

2.110.
SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV
az
54 812 03
TURISZTIKAI SZERVEZŐ, ÉRTÉKESÍTŐ
SZAKKÉPESÍTÉSHEZ
valamint a
XXVIII. TURISZTIKA
ÁGAZATHOZ

Levelezési Gyakorlat

A 10063-12 azonosító számú, Ügyviteli folyamatok alkalmazása megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

10063-12 Ügyviteli folyamatok alkalmazása	Ügyviteli ismeretek		Informatika a turizmusban		Levelezési gyakorlat	
	Fizetési tranzakciók hazai és nemzetközi valutával	Ügyviteli bizonylatok, folyamatok, ügyviteli rend	Informatikai alkalmazások	Weblapok használata, szoftverkezelés	Hivatalos levelezés, szerződéskötés	Adatszolgáltatás, statisztikai adatok elemzése, programismertetés
FELADATOK						
Informatikai programok használatával ügyviteli munkát végez	X	X	X	X	X	X
Iratkezeléssel kapcsolatos feladatokat lát el		X			X	
Szöveges dokumentumokat és egyszerű táblázatokat készít			X	X	X	X
Hivatalos levelet készít (árajánlat, árkérés, tájékoztató levél, szerződések, megállapodások, stb.) hagyományos és digitális formában		X			X	X
Adatállományból egyszerűbb jelentést készít						X
Szóróanyagot, programismertetőt tervez és állít össze			X	X		
Regisztrálja és fenntartja a vevő- és ügyfélkapcsolatokat		X			X	
Formanyomtatványokat tölt ki	X	X			X	
Adatszolgáltatást, adatellenőrzést végez, gondoskodik az adatok biztonságos kezeléséről	X	X				X
Irodatechnikai berendezéseket kezel (fax, telefon, nyomtató, szkennel, lamináló, stb.)	X	X	X	X	X	X
Ügyfélszolgálati (Front-office) tevékenységet végez	X	X			X	

Ügyintézéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati web alapú felületeket használ			X	X		
Készpénzforgalmi tevékenységet végez	X					
Bizonylatokat tölt ki	X	X			X	X
Közösséges banki műveleteket végez, szigorú számadású nyomtatványokat kezel és irattároz	X	X			X	
Web alapú szoftvereket kezel		X	X	X		X
SZAKMAI ISMERETEK						
Ügyviteli folyamatok, ügyviteli rend, ügyviteli bizonylatok		X				
Interperszonális kommunikáció	X				X	X
Üzleti kommunikáció	X				X	X
Üzleti adminisztráció	X	X			X	X
A marketingmix elemei, eszközei		X		X	X	X
Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai	X	X				
Statisztikai mutatók, statisztikai adatok elemzése		X				X
Irodai munkát segítő szoftverek	X	X	X	X	X	X
Irodai eszközök	X	X	X	X	X	X
Adatfeldolgozás, alapszintű beszámoló						X
Fogyasztóvédelem, fogyasztói reklamációk		X			X	X
SZAKMAI KÉSZSÉGEK						
Kommunikációs készség	X				X	X
Szakmai szövegértés	X	X	X	X	X	X
Irodai szoftverek használata	X	X	X	X	X	X
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK						
Felelősségtudat	X	X	X	X	X	X
Rugalmasság	X	X	X	X	X	X
Precizitás, pontosság	X	X	X	X	X	X
TÁRSAS KOMPETENCIÁK						
Hatékony kommunikáció	X				X	X
Konfliktusmegoldó készség	X				X	
Udvariasság	X				X	
MÓDSZERKOMPETENCIÁK						
Rendszerező képesség	X	X	X	X	X	X
Problémamegoldás, hibaelhárítás	X	X	X	X	X	X

7. Levelezési ismeretek gyakorlat tantárgy ÖGY*

72 óra+30 ÖGY / 90 óra+10

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

7.1.A tantárgy tanításának célja

A Levelezési ismeretek gyakorlat oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a hivatalos levélkészítés hagyományos és digitális formáját. Biztonsággal és önállóan tudjanak levelezést folytatni a szolgáltató partnerekkel és az ügyfelekkel, tudjanak levelezést kezdeményezni, bonyolítani valamint lezárni. Legyenek képesek szóróanyagot, ismertetőket tervezni, összeállítani úgy, hogy alkalmazzák az üzleti és hivatali formai elvárásokat levélkészítés körben. Tudjanak kimutatásokat készíteni és értelmezni, statisztikai adatokat értelmezni és szolgáltatni

7.2.Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

7.3.Témakörök és elemeik

7.3.1. Hivatalos levelezés, szerződéskötés 36 óra+15 ÖGY / 54 óra+10 ÖGY*

- Hivatalos levelek fajtái
- Levelezés hagyományos és digitális formában
- Jelentések, beszámolók
- Szerződések, járulékos levelezés
- Jegyzőkönyv tartalmi elemei, készítése

7.3.2. Adatszolgáltatás, statisztikai adatok elemzése 36 óra+15 ÖGY / 36 óra*

- Adatállományok kezelése
- Adathalmazok létrehozása különböző szempontok szerint
- Adatszolgáltatás, adatellenőrzés (kötelező statisztikák, nyilvántartások)
- Biztonságos adatkezelés
- Egyszerű statisztikai kimutatások készítése

7.4.Képzési helyszín jellege

Tanterem, számítógépterem

7.5.A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák

12.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sor-szám	Alkalmazott oktatási módszer megnevezése	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések (SZVK 6. pont lebontása, pontosítása)
		egyéni	csoport	osztály	

1.1.	Magyarázat		X	X	Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal
1.2.	Elbeszélés		X	X	
1.3.	Kiselőadás	X	X	X	Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal
1.4.	Megbeszélés	X	X		
1.5.	Szemléltetés	X	X	X	Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal
1.6.	Szimuláció		X		Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal
1.7.	Szerepjáték		X		
1.8.	Házi feladat	X			Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal

**12.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói
tevékenységformák (ajánlás)**

Sor- szám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések (SZVK 6.pont lebontása, pontosítása)
		Egyéni	Csoport- bontás	Osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	X	X		
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		X		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	X	X	X	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	X	X	X	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	X	X		
1.6.	Információk önálló rendszerezése	X			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése		X		
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése	X			
2.2.	Leírás készítése	X	X		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	X			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	X			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	X	X		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		X	X	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni		X		

	ismertetése szóban				
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Esetleírás készítése		X		
3.2.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	X			
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		X		
4.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		X		
4.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		X		
4.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		X		
5.	Gyakorlati munkavégzés körében				
5.1.	Műveletek gyakorlása	X			
5.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	X			
6.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
6.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	X	X		
6.2.	Szolgáltatási napló vezetése	X	X		
6.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	X			
6.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	X			

7.6.A tantárgy értékelésének módja

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