



Gyulai Szakképzési Centrum

Gyulai SZC Harruckern János Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium
Szervezeti egységkód: 032101

Cím: 5700 Gyula, Szent István u. 38. Pf.: 9 | Telefon: 66/561-420 | Fax: 66/561-436

OM azonosító: 203069

E-mail: iskola@harruckern.hu

Adószám: 15831976-2-04 | Bankszámlaszám: 10026005-00335292-00000000

KÉPZÉSI PROGRAM

a

VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ megnevezésű

5 0411 09 02 azonosító számú

szakma szakirányú oktatásához

Gyulai SZC Harruckern János Technikum,
Szakképző Iskola és Kollégium
5700- Gyula, Szent István u. 38.

.....
Czeglédiné Szappanos Anita
igazgató



Duális képzőhely megnevezése	PRIME RATE Szolgáltató és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Cégjegyzékszám	01 10 142840
Adószám	32571039-2-41
Székhely	1044 Budapest, Megyeri út 53.
Oktatott szakma azonosító száma, megnevezése	5 0411 09 02 Vállalkozási ügyviteli ügyintéző

.....

PRIME RATE Zrt.

.....

Dr. Tomcsányi Péter
Ügyvezető

Képzési program

a

09. GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT

ágazathoz tartozó

5 0411 09 02

VÁLLALKOZÁSI ÜGYVITELI ÜGYINTÉZŐ
SZAKMÁHOZ

Jelen képzési program készült a 2023.11.17-től hatályos képzési és kimeneti követelmény szerint, ágazati alapoktatás nélkül.

1. A szakma alapadatai:

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Gazdálkodás és menedzsment
- 1.2 A szakma megnevezése: Vállalkozási ügyviteli ügyintéző
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 0411 09 02
- 1.4 A szakma szakmairányai: -
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Gazdálkodás és menedzsment ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részs szakmák megnevezése: -

2. Képzés során megszerezhető kompetenciák:

A vállalkozás ügyintézői feladatait jellemzően a kkv. szektorban látja el. Ellátja a vállalkozás ügyviteli feladatait, szakmai útmutatás alapján közreműködik a pénzügyi feladatok teljesítésében. Kapcsolatot tart a munkatársakkal, ügyfelekkel, az ehhez szükséges iratokat, leveleket, dokumentumokat elkészíti, kezeli. Vezetői iránymutatásnak megfelelően közreműködik a vállalkozás szabályzatainak elkészítésében, figyelemmel kíséri azok változásait. Nyilvántartásokat vezet a megrendelésekről, szerződésekről, bejövő számlákról. Ellátja az értékesítéssel kapcsolatos, rábízott feladatokat. Egyeztet a bejövő és kimenő számlákat.

Szakmai útmutatással részt vesz a hitelezés és pénzügyi tervezés előkészítésében. Az előírásoknak megfelelően elvégzi a költségszámítási feladatokat, a leltározást, és az ehhez kapcsolódó feladatokat megszervezi. A vállalkozás szabályzatainak megfelelően ellátja a finanszírozási feladatok adminisztratív részfeladatait. Közreműködik a vállalkozás üzleti tervének elkészítésében. Kezeli az egyes projektekhez kapcsolódó elektronikus nyilvántartásokat, iratanyagokat. Előkészíti a munkaerő-gazdálkodással kapcsolatos nyilvántartásokat, azokat kezeli és rendszerezi. Ellátja a könyveléshez, ellenőrzéshez kapcsolódó, vállalkozáson belüli teendőket. Jogszabályi előírásnak megfelelően elkészíti a vállalkozás bevallásait, azokat szakmai ellenőrzés után elektronikus úton beküldi, és részt vesz a hatósági ellenőrzések lebonyolításában.

Feltérképezi és nyomon követi az aktuális támogatási lehetőségeket. Használja a feladatellátáshoz szükséges irodai eszközöket és ügyviteli szoftvereket. Ellátja a feladatkörébe tartozó irodai készletgazdálkodási és reprezentációs feladatokat. Üzleti célú rendezvényeket, megbeszéléseket szervez, ennek dokumentációját elkészíti és kezeli. Betartja az adatok és üzleti titkok védelmére, valamint az információ- biztonságra vonatkozó előírásokat. Munkája során betartja a munka-, környezet-, vagyon-, tűz-, balesetvédelmi és egészségügyi előírásokat. A környezettudatos tevékenységeket előnyben részesíti.

2.1. A képzés célcsoportja:

- tartósan álláskereső
- első szakmát szerzők
- szakképzetlen álláskereső
- közfoglalkoztatottak

- szakképzetlen, betanított munkakörben dolgozó munkavállaló
- akik a belépési feltételnek megfelelnek, alkalmasak a kompetenciák elsajátítására és érdeklődnek a képzés iránt.

2.2. A képzésbe bekapcsolódás és részvétel feltételei, a képzés célja:

A képzési program a szakirányú képzést foglalja magába.

Iskolai előképzettség: Alapfokú iskolai végzettség és érettségi vizsga

Kizárólag olyan képzésben résztvevőnek, aki a korábbi tanulmányok, előzetesen megszerzett tudása, illetve gyakorlata beszámításával vesz részt a szakmai oktatásban, így a beszámított előzetes tudása magában foglalja az ágazati alapvizsga követelményeit.

Alkalmassági követelmények:

Foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

A szakmához rendelt legjellemzőbb FEOR szám:

Szakma megnevezése	FEOR szám	FEOR megnevezése
Vállalkozási ügyviteli ügyintéző	3631	Konferencia- és rendezvényszervező
	3641	Személyi asszisztens
	4111	Titkár(nő)
	4112	Általános irodai adminisztrátor
	4113	Gépíró, szövegszerkesztő
	4114	Adatrögzítő, kódoló
	4121	Könyvelő (analitikus)
	4122	Bérelszámoló
	4123	Pénzügyi, statisztikai, biztosítási adminisztrátor
	4131	Készlet- és anyagnyilvántartó
	4134	Humánpolitikai adminisztrátor
	4136	Iratkezelő, irattáros

2.3. A képzés további célja:

- olyan kompetenciákkal rendelkező szakember képzése, akik képesek elvégezni a mikro-, kis- és középvállalkozások (kkv.) alapításával, működtetésével kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátását. Vezetni az egyéni vállalkozók alapnyilvántartásait és elkészíteni azok bevallásait. Alkalmasak a vállalkozások működésével összefüggő számviteli és pénzügyi feladatok elvégzésében való közreműködésre, részfeladatok önálló elvégzésére.

A vállalkozás valamennyi pénzmozgással, illetve a pénzállomány-változással összefüggő nyilvántartásait vezetik, közreműködnek az egyes pénzügyi műveletek előkészítésében, lebonyolításában, elszámolásában. –betartják a minőségbiztosítási előírásokat

2.4. Tervezett képzési idő: 2 év

— **Maximális csoportlétszám: 16 fő**

2.6.2.5. A szakmai oktatás során nyújtott teljesítmény ellenőrzésének, értékelésének ütemezése a szakképző intézmény szakmai programja alapján:

Az iskolai beszámoltatás, a számonkérés rendje, követelményei, formái, súlya:

- A képzés eleji felmérések csak diagnosztikus jellegűek. A képzésben résztvevő érdemjegyet szerezhethet szóbeli felelettel, írásbeli munkájával, gyakorlati teljesítményével, egyéni szorgalmi feladat vállalásával stb.
- Egy-egy témaköri egység lezárása témazáró dolgozattal történik. (A témazáró dolgozat időpontját a képzésben résztvevőkkel egyeztetni kell. Egy tanítási napon csak két témazáró dolgozat iratható.)
- Az iskolai szintű tudásszint mérés – pl. a pedagógiai szakaszhatárok végén – a témazáró dolgozatokkal azonos módon, s úgy is jelölendő.
- A folyamatos szóbeli számonkérés segíti a kifejezőkészség fejlődését.
- Egy-egy anyag vagy rövidebb tematikus egység számonkérése írásban is történhet.
- A szorgalmi feladatok, gyűjtőmunka érdemjeggyel is értékelhető.
- Témakörhöz kapcsolódóan a produktum, a gyűjtőmunka, a portfólió értékelésére is sor kerülhet osztályzat formájában, amennyiben ez a képzésben résztvevői motiváltságot erősíti. Erről előzetesen a képzésben résztvevőket tájékoztatni kell. Az itt szerzett tudásanyag beépülése, ismételt tanórai feldolgozása és számonkérése után kaphat a képzésben résztvevő érdemjegyet a témaköri értékelésnek megfelelően.

3. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakma megnevezése: **Vállalkozási ügyviteli ügyintéző**

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió elkészítése, valamint a vizsgaközpontnak történő leadása a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 10 nappal. A vizsgaközpont a portfólió leadására korábbi időpontot is meghatározhat.

Valamennyi előírt képzési évfolyam eredményes teljesítése.

Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

Központi interaktív vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: **Vállalkozási ügyviteli ügyintéző szakmai ismeret**

A vizsgatevékenység leírása

A vizsgatevékenység során jelenjenek meg a kérdésekben, feladatokban a következő tanulási eredmények:

Kis- és középvállalkozások gazdálkodása és munkaerő-gazdálkodása tanulási eredményei

- vállalkozások gazdasági feladatainak értelmezése
- munkaviszony nyilvántartásának dokumentumai és azok tartalma
- vállalkozási formák, vállalkozások működtetése, üzleti tervezése

Kis- és középvállalkozások üzletvitele tanulási eredményei

- pénz időértékéhez kapcsolódó egyszerű feladatok értelmezése, törlesztő tervek

- valuta-deviza műveletek, konverzió
- befektetésekhez kapcsolódó döntések
- pénzforgalom szabályai, fizetési módok elméleti ismeretek
- házipénztár kezelési szabályainak ismerete
- bankbizonylatok kitöltése, banki átutalás kezdeményezése, adatok felvitele
- az értékpapírok fajtái közötti különbség, árfolyam- és hozamszámítás
- a vállalkozás működésének finanszírozása

Kis- és középvállalkozások könyvvézetése tanulási eredményei

- gazdasági események kontírozása (tárgyi eszközök, készletek beszerzése, munkabér, készletek értékesítése, termelési folyamat, költségelszámolás témakörökben)
- mérleg értelmezése, hiányzó mérlegsorok kiegészítése, információk keresése
- eredménykimutatás értelmezése, hiányzó adatok keresése
- számviteli beszámoló részei, információtartalma

Adózáshoz kapcsolódó ismeretek a gazdálkodó szervezeteknél tanulási eredményei

- adózással kapcsolatos feladatok
- számla ellenőrzése

Kommunikáció a titkári munkában a vállalkozásnál tanulási eredményei

- rendezvények szervezése és lebonyolítása
- üzleti kommunikáció, kapcsolattartás

Feladattípusok:

- Feleletválasztás (alternatív választás, többszörös választás, válaszok illesztése), egymáshoz rendelés, igaz-hamis állítások, hiányzó elemek, kapcsolatok kiegészítése, fogalmak kiválasztása, felismerése (a vállalkozások gazdasági feladatai, vállalkozási formák, vállalkozások működtetése, pénzforgalom elméleti ismeretek, gazdasági események kontírozása, mérlegértelmezés, eredménykimutatás értelmezése, számviteli beszámoló készítése, értékpapírok fajtái témakörökből összeállítva)
- Döntési, elemzési és értelmezési feladatok (a pénz időértéke, valuta-deviza műveletek, értékpapír-műveletek, törlesztő terv, befektetési döntések, adózással kapcsolatos feladatok, gazdasági események kontírozása, hiányzó mérlegsorok megállapítása, értelmezése, eredménykimutatás értelmezése, vállalkozások működésének finanszírozása, rendezvények szervezése, lebonyolítása, üzleti kommunikáció, kapcsolattartás témaköröket tartalmazza)

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 120perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 30%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

A vizsgatevékenység leírásában szereplő feladattípusokból – és általuk számonkért tanulási egységekből - egybefüggő feladatsor készül, ahol a vizsgatevékenységen elérhető maximális pontszám az alábbiak szerint oszlik meg.

Feleltválasztás, egymáshoz rendelés, igaz-hamis állítások, hiányzó elemek, kapcsolatok kiegészítése, fogalmak kiválasztása, felismerése feladattípusok: 50 %

Döntési, elemzési és értelmezési feladatok: 50%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte. Az értékelés %-os formában történik.

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: **Vállalkozási ügyviteli ügyintéző projektfeladat**

A vizsgatevékenység leírása

A vizsgatevékenység A), B) és C) vizsgarészből áll.

(A) Elektronikus bevallás gyakorlata

Két nyomtatvány kitöltése a következő témakörökben, valamint a hozzájuk kapcsolódó számítási feladatok elvégzése:

- 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 (ATVUT17-es bevallás)
- Bevallás a személyi jövedelemadó, a járulék, az egyszerűsített közteherviselési hozzájárulás, a szociális hozzájárulási adóról, mindezek helyesbítéséről, önellenőrzéséről (évszámSZJA)
- Bevallás egyes adókötelezettségekről az államháztartással szemben (01-es bevallás)
- A munkáltató, kifizető összesített igazolása a személyi jövedelemadó bevalláshoz (M30-as bevallás)
- Bejelentő lap a társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról (T1011U-s bevallás) - Általános forgalmi adó bevallás (65-ös bevallás)
 - Bevallás a helyi iparüzési adóról állandó jellegű iparüzési tevékenység esetén (HIPAK)
 - 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)
 - GJADO (Adatlap a gépjárműadóval kapcsolatos mentesség, kedvezmény vagy szüneteltetés igénybevételének bejelentéséhez)
 - A bevallási nyomtatványok tartalma akkor is számonkérhető, ha időközben más szám vagy elnevezés alatt kell a bevallást elkészíteni.

(B) Pénzforgalmi nyilvántartások vezetése és bizonylatok készítése, kitöltése

A megadott vállalkozás bizonylatai segítségével készítse el a következőket: nyitás; a leggyakrabban előforduló gazdasági események könyvelése; a leggyakrabban előforduló gazdasági események könyvelési tételeinek felsorolása; pénztárkönyv vagy naplófőkönyv alapnyilvántartás; részletező nyilvántartások vezetése. Bizonylat és dokumentum készítése a pénzforgalom és a pénzkezelés gyakorlata és munkaerő-gazdálkodás a gyakorlatban, a számlakiállítás gyakorlata, titkári ügyintézés feladatai témakör tanulási eredményekhez kapcsolódóan.

(C) Portfólió bemutatása

A képzésben résztvevő a 11-13. évfolyamon, vagy a kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítésben résztvevő a tanulmányi időszaka alatt készíti el a digitális portfóliót (a továbbiakban: portfólió), amely bemutatja egyéni tanulási útját és személyiségének fejlődését. A portfólió kötelező és választható elemeket tartalmaz.

A portfólió célját, szempontjait és szerkezetét az érintett oktatóval a tanulmányi idő alatt kell egyeztetni, aki vezeti a képzésben résztvevőt a portfólió elkészítésében és az (ön)reflexiók megfogalmazásában.

Az egységbe szerkesztett portfóliót a vizsgaközpont által megjelölt tárhelyre kell feltölteni. A vizsgaközpontnak biztosítania kell a vizsgabizottság részére a portfóliók áttekinthetőségének lehetőségét a Portfólió bemutatása vizsgarész megkezdése előtt. Az egységbe szerkesztett portfólió minimális tartalma az önéletrajz, legalább hat kidolgozott szakmai portfólió téma és a vizsgázó által írt reflexió.

A portfólió tartalma:

Kötelező elemek a szakmai tartalomhoz:

- hivatalos vagy üzleti esemény megszervezésével és lebonyolításával kapcsolatos feladatok bemutatása, dokumentálása (hivatalos vagy üzleti esemény leírása, forgatókönyve, rendezvény tárgyi és személyi feltételei, vendéglátás megszervezése, szolgáltatások megrendelése, meghívó, program, költségkalkuláció stb.),
- az oktatóval egyeztetett tartalommal és struktúrában digitális formában elkészített üzleti terv/tervfejezet
- egy vállalkozás munkaerő-gazdálkodásával kapcsolatos gyakorlati feladat bemutatása • üzleti életben történő levelezés bemutatása elkészült dokumentumok alapján, kiemelten a papír nélküli kommunikációs formák, online felületek és visszajelzések használatára • titkári feladatok bemutatása, dokumentálása • irodai számítógépes programcsomag alkalmazása Választható tartalmú elemek:

A tanulási eredményekhez kapcsolódó, a képzésben résztvevői teljesítmények bizonyítékaul szolgáló, a képzésben résztvevő egyéniségét kifejező – az egyeztetett portfólió-struktúrával összhangban álló – elem feltöltése, pl.:

- önéletrajz, motivációs levél készítése állaspályázathoz
- egy-egy önálló projekt feladat bemutatása, dokumentumai
- szakmai rendezvényen, versenyen való részvétel bemutatása, dokumentálása és önreflexió megfogalmazása a reflexió ciklus szerint
- egyéb, a szakképző intézmény által jóváhagyott tartalom.

A szakirányú oktatás képzési ideje alatt minden félévben legalább 2 dokumentumnak (portfólió elemnek) kell elkészülnie, kivéve a kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés képzési szakaszát, ahol félévente 3 dokumentum (portfólió elem) elkészítése kötelező.

A portfóliót a vizsgázó– előre meghatározott szempontrendszer alapján – előadás (prezentáció) formájában mutatja be.

Az előadás minimum 12, maximum 15 diát tartalmaz. Legalább hat portfólió elemet a kötelező szakmai tartalommal kell elkészíteni, és az előadás során ezek közül legalább egyet részletesen be kell mutatni.

Az előadást követően a vizsgabizottság és a vizsgázó szakmai megbeszélést folytatnak a portfólió egyegy eleméhez kapcsolódóan.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 170 perc

(A) Vizsgarész: Elektronikus bevallás gyakorlata – 60 perc

(B) Vizsgarész: Pénzforgalmi nyilvántartások vezetése és bizonylatok készítése, kitöltése – 90 perc

(C) Vizsgarész: Portfólió bemutatása – 20 perc (ebből a portfólió bemutatása 15 perc, a szakmai megbeszélés 5 perc)

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 70%

(A) Elektronikus bevallás gyakorlata vizsgarész aránya a vizsgatevékenységen belül: 35%

(B) Pénzforgalmi nyilvántartások vezetése és bizonylatok készítése, kitöltése vizsgarész aránya a vizsgatevékenységen belül: 45%

(C) Portfólió bemutatása vizsgarész aránya a vizsgatevékenységen belül: 20%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A javítás és értékelés az (A) és (B) vizsgarészhez rendelt értékelési útmutató alapján történik.

A (C) Portfólió bemutatása vizsgarész értékelése:

- Szakmai tartalom (megfelelés az előre meghatározott szakmai elvárásoknak): 60% • Az előadás (prezentáció) felépítése (megfelelés az előre meghatározott szempontoknak): 5%
- Az előadás érthetősége, tagoltsága (bevezetés, tárgyalás, összegzés): 5%
- Szaknyelv használata, szakmai kifejezőképesség: 10%
- A szemléltetés kreativitása: 5%
- Reflexió, a kérdésekre adott válaszok minősége: 15%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó valamennyi vizsgarészből külön-külön legalább 40 %-os teljesítményt nyújtott. Sikertelen vizsgatevékenység esetén azt a vizsgarészt kell megismételni, amelynél a vizsgázó teljesítménye nem érte el a 40 %-ot.

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

A központi interaktív vizsga és a projektfeladat bemutatásának teljes időtartama alatt – írásos felhatalmazással bíró – rendszergazda jelenléte szükséges.

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

Központi interaktív vizsga – a vizsgaközpont biztosítja:

- számítógép
- internet hozzáférés - irodai szoftverek
- pénzforgalmi szoftver
- adóbevallás kitöltő szoftver
- ÁNYK
- Munkaügyi és HR nyilvántartó számítógépes szoftver - ügyviteli szoftver

Központi interaktív vizsga – a vizsgázó biztosítja:

- számológép - íróeszköz

Projektfeladat – a vizsgaközpont biztosítja:

- számítógép
- projektor - internet hozzáférés
- pénzügyi, számviteli, könyvelési, bérügyi, adóbevallási, számlázási stb. műveletek elektronikus intézéséhez szükséges alkalmazások/szoftverek

A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyarányval kell beszámítani: Ágazati alapvizsga: 15%, Szakmai vizsga: 85%

A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok

A vizsgán a feladatban meg kell nevezni a vonatkozó jogszabályrészletet (a hozzá tartozó képlettel) és – tájékoztató jelleggel – mellékelni kell az adott feladathoz.

A központi interaktív vizsga minden vizsgafeladatát a vizsgázók számítógépes tanteremben készítik – írásos felhatalmazással bíró – felügyelő oktató jelenlétében. A számítógépes vizsgafeladatrészek lebonyolításához minden vizsgázó részére biztosítani kell:

- saját vizsgahelyi útmutatót, mely figyelembe veszi a helyi körülményeket,
- vírusmentes és a korábbi gyakorlati feladatoktól megtisztított IT eszközöket, • az elektronikus bevételek készítéséhez szükséges nyomtatványkitöltő keretprogramot, nyomtatványokat, valamint azok kitöltési útmutatóját,
- munkaügyi dokumentumok készítéséhez szükséges a képző intézmény által választott és telepített programok,
- pénzügyi, számviteli, könyvelési, bérügyi, adóbevallási, számlázási stb. műveletek elektronikus intézéséhez szükséges alkalmazások/szoftverek,
- hálózati nyomtató használatát, dokumentálás célú használatra.

A vizsga befejezése után a vizsgázók munkáját név szerint archiválni kell (fájl-név szerint), ill. a vizsgázók által elvégzett feladatokat külön-külön CD/DVD-re is el kell menti. Az elkészült feladatmegoldás(oka)t vizsgázók szerint külön ki kell nyomtatni (csak a feladatban meghatározott listákat), melynek minden oldalát a lap alján a szignóval kell hitelesíteni. A nyomtatásnak és a mentésnek a gyakorlati vizsga befejezését követő 60 percen belül meg kell történnie.

A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek:

Az ágazatért felelős miniszter útmutatót adhat ki honlapján a projektfeladat mindhárom vizsgarészének tartalmára.

A központi interaktív vizsga, valamint a projektfeladatok (A) és (B) részét célszerű egy vizsganapon végezni. A portfólió bemutatása másik vizsganapon történjen. A két vizsganap között 30 napnál több idő nem telhet el.

4. A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

4.1. Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra- nem releváns

- számítógép, illetve mobil IT eszközök
- internet-hozzáférés, wi-fi
- nyomtató
- scanner
- projektor
- fénymásoló
- irodai szoftverek (szövegszerkesztő, táblázatkezelő, adatbáziskezelő, prezentációs)
- iktatórendszer vagy dokumentumkezelő rendszer
- jogtár

4.2. Eszközjegyzék szakirányú oktatásra

- az ágazati alapoktatás eszközjegyzékében szereplő eszközök
- számítógép, illetve online műveletek végzésére alkalmas mobil IT eszközök
- számítógépes szoftverek (számlázási, pénzügyi, munkaügyi, HR, adózási, leltározási, nyilvántartási és ügyviteli feladatok intézéséhez)
- ÁNYK
- prezentációs eszközök és irodai szoftverek
- jogtár

5. A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek

Az ágazati alapoktatásban és a szakirányú oktatásban oktatott témakör oktatójának szakképző iskolában az ágazatnak megfelelő felsőfokú végzettséggel és szakképzettséggel vagy felsőfokú végzettséggel és az ágazatnak megfelelő szakképesítéssel kell rendelkeznie.

A gyakorlati ismereteket oktató személynek legalább érettségi végzettséggel és az ágazatnak megfelelő szakképesítéssel kell rendelkeznie.

A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszása évfolyamonként a Vállalkozási ügyviteli ügyintéző szakma számára

	Évfolyam	1/13. évfolyam		2/14. évfolyam		A képzés összes óraszása
Tantárgy	Témakör	70820 óra		868 óra		157688 óra
		Szakképző intézményben lebonyolított (elméleti)	Duális képzőhelyen lebonyolított (gyakorlati) foglalkozások (óra)	Szakképző intézményben lebonyolított (elméleti)	Duális képzőhelyen lebonyolított (gyakorlati) foglalkozások (óra)	
Vállalkozási és ügyviteli szakmai ismeretek	Üzleti adminisztráció	0	1048	0	62	
	Pénzforgalmi nyilvántartások	0	36	0	93	
	Kis és középvállalkozások gazdálkodása	0	72	0	124	
	Munkaerő-gazdálkodás	0	108	0	62	
	Adózási ismeretek	0	108	0	186	
	Könyvvizetési alapismeretek	0	36	0	62	
	Szövegbevitel számítógépen	0	6872	0	93	

	Dokumentumszerkesztés	0	36	0	62	
	Titkári ügyintézés	0	36	0	62	
	Ügyfélszolgálati kommunikáció	0	36	0	31	
	Kommunikáció a titkári munkában	0	$\frac{687}{2}$	0	31	
Szakirányú oktatás összesen:			$\frac{708}{20}$		868	157688 óra

Vállalkozási és ügyviteli szakmai ismeretek tantárgy: 157688 óra

Üzleti adminisztráció témakör

A témakör tanításának fő célja:

Az Üzleti adminisztráció témakör tanításának célja, hogy a képzésben résztvevő legyen képes a gazdasági folyamatokat pénzügyi aspektusból vizsgálni, eligazodjon a pénzügyi intézményrendszerben és ismerje az alapvető pénzügyi szolgáltatásokat. Alkalmas 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 képzésben résztvevő megismerje a nemzetközi elszámolási eszközök árfolyam-alakulásának hatását a gazdasági szférára. A képzésben résztvevő 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 képzésben résztvevő egyszerű befektetési, értékpapír árfolyam- és hozamszámításon keresztül dönteni a beruházás megvalósításáról, a vásárlásieladási szándékról

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Meg tudja különböztetni a pénzügyi intézményrendszert alkotó hitelintézeteket és a pénzügyi vállalkozásokat egymástól.	Tudja az MNB és a kereskedelmi bankok feladatait.	Teljesen önállóan	Fogékony az új információk befogadására. A minőségi munkavégzés érdekében követi a szakmájával kapcsolatos jogszabályi változásokat. Törekszik a pontos,	
Kialakítja a pénzforgalom szabályait a vállalkozásnál.	Ismeri a pénzforgalom általános szabályait.	Teljesen önállóan		

Figyelemmel kíséri a valuta és devizaárfolyamokat	Ismeri az árfolyamok alkalmazását valuta-, deviza beváltása, illetve vétele esetén. Tudja Ismeri az árfolyamváltozás hatását a gazdaságra.	Irányítással, önállóan.	áttekinthető, munkavégzésre.	
Közreműködik a bankgarancia, a fedezetigazolás és az akkreditív nyitás ügyében.	Ismeri a nemzetközi elszámolások eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan		
Elvégzi az alapvető befektetési számításokat.	Ismeri a pénzügyi piacok működését és az értékpapírok típusait. Érti az alapvető befektetési számítások alkalmazási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan		
Közreműködik a biztosítási termékek kiválasztásában.	Ismeri a biztosítási termékeket.	Instrukció alapján részben önállóan		

A pénzügyi intézményrendszer

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

Bankügyletek

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

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

Hitelbiztosítékok: tárgyi, dologi biztosíték és személyi biztosíték

Semleges bankműveletek

A pénz időértéke

A pénz időértékének fogalma, jelentősége

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

Az egyszerű és a kamatos kamat számítása

Diszkontálás

Pénzforgalom

A pénzforgalom általános szabályai

A fizetési számlák fajtái Banki titoktartási szabályok Fizetési módok:

- fizetési számlák közötti fizetés: átutalás, beszedés, az okmányos meghitelezés (akkreditív)
- fizetési számlához kötődő készpénzfizetés: készpénzfizetésre szóló csekk kibocsátása és beváltása, készpénzbefizetés fizetési számlára, készpénzkifizetés fizetési számláról
- fizetési számla nélküli fizetés: készpénzáttutalás
- készpénzfizetés

A készpénzforgalom lebonyolítása

A pénztár, pénzkezelés és pénztári forgalom elszámolása

A pénzkezeléssel kapcsolatos feladatkörök

A pénzkezelés gyakorlata 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
- időszakos pénztárjelentés
- készpénzfizetési számla
- szigorú számadású bizonylatok nyilvántartása

Pénzügyi bizonylatok (számla) kiállítása számlázóprogram használatával

Fizetési számlák közötti fizetési megbízások elektronikus kiállítása

Valuta-, devizaműveletek

A valuta, a deviza és azok árfolyamának fogalma

A valuta- és a devizaműveletekkel kapcsolatos gazdálkodási feladatok

A valuta- és a devizaárfolyamokhoz kapcsolódó számítások

Pénzügyi piacok és termékeik

A pénzügyi piacok fogalma, gazdaságban betöltött szerepe

Pénzügyi piacok csoportosítása

Az értékpapírok pénzügyi piacokon betöltött szerepe

Az értékpapírok megjelenése, fogalma (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

Befektetések értékelése

Beruházási 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 hozamának számítása

Tőzsdei ügyletek értékelése

Biztosítási alapismeretek A biztosítás szerepe, jelentősége, módszere

A biztosítási ágazatok rendszerei, biztosítási formák

Biztosítási szerződés és biztosítási díj

Biztosítási esemény bekövetkezése, kárrendezés

Pénzforgalmi nyilvántartások témakör

A témakör tanításának fő célja:

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

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Érti a pénzforgalmi könyvvitel lényegét.	Ismeri a pénzforgalmi nyilvántartás vezetésére vonatkozó adózási szabályokat.	Teljesen önállóan	Fogékony az új információk befogadására. A minőségi munkavégzés érdekében követi a szakmájával kapcsolatos jogszabályi változásokat. Törekszik a pontos, áttekinthető, munkavégzésre	Naplófőkönyv és pénztárkönyv programot használ
A pénzforgalmi könyvvitelt alátámasztó részletező nyilvántartást készít.	Ismeri a pénzforgalommal kapcsolatos részletező nyilvántartásokat.	Teljesen önállóan		Részletező nyilvántartásokat vezet.

Pénzforgalmi nyilvántartási feladatok

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

Pénzforgalmi könyvvitel

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 árubeszerzés, alvállalkozói számlák, energiaszámlák, telefonköltség, nyomtatvány, irodaszer, szaklapok, bérleti díjak, bérék, jövedelem kivét, bérékkel 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.

Bérékkel 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 árubeszerzés, alvállalkozói számlák, energiaszámlák, telefonköltség, nyomtatvány, irodaszer, szaklapok, bérleti díjak, bérék, jövedelemkivét, bérékkel 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.

Bérékkel 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 KATAtörvény szerinti bevétel értelmezése, a bevétel megszerzésének időpontja

Részletező nyilvántartások:

Folyószámla-nyilvántartások vezetése (szállító, vevő)

A munkabérekkel, vállalkozói kivétellel 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

Kis- és középvállalkozások gazdálkodása témakör

A témakör tanításának fő célja:

A Vállalkozási ismeretek oktatásának célja, hogy segítsék elő a képzésben résztvevők gazdasági gondolkodásmódjának kialakulását és fejlesztését, járuljanak hozzá a piacgazdaság működésének megértéséhez, tegyék képessé a képzésben résztvevőket 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 képzésben résztvevők számára a pénzügyi ügyintézői feladatokhoz kapcsolódó önálló projektfeladatok, produktumok elkészítésére, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére. A képzésben résztvevők az üzletiterv-készítés folyamatát alkalmazva állítsanak össze tervfejezeteket a tanult statisztikai módszerek alkalmazásával, betartva az üzletitervkészítés alaki, tartalmi, formai követelményeit. Az üzleti terv egyes fejezeteit a portfólió bemutatása során tudják majd prezentálni.

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Közreműködik a vállalkozás alapításának adminisztrációs tevékenységében.	Ismeri a vállalkozások alapítására vonatkozó jogszabályi előírásokat.	Teljesen önállóan	Nyomon követi a jogszabályi környezet változását. A jogforrásokat	Adatbázisok létrehozása

Megérti a korlátolt és korlátlan felelősség fogalmát.	Ismeri a felelősségi formákat.	Teljesen önállóan	értelmezve alkalmazza. Munkája során törekszik a létrehozott adatok pontos feldolgozására, elektronikus megőrzésére.	
Előkészíti az analitikus bizonylatokat a könyvviteli munkára.	Ismeri a bizonylatok csoportosítását, keletkezését.	Teljesen önállóan		
Közreműködik a vállalati marketingmunkában.	Ismeri a marketing alapelemeit.	Teljesen önállóan		
Adatokat szolgáltat a finanszírozási döntésekhez.	Ismeri a finanszírozási döntésekhez szükséges információforrásokat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Közreműködik a befektetési döntések előkészítésében.	Ismeri a beruházások pénzügyi forrás lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan		
Részt vesz a pályázatok, projektátogatások készítésében, nyilvántartásában, elszámolásában.	Ismeri a projektek támogatási forráslehetőségeit.	Irányítással		Szövegszerkesztés, táblázatkezelés
Részt vesz a vállalkozás üzleti tervének elkészítésében.	Ismeri az üzleti terv egyes fejezeteinek tartalmát.	Instrukció alapján részben önállóan		

Vállalkozási formák

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

Vállalkozások működése és megszűnése 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 eszközközpontja: motiváció, hatáskör, feladatkör és felelősség, döntéshozatal, konfliktuskezelés
Lehetséges szervezeti formák:
– lineáris
– funkcionális
– divizionális
– mátrix szervezet

Vállalkozások pénzügyi tervezése

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 tőke költség, 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

Üzleti terv

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 tanultak 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 tanultak szerint 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

Munkaerő-gazdálkodás témakör

A témakör tanításának fő célja:

A Munkaerő-gazdálkodás témakör tanításának célja, hogy a képzésben résztvevő a Munka Törvénykönyve által meghatározott szabályokat megismerje, és ezeket a munkaügyi gyakorlata során alkalmazni tudja. A képzésben résztvevőnek 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 képzésben résztvevő megismer munkaügyi és nyilvántartó számítógépes szoftvert, melynek segítségével vezeti a szükséges munkaügyi nyilvántartásokat.

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megtudja különböztetni a motivációs elméleteket.	Ismeri a motivációs elméletek típusait.	Teljesen önállóan		Digitális jogtárat használ.
Ismeri és alkalmazza a munkajogi fogalmakat.	Ismeri a Munka Törvénykönyve előírásait.	Teljesen önállóan		
Digitális munkaügyi dokumentumokat készít.	Ismeri a kötelező munkaügyi nyilvántartásokat.	Teljesen önállóan		Munkaügyi és HR-nyilvántartó szoftvert használ.

Emberi erőforrás-gazdálkodás. A munka fogalma, a munkafolyamat.

Motiváció, motivációs elméletek

Képesség, készségek, képzettség

A humán kontrolling fogalma, eszközei, módszerei, elemzések, számítások

Emberi erőforrás-gazdálkodás, humánstratégia

A munkakörök elemzése, kialakítása, értékelése

Toborzás és kiválasztás

Teljesítményértékelés
Munkaerő-fejlesztés, karriertervezés

A munka díjazása:

A munkabér fogalma, részei
Az alapbér, 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, jelentérendszer
Munkaidő-gazdálkodás, munkaidő-nyilvántartások, a foglalkoztatás hatékonysága

A munkaviszony szabályozása
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

Munkaerő-gazdálkodás a gyakorlatban

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

Adózási ismeretek témakör

A témakör tanításának fő célja:

Az Adózási ismeretek témakör tanításának célja, hogy a képzésben résztvevőkkel a magyar adójogi szabályokat és felkészítse a képzésben résztvevőket a legalapvetőbb adójogszabályok alkalmazására. Rámutatson a magánszemélyek személyijövedelemadó-fizetési kötelezettségére, az arányos közteherviselés szükségességére. Bemutassa az általános forgalmi adó szerepét, s ezen ismeretek birtokában a képzésben résztvevők legyenek képesek a vállalkozások számlázási, nyugtaadási kötelezettségének maradéktalanul eleget tenni. Ismerjék a kisvállalkozások tevékenységére vonatkozó általános forgalmi adó jogi szabályozását.

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Közreműködik a személyi jövedelemadó elszámolásával összefüggő nyilvántartási kötelezettség teljesítésében, elvégzi a személyi jövedelemadóval kapcsolatos elszámolásokat.	Ismeri a személyi jövedelemadózás elszámolási szabályait a hatályos jogszabályok szerint.	Teljesen önállóan	Fogékony az új információk befogadására. A minőségi munkavégzés érdekében követi a szakmájával kapcsolatos jogszabályi változásokat. Pontosságra, precizitásra törekszik.	Interneten keres, számítógépen adatokat rögzít.
Kitölti a vállalkozás kimenő számláit.	Ismeri a számla, nyugtaadás szabályait.	Teljesen önállóan		Számlázóprogramok szakszerű kezelése.
Ellenőrzi a vállalkozáshoz beérkező számlákat a tartalmi és formai követelményeknek megfelelően.	Ismeri a számla tartalmi és formai kellékeit.	Teljesen önállóan		

Előkészíti a vállalkozás bevételkiadási számláit a könyvelésre.	Tisztában van az egyéni vállalkozó adózási lehetőségeivel.	Teljesen önállóan	
Elektronikus bevallásokat készít.	Ismeri az adatszolgáltatásokhoz kapcsolódó bevallási nyomtatványokat	Teljesen önállóan	Az ÁNYK-programot szakszerűen használja.

Adózási fogalmak

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

Általános forgalmi adó

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

Személyi jövedelemadó és béréket terhelő járulékok és közterhek

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 házasként 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

Egyéni vállalkozás jövedelemadózási formái

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 vállalkozások tételes adója Az adónem választásának feltételei

A KATA alapjának meghatározása

A KATA mértéke (főállású kisadózó, főállásúnak nem minősülő kisadózó)

Társaságok jövedelemadózása

A társasági adó alanyai, az adófizetési kötelezettség

A társasági adóalap meghatározása, Az adóalap-korrektúrák 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, adókedvezmény

Az adózott eredmény

Helyi adók

A helyi adók típusai: vagyoni típusú (építményadó és telekadó), kommunális jellegű adók (magánszemélyek kommunális adója és idegenforgalmi adó), helyi iparüzési adó, települési adó

Az egyes típusok adóalanyai

Az adó alapja és mértéke

Az adókötelezettség teljesítése

Egyszerűbb feladatok megoldása a helyiadókról szóló törvényben meghatározott adónemekre

Gépjárműadó és cégautóadó 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 az 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

Elektronikus bevallás gyakorlata

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 helyesbítéséről, 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 (T1011es bevallás)

Általános forgalmi adó bevallás (65-ös bevallás)

Bevallás a helyi iparüzési adóról állandó jellegű iparüzési 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

Könyvvezetési alapismeretek témakör

A témakör tanításának fő célja:

A képzésben résztvevő megismeri, hogy a számviteli törvény alapján kell a gazdálkodóknak könyveiket vezetni és beszámolókat 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 képzésben résztvevők számára a könyvvezetés és beszámolóképzés feladataihoz

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bizonylatokat készít elő a könyveléshez.	Ismeri a számviteli törvény előírásait.	Teljesen önállóan	Szakmai kommunikációjában az ügyfelekkel és a vállalati vezetőkkel együttműködésre törekszik Munkájában követi a jogszabályi változásokat.	Interneten keres, adatot rögzít.
Könyvelési tételeket szerkeszt a szabályoknak megfelelően.	Ismeri a számviteli törvény előírásait.	Teljesen önállóan		
Könyveli a tárgyi eszközökkel kapcsolatos gazdasági eseményeket.	Ismeri a tárgyi eszközök elszámolását.	Teljesen önállóan		
Könyveli a vásárolt készletekkel kapcsolatos gazdasági eseményeket.	Ismeri a vásárolt készletek elszámolását.	Teljesen önállóan		
Könyveli a jövedelemelszámolással és a munkabérek közterheivel kapcsolatos gazdasági eseményeket.	Ismeri a jövedelemelszámolás szabályait.	Teljesen önállóan		

Könyvelni a saját termelésű készletekkel kapcsolatos gazdasági eseményeket.	Ismeri a termelési költségek és a saját termelésű készletek elszámolását.	Teljesen önállóan		
---	---	-------------------	--	--

A számviteli törvény

A számvitel feladatai, területei

A számvitel szabályozása (külső és belső szabályozás), alapidokumentumok

A számviteli törvény - számviteli alapelvek - számviteli politika összefüggései

A beszámoló szerepe, a beszámoló részei

A beszámolók formái

Könyvelési tételek szerkesztése

Az egységes számlakeret felépítése és szerkezete

Analitikus és szintetikus könyvelés a gyakorlatban

Idősoros és számlasoros könyvelés

Tárgyi eszközök elszámolása 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

A vásárolt készletek elszámolása

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 jövedelem elszámolása

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

Saját termelésű készletek elszámolása

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)

Termékértékesítés elszámolása, az eredmény megállapítása

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

Szövegbevitel számítógépen témakör

A témakör tanításának fő célja:

A Szövegbevitel a számítógépen témakör alapvető célja, hogy a képzésben résztvevő – elsajátítva a tízujjas vakírás alapjait – váljék gyakorlottá azoknak a számítógép-használathoz kapcsolódó elektronikus írásbeli teendőknél – 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, ujjkéz-, fej- és szemgyakorlatok stb.), amelyek hosszú távon is megalapozzák az egészséges és biztonságos munkavégzést.

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Dokumentumokat szerkeszt szövegszerkesztő programmal.	Ismeri a szövegszerkesztő használatát	Teljesen önállóan	Önállóan kezeli a számítógépet és perifériáit.	A Word szövegszerkesztő magas szintű ismerete
Táblázatkezelő programon kimutatást, diagramot készít.	Ismeri a táblázatkezelő program használatát	Teljesen önállóan	Törekszik a pontos, precíz munkavégzésre. Betartja az internethasználat szabályait.	Az Excel magas szintű ismerete
Elektronikus prezentációt készít.	Ismeri a prezentációkészítő alkalmazásokat	Teljesen önállóan		A PowerPoint magas szintű ismerete

Az írásbiztonság erősítése

Fogás- és írásnehézséget jelentő nyelvi elemek gyakorlása: nehéz fogások, nagy ugrások, belső és külső fogások, ujjtechnikai gyakorlatok, betűkettőzések stb.

Figyelem-összpontosító, koncentrációt fejlesztő gyakorlatok

Idegen nyelvű szavak, szövegek írása

Az írássebesség fokozása szövegfeldolgozásokkal

Az írássebesség fokozása időre történő gépelési gyakorlatokkal

Szövegfeldolgozás, szöveggyakorlatok

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

- különböző nehézségű szövegek
- különböző tartalmú – ismeretbővítést szolgáló – szövegek
- az időre írás tartamának növelése: állóképesség-fejlesztés (10–20 perc)
- az írásbiztonság erősítése
- mozdulat- és szógyakorlatok

A szöveg hosszúság növelése

Diktálás utáni írás: folyamatos szöveg diktátumok

Enter nélküli, folyamatos írás; az automatikus elválasztás alkalmazása

A dokumentumszerkesztés alapjai

A dokumentumok tárolására szolgáló mappaszerkezet kialakítása a titkári munkafeladatainak megfelelően

Mappák létrehozása, a munka jellegének megfelelő elnevezése, megnyitása, bezárása, áthelyezése, másolása stb.

Fájlkezelési feladatok: fájlok létrehozása, elnevezése – a titkári munka jellegének megfelelően –, megnyitása, mentése, mentése másként, másolása, áthelyezése, átnevezése, törlése, nyomtatása (különböző beállításokkal) stb.

A biztonságos és hatékony internethasználat szabályai a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan
Információ keresése az interneten, feldolgozása, tárolása, továbbítása (elektronikusan) a titkári munkafeladatokhoz kapcsolódóan

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
 - felsorolás, többszintű felsorolás létrehozása
 - tabulátorpozíciók elhelyezése, különböző típusú tabulátor használata – szöveg beillesztése
 - táblázat, diagram, kép, alakzat, oldalszám, dátum és idő, szövegdoz, 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
 - élőfej, élőláb létrehozása, szerkesztése
 - nyelvi eszközök használata: helyesírás-ellenőrzés, automatikus elválasztás stb.
- A dokumentumszerkesztés alapjainak alkalmazása a titkári munkakörben előforduló dokumentumok készítésére, pl. tájékoztatók, bemutatkozások, leírások, termékjellemzők, szolgáltatások, szerződések, szabályzatok, programleírások stb.

Táblázatok készítése

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
- 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
- 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, WordArt, szimbólum beszúrása, szerkesztése
- A titkári munkában jellemző dokumentumok (táblázatok, diagramok): listák, nyilvántartások, jelenléti ívek, eredménykimutatás stb. készítése A dokumentumok készülhetnek:
- minta után
- részletes feladattal irányított utasítások szerint – megadott tartalmi szempontok, adatok szerint
- információval történő kiegészítéssel stb.

Prezentációkészítés

A prezentációkészítés jelentősége a titkári munkában

A prezentációkészítés lépései (felkészülés, tervezés, megvalósítás)

Tipográfiai alapismeretek (betűk, szöveg, színek stb.)

Szervezetek, termékek, szolgáltatások prezentációjának előírásai

Prezentációk készítése egy konkrét bemutatókészítő programban

A weblapkészítés alapjai

Honlapkészítési alapfogalmak

A weblapok funkciója, szerkezeti felépítése, HTML-kódok

Bekezdések, felsorolások

Táblázatok

Képek használata

Hivatkozások

A weblapkészítés gyakorlata

Dokumentumszerkesztés témakör

A témakör tanításának fő célja:

A Dokumentumszerkesztés témakör tanításának célja, hogy a képzésben résztvevő 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.

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák

Adatbeviteli feladatokat végez a tízujjas vakírás magas szintű technikájával.	Ismeri az irodai dokumentumok fajtáit.	Teljesen önállóan	Munkavégzésében törekszik a pontosságra.	A Word szövegszerkesztő magas szintű ismerete.
Levelezést folytat külső partnerekkel, munkatársakkal hagyományosan és elektronikusan.	Ismeri az üzleti élet gazdasági, kereskedelmi leveleit.	Teljesen önállóan	Követi az információforrások változásának szabályait. Tisztában van a levelezés, elektronikus kapcsolattartás udvariassági szabályaival.	Internethasználat
Betartja a biztonságos internethasználat szabályait.	Ismeri a világháló veszélyeit.	Teljesen önállóan		Internethasználat

Levelezési ismeretek

Az írásbeli kapcsolattartás funkciója, változása

Iratok, levelek tartalmi, nyelvi, formai követelményei, tárgyi feltételei

Az iratkészítés technikája számítógépen (szövegszerkesztő program alkalmazásával)

A hivatali stílus alkalmazása

Az iratok helyesírási, nyelvhelyességi, nyelvhasználati szempontjai

Iratok, hivatali, üzleti levelek stilisztikai elemzése

A levelezés hagyományos és elektronikus jellemzői, udvariassági szabályai

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

Levelezés a titkári munkában

Nyomtatott dokumentumok (papírfajták, boríték, postai utasítások)

Postai nyomtatványok kitöltése (tértivevény, feladóvevény, meghatalmazás stb.) A mindennapi élet egyszerű iratainak (pl. nyugta, elismervény, igazolás, nyilatkozat, kötelezvény, meghatalmazás) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői A nyugta és számla jellemzői, különbségei a jogszabályok értelmében

Azonosító adatok (személyi adatok, azonosító számok, címek, elérhetőségek stb.) helyesírása

Hírközlő iratok (hirdetés, tájékoztatás, értesítés, felszólítás, felhívás, meghívó) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői

Belső, szervezeti iratok (emlékeztető, feljegyzés, jelentés, beszámoló, körlevél stb.) nyelvi, tartalmi és formai jellemzői Iratkészítési gyakorlatok

Gyakori iratok nyomtatványainak kitöltése kézzel, számítógéppel; sablonok A témakör részletes kifejtése

Levelezés az üzleti életben

A hivatalos szervekkel való kapcsolattartás jellemzői

Beadványok: panasz, javaslat, bejelentés, bevallás, feljelentés, kérvény, kérelem

Iratok a hatáskör és illetékesség területéről: idézés, értesítés, igazolási kérelem

Határozat, végzés, fellebbezés iratai a hatósági eljárásban

Iratok a munkaügy köréből (állaspályázat, 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

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

Az üzleti levelek ajánlott sémája, formai, szerkesztési szabályai

Nyomtatványok a közigazgatás, a munkaügy és az üzleti élet levelezésének köréből

Komplex levélgyakorlatok

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

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)

Iratsablon készítése

Nyomtatványok, űrlapok kitöltése, készítése

Körlevélkészítés

Titkári ügyintézés témakör

A témakör tanításának fő célja:

A Titkári ügyintézés témakör tanításának alapvető célja, hogy a képzésben résztvevők megismerjék a titkári munkakör tevékenységformáit, képet kapva a munkahelyi irodai teendőkről, szervezési feladatokról, az irodai környezetről, tárgyi, személyi feltételekről, az ott zajló munkafolyamatokról. A képzésben résztvevők 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.

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Jegyzőkönyvvezetési teendőket lát el.	Ismeri a jegyzőkönyvvezetés technikáját.	Teljesen önállóan	Fogékony az új információk befogadására. A minőségi munkavégzés érdekében projektekben csoportos feladatvégzés esetén kezdeményező, együttműködő. Az e-ügyintézés során önállóságra törekszik.	Számítógépes és ügyviteli programcsomagok kezelése
Alkalmazza az irat- és dokumentumkezelési szabályokat.	Ismeri az irat és dokumentumkezeléssel kapcsolatos feladatokat.	Teljesen önállóan		Számítógépes és ügyviteli programcsomagok kezelése
Projektekben, pályázatokkal kapcsolatos feladatokban részt vesz.	Projektismeret	Teljesen önállóan		Számítógépes és ügyviteli programcsomagok kezelése
Betartja az adatfelhasználás szabályait.	Ismeri az adat- és információvédelem szabályait.	Instrukció alapján részben önállóan		Számítógépes és ügyviteli programcsomagok kezelése

Jegyzőkönyvvezetés

A jegyzőkönyv-vezetési munka jellege, tartalma

A jegyzőkönyv fogalma, tartalmi jellemzői

A jegyzőkönyvek készítésének alkalmai

A jegyzőkönyvek típusai: megállapodási/határozati; teljes/szó szerinti, kivonatos/rövidített jegyzőkönyvek

Technikai eszközök a jegyzőkönyvvezető szolgálatában

Elvárások a jegyzőkönyvvezetővel szemben

Előkészületek a jegyzőkönyvek vezetésére:

- egyeztetés a jegyzőkönyv felvételének eseményéről, körülményeiről
- információk gyűjtése az eseménnyel kapcsolatban
- 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 egyetértésben
- résztvevők regisztrálása
- a jegyzéshez legoptimálisabb hely kiválasztása, elhelyezkedés stb.

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.

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.

Jegyzőkönyvek, kapcsolódó dokumentumok kezelése, tárolása

Előírások, szabályok, utasítások betartása a jegyzőkönyvvezetéshez kapcsolódóan

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 Hanghordozón rögzített szöveg jegyzése, rögzítése

A feliratozás mint egyidejű beszéd-rögzítés fogalma, tevékenységtartalma

Jegyzőkönyvi részletek stilizálása, fésülése; a kivonatolás gyakorlatai

A jegyzőkönyv tartalma, formai-alaki megjelenése

A jegyzőkönyv felépítése, részei

Komplex jegyzőkönyv-készítési gyakorlatok:

- a jegyzőkönyv tartalmi típusainak megfelelően: kihallgatásról, helyszíni szemléről, értekezletről, eseményről, megállapodásról, határozatokról stb.
- a beszéd-rögzítés módjának megfelelően: diktálás után, sztenogrammból, rögzített hanganyagról
- a jegyzőkönyvi formának megfelelően: egyedileg szerkesztett forma – a közéleti, hivatali, üzleti életi elvárásoknak megfelelően, nyomtatványok kitöltésével

Titkári feladatok

A titkár, titkárság helye, funkciója a szervezeti hierarchiában

Titkári funkciók: személyi, szervezeti
Titkári munkakörök (foglalkozások)
Titkári munkaköri elvárások; titkári etikai kódex
Postázási feladatok
Iroda- és munkaszervezési teendők a titkári munkában
Kapcsolatteremtés, kapcsolatok ápolása a titkári munkában
Telefonos kapcsolattartás és illemszabályai
Ügyfél- és partnerkapcsolat kezelése; ügyfeladatbázis működtetése
Szűrőfeladatok: személyes, telefonos, írásos, elektronikus megkeresés vonatkozásában
Vendégfogadás, vendéglátás az irodában
Programok, rendezvények, utazások szervezése
Pályázatfigyelés; projektfeladatok
Nyilvántartások vezetése, ellenőrzése, frissítése
Irodai gazdálkodás (irodaszerek készletezése, házipénztár-kezelés, reprezentációs keret kezelése stb.)
Bélyegzők kezelése
Ügyintézés hagyományos, személyes megjelenéssel, telefonon, levélváltással és ecsatornán
Jogszabálykövetés, jogszabálykeresés
A személyiségfejlesztés területei a titkári munkakörben (személyiségtípusok, önismeret, önértékelés, önfejlesztés, önmenedzselés); karriertervezés
Álláskeresési technikák titkári munkakörben
A témakör részletes kifejtése

Információs folyamatok az irodában

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

Adat- és információvédelem

Adat és információ fogalma
Az adat- és információkezelés, -védelem szabályozása
Az adat- és információkezelés körébe tartozó fogalmak, értelmezésük
A személyes adatok védelme
A közérdekű adatok megismerésének lehetősége, eljárási szabályai
Közérdekű adatok közzétételének szabályai
Adatvédelmi szintek (uniós; nemzeti, szervezeti) és felelősségi körök (hatóság, adatvédelmi felelős, adatkezelők)
A szervezeti adatkezelés szabályozása

Az adatvédelmi szabályzat tartalmi elemei
Az adatkezelés technikai háttere, biztonsági elemei

Időgazdálkodás

Az idő fogalma, jellemzői

Fogalmak: időgazdálkodás, vezetői és személyes időmenedzsment, munkaidő, pihenőidő, aktív, értékteremtő idő, elpazarolt idő stb.

Az időgazdálkodás alapelvei

Időrabló tényezők: halogatás, félbeszakítás, párhuzamos munkavégzés, a rendszer hiánya, a cél hiánya, a motiváció hiánya, fáradtság stb.

Az idő hatékonyságának növelése: munkaidő-fényképezés, az időrabló tényezők leépítése, hatékony munkastílus kialakítása, a kapcsolatok optimalizálása, célkitűzés, hatékony munkaszervezés, a munkafeladatok delegálása, önérték-értékesítés, fegyelem, a pluszidők kihasználása, az energiaszint növelése, jutalmazás stb.

A hatékony időgazdálkodás tárgyi eszközei

Időtényezők a titkári munkában

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, munkafadatainak összehangolása
- az ügyfelek idejével való gazdálkodás

Vezetési és projektismeretek

A vezetés, irányítás fogalmának tisztázása

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

Vezetési stílusok

Szervezeti formák, szervezeti kultúra

A projekt fogalma, típusai, csoportosítása

A projekt folyamata: a koncepció kialakítása (ötlet), elemzés, tervezés, végrehajtásmegvalósítás, ellenőrzés

Ügyfélszolgálati kommunikáció témakör

A témakör tanításának fő célja:

Az Ügyfélszolgálati kommunikáció témakör célja, hogy a képzésben résztvevők 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 képzésben résztvevő 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. Nonverbális kommunikációja összhangban legyen közlendőjének tartalmával. Képes legyen eredményesen érvelni saját álláspontja mellett. Képes legyen a hallgatóság figyelmét megragadó írásbeli prezentáció készítésére és annak szóbeli bemutatására. A képzésben résztvevők megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, valamint elsajátítsák a reklamáció- és panaszkezelés szabályait.

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Szóban és írásban az ügyfélszolgálatnak megfelelő módon kommunikál.	Ismeri a kommunikációs eszközöket és szabályokat.	Teljesen önállóan	Az interakciók során a kommunikáció módját a partnerhez igazítja.	
A helyzetnek és célnak megfelelő kérdéstípusokat alkalmaz.	Ismeri a kérdések típusait, kérdezéstechnikát.	Teljesen önállóan	Kommunikációja során törekszik az együttműködésre Hatékonyan érvel saját álláspontja mellett.	
Együttműködően kommunikál.	Ismeri a kommunikáció verbális és nonverbális formáit.	Teljesen önállóan	Elfogadja az ügyfélszolgálati kultúrát. Betartja az öltözködési szabályokat.	
A nyelvhelyességi szabályok betartásával kommunikál írásban.	Ismeri az írásbeli kommunikáció jellemző szabályait.	Teljesen önállóan		
Hatékonyan kezeli a reklamációkat és az ügyfélpanaszokat.	Ismeri a reklamáció és panaszkezelés szabályait.	Teljesen önállóan		

Szóbeli kommunikáció

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

Digitális kommunikáció

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, felhasználása
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

Ügyfélszolgálati ismeretek

Az ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzői

Az ügyfélkapcsolat fontossága

Az ügyfélközpontúság jelentése, szerepe, az ügyfélközpontú gondolkodás jellemzői

Az ügyfélszolgálati tevékenység elemei

Az ügyfélkapcsolati tevékenység és a vállalati stratégia kapcsolódási pontjai, összefüggései

Az ügyfélszolgálati munkatárs feladatai

Az ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzői

Az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák

Ügyfélkapcsolatok kezelése a gyakorlatban

Alapvető udvariassági formák, szabályok

Az üzleti etikett szabályai

Illemszabályok

Írott és íratlan szabályok

Üzleti, hivatali, közéleti elvárt viselkedési formák és normák

A vendéglátás alapvető szabályai

Az online ügyfélszolgálat szabályai

Az ügyféltípzálás fontossága, használhatósága

Az ügyféltípzálás 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

Kommunikáció a titkári munkában témakör

A témakör tanításának fő célja:

A Kommunikáció a titkári munkában témakör oktatásának célja, hogy a képzésben résztvevő 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 képzésben résztvevőt arra, hogy képes legyen rendezvények programjainak összeállítására, megszervezésére és lebonyolítására.

A témakör oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Szervezeten belüli és kívüli rendezvényeket szervez.	Ismeri a rendezvény- és programszervezés alapfogalmait. Ismeri a rendezvénytípusokat.	Teljesen önállóan	Nyitott a szervezet gazdasági környezetének változása iránt. Törekszik a társas érintkezés szabályainak betartására. Törekszik a titkári munkakör etikai szabályainak betartására. Nyitott az új feladatok megoldására.	Interneten információkat keres, rendez.
Rendezvények forgatókönyvét összeállítja.	Ismeri a hivatali üzleti protokoll szabályait.	Instrukció alapján részben önállóan		Irodai alkalmazásokat magas szinten kezel.
Összeállítja a rendezvény költségkalkulációját.	Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető-beosztott közötti alá-fölé rendeltségből eredő viszonyokat.	Instrukció alapján részben önállóan		Interneten információkat keres, rendez. Irodai alkalmazásokat magas szinten kezel.
Betartja a munkahelyi viselkedés szabályait.	Ismeri a munkahelyi légkört meghatározó viselkedési szabályokat, a vezető-beosztott közötti alá-fölé rendeltségből eredő viszonyokat.	Teljesen önállóan		
Alkalmazza az etikett és protokoll szabályait a hivatali üzleti életben.	Ismeri a hivatali üzleti protokoll szabályait	Teljesen önállóan		

A szituációnak megfelelően alkalmazza a kommunikáció eszközeit a tárgyalások során.	Ismeri az üzleti életben alkalmazott tárgyalási, kérdezői, érvelési technikákat.	Teljesen önállóan	
Közreműködik a szervezet piackutatási és marketingtevékenységében.	Ismeri a marketingkommunikáció eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan	

Rendezvény- és programszervezési ismeretek 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

Protokolláris rendezvények szervezése, lebonyolítása

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 névtálba, 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

Munkahelyi irodai kapcsolatok 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, internalizáció, 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

Protokoll az irodában

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

Nemzetközi protokoll

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

Tárgyalástechnika

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

Marketingkommunikáció

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