.5. Az idő hatékonyságának növelése: munkaidő-fényképezés, az időrabló  
tényezők leépítése, hatékony munkastílus kialakítása, a kapcsolatok  
optimalizálása, célkitűzés, hatékony munkaszervezés, a munkafeladatok  
delegálása, önérték-érvényesítés, fegyelem, a pluszidők kihasználása, az  
energiaszint növelése, jutalmazás stb.
- 2.3.6. A hatékony időgazdálkodás tárgyi eszközei
- 2.3.7. Időtényezők a titkári munkában
- 2.3.8. Időgazdálkodás, munkaszervezés a titkári munkakörben: – személyes  
időmenedzsment: – a munkafeladatok minősítése (fontos–sürgős elvek  
mentén) – prioritások felállítása, – checklisták készítése, – időterv  
készítése, – hatékony munkaszervezés: kié a munka? – végrehajtás,  
rugalmasság – határidő-nyilvántartás – a vezető és a titkár idejének,  
munkafeladatainak összehangolása – az ügyfelek idejével való gazdálkodás

### 2.4. Vezetési és projektismeretek (16 óra)

- 2.4.1. A vezetés, irányítás fogalmának tisztázása
- 2.4.2. Vezetői tevékenységek: tervezés, szervezés, koordinálás, motiválás,  
ellenőrzés
- 2.4.3. Vezetési stílusok
- 2.4.4. Szervezeti formák, szervezeti kultúra
- 2.4.5. A projekt fogalma, típusai, csoportosítása

- 2.4.6. A projekt folyamata: a koncepció kialakítása (ötlet), elemzés, tervezés, végrehajtás megvalósítás, ellenőrzés
- 2.4.7. A projektben részt vevők (projektgazda, szponzor, projektvezető, tanácsadók, aktív tagok); feladatleosztás, felelősség-meghatározás; külső közreműködői szervezetek; külső és belső érdekcsoportok

# Helyi tantárgyi program

---

## Ügyfélszolgálati kommunikáció

1/13. évfolyam

**ÜFÉLSZOLGÁLATI KOMMUNIKÁCIÓ TANTÁRGY HELYI  
PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Üzleti kommunikáció)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó

504110902 Vállalkozási ügyviteli ügyintéző

A képzés összes óraszámja 72 óra

(1/13. évfolyam 72 óra)

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

Az Ügyfélszolgálati kommunikáció tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati kommunikáció jellegzetességeit, szabályait. Képet kapjanak a hatékony szóbeli, írásbeli és telefonos kommunikáció jellemzőiről, szabályairól. Megismerjék a produktív prezentációkészítés szabályait és a hatásos előadás ismérveit. A tanuló képes legyen ügyfélhelyzetben a helyes, hatékony és együttműködő kommunikációra, saját érdekeit is érvényesítve nyertes-nyertes kommunikációs helyzetet tudjon kialakítani. A gyakorlatban alkalmazza az írásbeli és telefonos kommunikáció szabályait.

## **2. A tantárgy témakörei**

### 2.1. Szóbeli kommunikáció (1/13. évfolyam 16 óra)

- A szóbeli kommunikáció megjelenési formái, előnyei, szakaszai Tartalmi és formai jegyek
- Nonverbális kommunikáció (testbeszéd)
- Nonverbális gyakorlatok
- Kérdezéstechnika: kérdéstípusok (nyitott, zárt, pontosító, alternatív, szuggesztív, hipotetikus, tükrözés);
- Eredményes kérdezési módok
- Kérdezéstechnikai gyakorlatok
- Asszertív kommunikáció
- Asszertív kommunikációs gyakorlatok
- Nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció Együttműködő kommunikációs gyakorlatok
- Értő figyelem és gyakorlati alkalmazása Beszédtechnikai alapok
- Zenei kifejezőeszközök az élőszóban (hangszín, hangterjedelem, hangmagasság, hangsúly, hanglejtés, hangerő, beszédtempó)
- Beszédtechnikai gyakorlatok
- A telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai Illemszabályok a telefonos kommunikációban Nonverbális jegyek megjelenése a telefonos kommunikációban
- A telefonos kommunikáció folyamata A hatékony telefonos kommunikáció szabályai

- A telefonos kommunikáció csapdái
- Telefonos kommunikációs helyzetgyakorlatok

## 2.2. Digitális kommunikáció (1/13. évfolyam 28 óra)

- Az írásbeli kommunikáció jellegzetességei, fajtái, formái, jelentősége
- Az írásbeli kommunikáció szabályai
- Nyelvhelyességi szabályok
- Nem nyelvi jelek az írásbeli kommunikációban
- A digitális kommunikáció fogalma, feltételei Internet; netes fogalmak és kifejezések
- Nyelvi változások a digitális kommunikációban, és kezelésük
- A netes navigáció használata; információs szupersztráda
- A digitális kommunikáció eszközei az információtartalom formája szerint: szöveges, képi, hangalapú
- Kommunikáció és információszerzés okostelefonok alkalmazásával
- A webkeresők használata Webes tartalom mentése, nyomtatása, felhasználás
- Webes megjelenés; webszövegek elemzése, írása
- A közösségi média (social web) szerepe a cégmegjelenésben, céges kapcsolatokban
- Elektronikus kommunikációs gyakorlatok
- Az elektronikus kommunikációfajtái, formái, jellemzői, szabályai
- A prezentáció kommunikációelméleti alapjai
- Személyközi kommunikációs alapismeretek, protokoll, öltözködés, stílus A prezentációk felépítése; színek és szimbólumok szerepe a prezentációban
- A prezentációk fajtái: személyes, hang- és videoanyag, egyéni, intézményi, termékbemutatók.
- Felkészülés a prezentációra: mit, miről, miért, kinek, mivel, hol, mikor kommunikálunk?
- Környezeti analízis, hallgatói analízis: kor, nem, döntési pozíció
- A hitelesség szerepe Bemutató, az érdeklődés felkeltése, az együttműködés elérése, a bizalom megszerzése
- Stílus, nyelvezet, fogalmazás Prezentációs szövegek, anyagok készítése: image, arculat
- Tartalom és forma



- Technikai alapismeretek Technikai segédeszközök használata: tábla, flipchart, írásvetítők, televízió, számítógép, projektor
- Prezentáció készítése a gyakorlatban

### 2.3. Ügyfélszolgálati ismeretek (1/13. évfolyam 28óra)

- Illemszabályok Írott és íratlan szabályok
- Üzleti, hivatali, közéleti elvárt viselkedési formák és normák
- A vendéglátás alapvető szabályai Az online ügyfélszolgálat szabályai
- Az ügyféltipizálás fontossága, használhatósága Az ügyféltipizálás elméletei
- Az ügyféltípusok és személyiségtípusok kapcsolata, összefüggései  
Ügyféltípusok és azok jellemzői
- A különböző típusú ügyfelek kezelése
- Ügyfélszegmentálás a gyakorlatban
- Az új ügyfélszerzés szerepe, fontossága, módszerei
- Az ügyfélmegtartás szerepe, fontossága és módszerei
- Kölcsönösen előnyös ügyfélhelyzetek kialakítása
- Az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszerek szerepe, előnyei
- Az adatgyűjtés, adattárolás jelentősége, módszerei
- A hatékony panaszkezelés szabályai, módszerei, folyamata
- A problémamegoldás és szakaszai
- Konfliktuskezelés Panasz- és reklamációkezelés
- A panaszkezelés gyakorlata

# Helyi tantárgyi program

---

## Üzleti adminisztráció

11-12. évfolyam

1/13. évfolyam

2/14. évfolyam

## **ÜZLETI ADMINISZTRÁCIÓ TANTÁRGY HELYI PROGRAMTANTERVE**

**(Tanulási terület: Vállalkozások üzletvitele)**

a 09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT ágazathoz tartozó

5 0411 09 02 Vállalkozási ügyviteli ügyintéző szakmához

A képzés összes óraszámja 162 óra

(11. évfolyam 108 óra, 12. évfolyam 54 óra)

A képzés összes óraszámja 137 óra

(1/13. évfolyam 90 óra, 2/14. évfolyam 47 óra)

## **1. A tantárgy tanításának fő célja**

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

## **2. A tantárgy témakörei**

### **2.1. A pénzügyi intézményrendszer** (11. évfolyam 14 óra) (1/13. évfolyam 10 óra)

A jelenlegi magyar pénzügyi intézményrendszer felépítése

Jegybank és a monetáris szabályozás

Az MNB szervezeti felépítése

A magyar központi bank feladatai, a monetáris irányításban betöltött helye

A pénzügyi intézmények jellemzői (hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások)

Nem monetáris közvetítők és feladataik (biztosítók, nyugdíjpénztárak)

Magyar Bankszövetség, OBA, BEVA

Pénzügyi szolgáltatások és kiegészítő pénzügyi szolgáltatások

### **2.2. Bankügyletek** (11. évfolyam 10 óra) (1/13. évfolyam 8 óra)

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

Aktív bankügyletek, a hitelezés folyamata (hitelek típusai, lízingügylet, faktorálás, forfetírozás).

A hitelezési eljárás menete

Hitelbiztosítékok: tárgyi, dologi biztosíték és személyi biztosíték

Semleges bankműveletek

### 2.3. A pénz időértéke (11. évfolyam 18 óra) (1/13. évfolyam 14 óra)

A pénz időértékének fogalma, jelentősége

A jelen- és a jövőérték-számítás időtényező-táblázatok alkalmazásával

Az egyszerű és a kamatos kamatszámítása

Diszkontálás

A bank passzív bankműveletei, megtakarítási számlák, befektetési számítások

A bank aktív bankműveletei, a hitelezés folyamata, hiteltörlesztési módok számítása

### 2.4. A pénzforgalom (11. évfolyam 18 óra) (1/13. évfolyam 16 óra)

A pénzforgalom általános szabályai.

Banki titoktartási szabályok

A fizetési számlák fajtái

Fizetési módok: – fizetési számlák közötti fizetés: átutalás, beszedés, okmányos meghitelezés (akkreditív) – fizetési számlához kötődő készpénzfizetés: készpénzfizetésre szóló csekk kibocsátása és beváltása, készpénzbefizetés fizetési számlára, készpénzki fizetés fizetési számláról – fizetési számla nélküli fizetés: készpénzátutalás – készpénzfizetés

A készpénzforgalom lebonyolítása

A pénztár, a pénzkezelés és a pénztári forgalom elszámolása

A pénzkezeléssel kapcsolatos feladatkörök

### 2.5. A pénzkezelés gyakorlata (11. évfolyam 20 óra) (1/13. évfolyam 18 óra)

Bankválasztási szempontok a gyakorlatban

A pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés formai és tartalmi követelményei

A pénzforgalmi számla nyitása

A pénzforgalmi szolgáltatások lebonyolításának lépései

A pénzkezelési szabályzat

A pénzkezeléshez kapcsolódó bizonylatok

A bizonylatok adattartalmának értelmezése: – kiadási és bevételi pénztárbizonylat – időszaki pénztárjelentés – készpénzfizetési számla – szigorú számadású bizonylatok nyilvántartása

Pénzügyi bizonylatok (számla) kiállítása számlázóprogram használatával

Fizetési számlák közötti fizetési megbízások elektronikus kiállítása

2.6. Valuta-, devizaműveletek (11. évfolyam 10 óra) (1/13. évfolyam 8 óra)

A valuta, a deviza és azok árfolyamának fogalma

A valuta- és a devizaműveletekkel kapcsolatos gazdálkodási feladatok

A valuta- és a devizaárfolyamokhoz kapcsolódó számítások

2.7. Pénzügyi piacok és termékeik (11. évfolyam 18 óra) (1/13. évfolyam 16 óra)

A pénzügyi piacok fogalma, gazdaságban betöltött szerepe

Pénzügyi piacok csoportosítása

Az értékpapírok pénzügyi piacokon betöltött szerepe

Az értékpapírok megjelenése, fogalma

Az értékpapírok főbb csoportosítási szempontjai

Az értékpapírok főbb fajtái

A kötvény fogalma, jellemzői, fajtái

A vállalati kötvény pénzügyi piacon betöltött szerepe

A részvény fogalma, fajtái, jellemzői

A részvények szerepe a gazdaságban

A közraktárjegy fogalma, jellemzői

Az állampapírok jellemzői és fajtái

A banki értékpapírok

Váltóismeretek

A pénzügyi piacok, a tőzsde működése

A tőke- és pénzpiaci ügyletek: prompt és termin ügyletek

2.8. Befektetések értékelése (12. évfolyam 42 óra) (2/14. évfolyam 37 óra)

Befektetési döntések típusai

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

Tőkebefektetési számítások: a beruházások gazdaságossági számításai – statikus és dinamikus számítások

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

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

Döntési szabályok a beruházás megvalósítására vagy elutasítására vonatkozóan

A kötvény értékelése

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

A kötvények hozamának számítása: névleges hozam, egyszerű hozam

A részvény értékelése

A törzsrészvény és az elsőbbségi részvény reális árfolyamának (elméleti árfolyamának)

becslése, összevetése a piaci árfolyammal, valamint a vásárlási-eladási szándék megállapítása

A részvények várható hozama

## 2.9. Biztosítási alapismeretek (12. évfolyam 12 óra) (2/14. évfolyam 10 óra)

A biztosítás szerepe, jelentősége, módszere

A biztosítási ágazatok rendszerei, biztosítási formák

Biztosítási szerződés és biztosítási díj

Biztosítási esemény bekövetkezése, kárrendezés