

# XXXVIII. RENDÉSZET ÉS KÖZSZOLGÁLAT

ágazathoz tartozó

54 345 01

## KÖZSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ

### SZAKKÉPESÍTÉS

#### SZAKMAI PROGRAMJA

#### I. A szakképzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

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

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet, és
- a(z) 54 345 01 számú, Közszolgálati ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

#### II. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma: 54 345 01

Szakképesítés megnevezése: Közszolgálati ügyintéző

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

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXXVIII. RENDÉSZET ÉS KÖZSZOLGÁLAT

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 60%

Gyakorlati képzési idő aránya: 40%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 5 évfolyamos képzés esetén: a 10. évfolyamot követően 140 óra, a 11. évfolyamot követően 140 óra

#### III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: —

Szakmai előképzettség: —

Előírt gyakorlat: —

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

#### IV. A szakképzés szervezésének feltételei

##### Személyi feltételek

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

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

Tantárgy	Szakképesítés/Szakképzettség
Közszolgálati ügyintézői ismeretek	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Magánbiztonsági közszolgálati ügykezelő számára	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Rendvédelmi szervek és alapfeladatok	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Rendészeti szakmai idegen nyelv	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Rendészeti szakmai informatika	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Önvédelem és intézkedés technika	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Magánbiztonság és vagyonvédelem	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
E-közigazgatás	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Ügyfélszolgálati kommunikáció	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Személy és vagyonvédelmi ismeretek	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Személy- és vagyonőri és közterület felügyelői ismeretek	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség
Foglalkoztatás I-II	Állami felsőfokú végzettség vagy rendvédelmi szakmai felsőfokú végzettség

##### Tárgyi feltételek

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: *A szakmai képzés lebonyolításához szükségesek a Közszolgálati ügykezelő szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményében felsorolt tárgyi eszközök is.*

#### V. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével. A két évfolyamos képzés első szakképzési évfolyamának (1/13.) ágazati szakgimnáziumi szakmai

tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai évfolyamokra jutó ágazati szakgimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakgimnáziumi képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év
Ögy.		140 óra
11. évfolyam	10 óra/hét	360 óra/év
Ögy.		140 óra
12. évfolyam	10 óra/hét	310 óra/év
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2739 óra

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

		9.		10.		ögy	11.		ögy	12.		5/13.	
		heti óraszám		heti óraszám			heti óraszám			heti óraszám		heti óraszám	
		e	gy	e	gy		e	gy		e	gy	e	gy
A fő szakképesítésre vonatkozóan:	Összesen	6,5	4,5	8	4	140	5,5	4,5	140	5,5	4,5	19	12
	Összesen	11,0		12,0			10,0			10,0		31,0	
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.											0,5	
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	Foglalkoztatás I.											2	
11654-16 Rendvédelmi jog és közigazgatás	Közszolgálati ügyintézői ismeretek	1,5											
11655-16 Magánbiztonság a közszolgálati ügykezelő számára	Magánbiztonság és vagyonvédelem I.	1											
	Magánbiztonság és vagyonvédelem II.			1									
	Magánbiztonság és vagyonvédelem III.						0,5						
	Magánbiztonság és vagyonvédelem IV. gyakorlat									1			
	Személy és vagyonvédelemi ismeretek gyakorlat							0,5					



10067-12 Gépírás, dokumentum készítés iratkezelés	<b>Ügyviteli ismeretek 1.</b>								<b>1</b>					
11555-16 Ügykezelés a közszolgálatban	<b>Ügyviteli ismeretek</b>												<b>4</b>	
	<b>Ügyviteli gyakorlat</b>													<b>2,5</b>
11632-16 Közszolgálati ügyintéző alapfeladatok	<b>Közszolgálati ügyintézői ismeretek</b>			<b>1,5</b>							<b>1,5</b>		<b>4</b>	
	<b>Közszolgálati ügyintézői gyakorlat</b>										<b>1,5</b>			<b>2</b>
11559-16 E-közigazgatási ismeretek	<b>E-közigazgatás elmélete</b>												<b>4</b>	
	<b>E-közigazgatás gyakorlata</b>													<b>2</b>
11560-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>												<b>2,5</b>	
	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat</b>													<b>3</b>
11385-16 Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>												<b>2</b>	
	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat</b>													<b>2,5</b>

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

2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

		9.		10.			11.			12.		Szakgimnáziumi képzés összes óraszám	Érettségi vizsga keretében megszerezhető szakképesítéshez kapcsolódó óraszám	Fő szakképesítéshez kapcsolódó összes óraszám	5/13.		A szakképzés összes óraszám				
		e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy				e	gy					
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	90	126	198	144	140	162	108	140	170	46	1044	453	1044	588	371	2003				
	Összesen	216		342		140	270		140	216					959						
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 1211 óra (53%)																			
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)	öt évfolyamos képzés egészében: 795 óra (47%)																			
11499-12 Foglalkoztatás II.	<b>Foglalkoztatás II.</b>	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	15	0	15				
	Munkajogi alapismeretek											0			3		3				
	Munkaviszony létesítése											0			4		4				
	Álláskeresés											0			4		4				
	Munkanélküliség											0			4		4				
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	<b>Foglalkoztatás I.</b>	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	62	0	62				
	Nyelvtani rendszerezés 1											0			7		7				
	Nyelvtani rendszerezés 2											0			7		7				
	Nyelvi készségfejlesztés											0			24		24				
	Munkavállalói szókincs											0			24		24				
11654-10 Rendvédelmi jog és közigazgatás	<b>Közzolgálati ügyintézői ismeretek</b>	54	0	0	0		0	0		0	0	54	54	0	0	0	54				
	Jogi alapismeretek	10										10					10				

	Állam-, alkotmány-, nemzetközi jogi, és munkavédelmi alapismeretek	12									12						12	
	Polgári jog alapjai	12									12						12	
	Büntetőjog általános rész	10									10						10	
	Kriminalisztika	10									10						10	
11655-16 Magánbiztonság a közszolgálati ügykezelő számára	<b>Magánbiztonság és vagyonvédelem I.</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
	Általános vagyonvédelmi és szolgálati ismeretek	18										18						18
	Személy és vagyonvédelmi alapismeretek I.	9										9						9
	Személy és vagyonvédelmi alapismeretek II.	9										9						9
	<b>Magánbiztonság és vagyonvédelem II.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
	Személy és vagyonvédelmi ismeretek: személy és gépjármű be és kiléptetésének szabályai			16								16						16
	Személy és vagyonvédelmi ismeretek: recepciós szolgálat ellátásának szabályai			10								10						10
	Személy és vagyonvédelmi ismeretek: bolti szolgálat ellátásának szabályai			10								10						10
<b>Magánbiztonság és vagyonvédelem III.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>18</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	



	A kényszerítő és a támadáselhárító eszközök					8					8						8
	Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: szállítmányok kísérése					5					5						5
	Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: járőrszolgálat szolgálat ellátásának szabályai					5					5						5
	<b>Magánbiztonság és vagyonvédelem IV. gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>
	Személy- és vagyonvédelmi ismeretek: a készenléti járőrszolgálat ellátásának szabályai és a speciális őrzés védelem										9	9					9
	Közterület felügyelői feladatok I.										11	11					11
	Közterület felügyelői feladatok II.										11	11					11
	<b>Személy és vagyonvédelmi ismeretek gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
	Személyek ki és beléptetése						6				6						6
	Kényszerítő és támadáselhárító eszközök gyakorlat I.						8				8						8
	Szállítmánykísérés gyakorlat						4				4						4
	<b>Személy és vagyonőri és közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>

	Kényszerítő és támadáselhárító eszközök gyakorlat II.									7	7						7	
	Járőrszolgálat gyakorlat									6	6						6	
	Közterület-felügyelői ismeretek gyakorlat									18	18						18	
1153-16 Rendvédelmi szervek és alapfeladatok	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok I.</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>
	A magyarországi rendvédelmi szervek története	36										36						36
	Rendvédelmi szervek alapismeretek I.			10								10						10
	Munkavédelem és környezetvédelem			8								8						8
	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok II.</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>90</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90</b>
	Rendvédelmi szervek alapismeretek II.	18										18						18
	A rendvédelmi és a rendészeti tevékenységet végző szervek, személyek intézkedéseinek elhelyezése a közigazgatási jogalkalmazás rendszerében	20											20					20
	Általános vagyonvédelmi és szolgálati ismeretek	24											24					24
	Általános szolgálati ismeretek	28											28					28
	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok III.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>
	A szolgálatellátás általános szabályai			60									60					60
	Tűzoltó és tűzmelegelőzési			60									60					60

	ismeretek																	
	Büntetés-végrehajtási nevelési alapismeretek			24								24						24
	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok IV.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>144</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	
	Közlekedési alapismeretek						48					48					48	
	Kényszerítő és támadáselhárító eszközök						64					64					64	
	Határrendészeti ismeretek						32					32					32	
	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok V.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	
	Iparbiztonsági és katasztrófavédelmi alapismeretek									16		16					16	
	Katasztrófavédelmi műszaki alapismeretek									16		16					16	
	Rendőri szolgálati ismeretek									30		30					30	
	<b>Rendvédelmi szervek és alapfeladatok gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	
	Általános szolgálati ismeretek				18							18					18	
	Tűzoltási alapismeretek				10							10					10	
	Büntetés-végrehajtási alapismeretek				8							8					8	
11556-16 Társadalomismeret és szakmai kommunikáció	<b>Közszolgálati ügyintézői ismeretek</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>		
	Pszichológiai alapismeretek és a személyiségfejlődés alapjai	6										6				6		

	Szociológiai és szociálpszichológiai alapismeretek	6									6	18	0			6			
	Kriminológia	6									6							6	
	<b>Közszolgálati ügyintéző gyakorlati ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>			<b>18</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
	A szóbeli kommunikáció alapismeretei		6											6					6
	Metakommunikációs ismeretek		6											6					6
	Önismeret fejlesztése		6											6					6
11657-16 Rendészeti szakmai idegen nyelv	<b>Rendészeti szakmai idegen nyelv</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	36	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>		
	Tudásszint felmérése, követelmények			2								2							2
	Nyelvi alapozás			10								10							10
	Okmányfajták, gépjárművekhez kapcsolódó kifejezések			12								12							12
	Nyelvtani ismeretek és a rendészeti szaknyelv fejlesztése			12								12							12
11658-16 Rendészeti szakmai informatika	<b>Rendészeti szakmai informatika</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>18</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	18	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>		
	Rendészeti szövegszerkesztés alapjai						6					6							6
	Rendészeti nyilvántartó és ügyintéző programok, híradástechnikai eszközök						6					6							6
	Adminisztrációs tevékenység a rendészeti munkában						6					6							6

11552-16 Önvédelem és intézkedéstaktika	<b>Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat I.</b>	0	18	0	0		0	0		0	0	18	18	0	0	18	
	Fizikai erőnlét fejlesztése I.		6									6				6	
	Önvédelmi alapismeretek I.		6									6				6	
	Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése II.		6									6				6	
	<b>Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat II.</b>	0	126	0	0		0	0		0	0	126	0	126	0	0	126
	Fizikai erőnlét fejlesztése II.		34									34					34
	Önvédelmi alapismeretek II.		20									20					20
	Önvédelmi fogások gyakorlása, rögzítése I.		36									36					36
	Fegyvertechnikai és lövészet alapismeretek		36									36					36
	<b>Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat III.</b>	0	0	0	108		0	0		0	0	108	0	108	0	0	108
	Önvédelem és közelharc				28							28					28
	Önvédelem és közelharc fogások gyakorlása				24							24					24
	Lövészeti alapismeretek -a kiskaliberű tűzfegyverek				24							24					24
	A fizikai alkalmassági követelményekre felkészülés I.				32							32					32

	<b>Önvédelem és intézkedés taktika gyakorlat IV.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>
	Testi kényszer alapjai						17				17					17
	Személy- és vagyonőri intézkedések gyakorlása						25				25					25
	A fizikai alkalmassági követelményekre felkészülés II.						30				30					30
	A testi kényszer alaptechnikái						36				36					36
	<b>Önvédelem és intézkedés taktika</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>		<b>62</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>
	Rendőri intézkedések alapjai					18					18					18
	Személy és vagyonőri intézkedések								30		30					30
	Közterület-felügyelői intézkedések								32		32					32
	10069-12 Irodai asszisztensi feladatok	<b>Ügyviteli ismeretek 2.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Ügyviteli folyamatok										7	7					7
Marketing ismeretek										8	8					8
Időgazdálkodás										8	8					8
Nyomtatvány-, és adatbázis-kezelés										8	8					8
10067-12 Gépirás, dokumentum készítés iratkezelés	<b>Ügyviteli ismeretek 1.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
	Vakírás alapjai						30				30					30
	Dokumentumok szerkesztése készítése szövegszerkesztő programok						3				3					3
	Levelezési ismeretek						3				3					3

11555-16 Ügykezelés a közszolgálatban	<b>Ügyviteli ismeretek</b>	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	124	0	124
	Az ügyiratkezelés szabályozása											0			31		31
	Az ügyiratkezelés folyamata											0			31		31
	Adatvédelem és információszabadság											0			31		31
	A titkos ügykezelés alapismeretei											0			31		31
	<b>Ügyviteli gyakorlat</b>	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	77	77
	Iratminták fajtái											0				20	20
	Iratminták formai tartalmi jellemzői											0				20	20
	Szövegszerkesztés, iktató program kezelése, elektronikus ügyintézés											0				19	19
	Iratminták készítése											0				18	18
11632-16 Közzolgálati ügyintéző alapfeladatok	<b>Közzolgálati ügyintézői ismeretek</b>	0	0	54	0		0	0		46	0	100	0	100	124	0	224
	Jogi alapismretek			36								36					36
	Jogi ismeretek									46		46					46
	Kommunikációs alapismeretek			18								18					18
	Kormányablak ügyintézői ismeretek											0			124		124
	<b>Közzolgálati ügyintézői gyakorlat</b>	0	0	0	0		0	0		0	46	46	0	46	0	62	108
	Szakmai kommunikációt fejlesztő gyakorlatok (a drámajáték és a szociodráma módszerei és fejlesztő „játékai” foglalkozás segítségével)										27	27					27

	Feladatellátásához nélkülözhetetlen személyes, társas és szakmai kompetenciák fejlesztésére									19	19						19
	Kormányablak ügyintéző gyakorlati ismeretek										0					62	62
11559-16 E-közigazgatási ismeretek	<b>E-közigazgatás elmélete</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	124	0	124	
	E-közigazgatás alapjai										0			62		62	
	E-ügyvitel										0			31		31	
	A közigazgatási hatósági eljárás szabályai az ügyek kezelés során										0			31		31	
	<b>E-közigazgatás gyakorlata</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	62	
	A Közigazgatás informatikai támogatása										0				21	21	
	Elektronikus közigazgatás										0				21	21	
	Elektronikus ügyintézés										0				20	20	
11560-16 Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77	0	77	
	Ügyfélszolgálati kommunikáció alapjai										0			20		20	
	Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven										0			26		26	
	Kommunikációs technikák										0			31		31	
	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93	93	
	Ügyfélszolgálati kompetenciák										0				31	31	



	Ügyfélétypusok, kommunikációs stílusok										0					31	31		
	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven										0					31	31		
11385-16 Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	
	Az ügyfélközpontú problémakezelés szempontjai										0					22		22	
	Az ügyfélszolgálati panaszügyek fajtái										0					30		30	
	Reklamáció kezelés kommunikációja										0					10		10	
	<b>Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	
	Szóbeli panasz kezelése										0						28		28
	Írásbeli panasz kezelése										0						20		20
	Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven										0						29		29

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

**A szakmai követelménymodulok tantárgyait, témaköreit a 2.107. Szakképzési Kerettanterv tartalmazza.**

Értékelés:

81-100% 5

71-80% 4

61-70% 3

51-60% 2

0-50% 1

A témakörök részjegyeiből számítani átlaggal számítandó a tantárgy osztályzata. Az érdemjegyek kerekítés szabálya: ...,51 századtól felfelé történik.

## ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

### Öt évfolyamos oktatás közismereti képzéssel

10. évfolyamot követően 140 óra

11. évfolyamot követően 140 óra

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

A 10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

#### **Rendvédelmi tábor**

##### **70 óra**

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

*Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára*

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

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

A szakmai feladatok:

*Az alakiasság fejlesztése.*

*A fizikai állóképesség fejlesztése, az önvédelem, a légpuskahasználat gyakorlása. Elsősegélynyújtás gyakorlása.*

*Személy és vagyonőr munkájához kapcsolódó gyakorlatok.*

*A rendvédelmi szervek szóbeli és írásbeli kommunikációhoz kapcsolódó gyakorlatok.*

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

*Környezetvédelmi gyakorlat.*

## **Személy-és vagyoni gyakorlat**

### **70 óra**

*A személy és vagyoni szakmai gyakorlat célja:* A személy-és vagyoni szakmai alapismeretek komplex gyakorlati alkalmazása, az új gyakorlati ismeretek szakmai gyakorlat során történő elsajátítása. A gyakorlati képzésen a tanulók az elméleti szakaszban a Magánbiztonság és vagyonvédelem tantárgy elsajátításakor megszerzett ismereteire építve meghatározott feladatok végrehajtásával a személy-és vagyoni munka végzéséhez szakmai gyakorlati tapasztalatokat szereznek.

*Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára:*

A tanulók a szakmai gyakorlatot az iskolában hajtják végre.

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

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

A szakmai feladatok:

*Az általános szolgálati ismeretek elméleti anyaghoz kapcsolódó gyakorlatok.*

*A személy- és vagyonvédelmi alapismeretek elméleti anyaghoz kapcsolódó gyakorlatok.*

## **A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:**

### **Rendvédelmi tábor**

#### **70 óra**

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

*Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára*

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

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

A szakmai feladatok:

*Az alakiasság fejlesztése.*

*A fizikai állóképesség fejlesztése, az önvédelem, a légpuskahasználat gyakorlása. Elsősegélynyújtás gyakorlása.*

*Személy és vagyoni és a közterület-felügyelő munkához kapcsolódó gyakorlatok.*

*Testi kényszer alaptechnikáinak gyakorlása.*

*A rendvédelmi szervek szóbeli és írásbeli kommunikációhoz kapcsolódó gyakorlatok.*

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

*Környezetvédelmi gyakorlat.*

### **Katasztrófavédelmi összefüggő szakmai gyakorlat**

#### **35 óra**

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

*Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára*

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

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

A szakmai feladatok:

*Elemek a katasztrófavédelmi műszaki alapismeretekből;*

*Tűzoltói és tűzmegeelőzési alapismeretek elméleti anyaghoz kapcsolódó gyakorlat*

### **Rendőrségi gyakorlat**

#### **35 óra**

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

*Ajánlás a szakmai gyakorlat megszervezésére, folyamatára:*

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

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

A szakmai feladatok:

*Az általános szolgálati, szolgálat-ellátási ismeretek gyakorlása.*