

KÉPZÉSI PROGRAM

a KÖZSZOLGÁLATI TECHNIKUS / KÖZIGAZGATÁSI ÜGYINTÉZŐ szakmára

I. ÖSSZEFOGLALÓ ADATOK

1. A szakma alapadatai

1.	Az ágazat megnevezése:	<i>Rendészet és közszolgálat</i>
2.	A szakma megnevezése:	KÖZSZOLGÁLATI TECHNIKUS
3.	A szakma azonosító száma:	<i>5 1041 15 06</i>
4.	A szakma szakmairányai:	<i>Közigazgatási ügyintéző</i>
5.	A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	<i>5</i>
6.	A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	<i>5</i>
7.	Ágazati alapoktatás megnevezése:	<i>Rendészet és közszolgálat ágazati alapoktatás</i>
8.	Kapcsolódó részsakmák megnevezése:	-
9.	A képzés célja:	<i>A közigazgatási ügyintéző elsajátítja az alapvető rendészeti, magánbiztonsági feladatokra, valamint a közigazgatás felelősségére, működésének szabályaira vonatkozó legfontosabb szabályokat. A tudásanyag birtokában az alapvető pszichológiai és szociológiai ismeretek segítségével határozottan és magabiztosan kommunikálva, munkatársaival és az állampolgárokkal együttműködve végzi feladatait. A szakma birtokában a közigazgatási ügyintéző hierarchikus szervezetben, személyesen eljárva írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon fogadja az ügyfelek megkereséseit. A megkereső ügyfelek részére jogkörében eljárva felvilágosítást, tájékoztatást nyújt az elektronikus szolgáltatásokkal vagy a hatósági eljárásokkal kapcsolatosan, a kért igazolásokat, adatokat elektronikus vagy papír alapú dokumentumon kiadja. Közigazgatási eljárás vagy közigazgatási szerv működése keretén belül ügyeket kezel, eljárási jogkörében meghatározott eljárásokat folytat le a személyiségi jogok, adatvédelmi és információszabadságra vonatkozó szabályok adta keretek között, valamint a vonatkozó munka-, tűz-, baleset- és környezetvédelmi szabályok betartásával. Gépirás, szövegszerkesztés tudás birtokában adminisztratív és dokumentációs feladatokat lát el. Ügyviteli feladatainak ellátása körében iratokat érkeztet, iktat és kezel papír alapon és elektronikus formában is az általános és a minősített iratokra vonatkozó szabályok figyelembevételével.</i>
10.	A képzés célcsoportja (iskolai/szakmai végzettség):	<i>Rendészet és közszolgálat ágazati alapoktatás, sikeres ágazati alapvizsga</i>

2. Szakmairányok közös szakmai követelményei

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
A megbízó által meghatározott tartalmú őrutasítás alapján az őrzött létesítménybe történő be- és kiléptetést a személyek azonosításával, csomagjuk és/vagy gépjárművek átvizsgálásával végzi.	Ismeri a magánbiztonsági szolgáltatások rövid történetét, a jellemző tevékenységeket (személy- és vagyonvédelem, magánnyomozás) főbb jogi szabályozóit, az egyes tevékenységek gyakorlásának főbb feltételeit.	Feladatát éber és kritikus szemléletben végzi.	Írásbeli utasítások alapján önállóan jár el.
	Alkalmazói szinten ismeri a személy be- és kiléptetés szabályait, a tevékenység végzéséhez alkalmazott IKT eszközök használatát.		
	Alkalmazói szinten ismeri a gépjármű átvizsgálás szabályait és módszereit.		
	Alkalmazói szinten ismeri a csomag-, szállítmány-, áruellenőrzés és átvizsgálás szabályait.		
Az összeköttetésre szolgáló és a telepített biztonságtechnikai eszközök, rendszerek kezelésével objektumot, kereskedelmi vagy logisztikai létesítményeket őriz.	Ismeri a főbb objektumvédelmi rendszereket, a védelmi szinteket, a rádióforgalmazás eszközeit és szabályait.	A lehetséges riasztási eseményeket éber és kritikus módon figyel. Az eszközök adatait folyamatosan frissíti.	Írás- és szóbeli utasítások alapján önállóan látja el feladatát.
	Ismeri a kulcsnyilvántartás szerepét, a kiadás- és visszavételezés jellemzőit, a kulcs felvételi jogosultság vizsgálatára vonatkozó szakmai szabályokat.	Részrehajlás-mentes feladatvégzés az utasítások szerint.	Utasítások, előírások alapján végzi a feladatot.
	Ismeri a mechanikus és elektronikus védelmi eszközöket.	A megbízó utasításai szerint éber, folyamatos körültekintéssel látja el munkáját.	Feladatát önállóan végzi.
Belső és közterületi járőrszolgálatot lát el, valamint helyszínelőként végez a riasztásra kivonuló szolgálat tagjaként.	Ismeri a járőrszolgálat ellátására vonatkozó jogi és szakmai szabályokat. Ismeri a helyszínbiztosítási elvárásokat.	Szolgálatát alaposan és határozottan látja el, társaitól is precíz munkavégzést vár el.	Írás- és szóbeli utasítások alapján önállóan látja el feladatát.
	Ismeri a szolgálat ellátásának szabályait (szolgálat átadása és átvétele, információk rögzítése a szolgálati dokumentumokban, szolgálati érintkezés szabályai, szolgálat ellátására vonatkozó alaki szabályok).	A szolgálat átadása és átvétele precízen és szabályosan dokumentáltan történik. Szolgálati előjáróival és társaival tisztelettel kommunikál. Szolgálatát kulturáltan, az alaki előírásoknak megfelelően látja el.	Őrutasítás alapján önállóan végzi a tevékenységet.
	Tisztában van a megbízó és a foglalkoztató fogalmával, a megbízás és a munkaszerződés, a hivatásos szolgálati jogviszony főbb jellemzőivel, a munkavégzésre vonatkozó munka-, baleset- és környezetvédelmi szabályokkal.	Tiszteletben tartja és elfogadja a feladatellátásra vonatkozó elvárásokat, szabályokat. A hierarchikus szervezeti kultúrára értékékként tekint.	Betartja a szolgálatellátásra, munka- és balesetvédelemre, eszközhasználatra vonatkozó szabályokat.
	Ismeri a tűzvédelmi és tűzmelőzési szabályokat, a tűzoltó készülék		

	használatát.		
Pénz- és értékszállítást végez, szállítmányt kísér.	Ismeri és alkalmazza a pénz- és értékszállításra vonatkozó biztonsági követelményeket.	Precizitást, kritikus szemléletet, éberséget tanúsít a munkavégzés során. Nagyfokú együttműködésben végzi el a feladatot a végrehajtásban résztvevőkkel.	Felelősséget vállal a saját önálló, illetve a társakkal együttműködésben végzett munkájáért.
Rendezvények (kulturális, sport, egyéb tömeg rendezvények) biztosítását végzi, eltávolítja a rendezvényt akadályozó, zavaró személyeket.	Ismeri a rendezvény szervezésének, engedélyezésének főbb szabályait, a szervezők és résztvevők főbb jogait és kötelességeit.	Pártatlanul és szabályosan végzi munkáját a rend fenntartásának érdekében.	Betartja és betartatja a biztonsági rendszabályokat.
	Ismeri a közigazgatási hatósági és szabálysértési eljárások alapvető szabályait (hatásköri és illetékességi szabályok, vétkesség és társadalomra veszélyesség, ügyfél és hatóság fogalma, főbb eljárási cselekmények, a szabálysértési és közigazgatási ügyekben meghozható határozatok fajtái).		
	Ismeri a legjellemzőbb szabálysértési (köznyugalom és tulajdon elleni, közlekedési és közterületre vonatkozó tényállások) és büntető tényállásokat (korruptciós, hivatali, köznyugalom elleni, vagyon elleni és vagyon elleni erőszakos cselekmények, életés testi épség elleni cselekmények, emberi szabadság és méltóság elleni, valamint hivatalos és közfeladatot ellátó személyek elleni cselekmények). Tisztában van a közveszély fogalmával és a közveszély helyszínének fogalmával.	Elkötelezett a biztonság fenntartása és megőrzése iránt.	Beavatkozási helyzetben önállóan jár el a hatósági szervekkel együttműködésben.
A hatóság egyidejű értesítése mellett a bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésén tetten ért személyt elfogja, a hatóság kérésére vizsgálja, és a bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetéséhez használt, az elkövető birtokában lévő, támadásra alkalmas eszközt elveszi.	Ismeri a főbb polgári jogi fogalmakat (tulajdon, a birtok, a birtokvédelem és a jogos önhatalom).	Kész a tetten ért személy ellen szabályosan fellépni.	Felelősséget vállal a meghozott döntéseirért.
	Ismeri a büntetőeljárás alapvető szabályait, az eljáró hatóságokat, az eljárásban érintett személyeket.		
	Felismeri a jogos védelmi és a végszükség helyzetet.	Kész saját vagy mások védelmében kényszerítő testi erő vagy kényszerítő eszköz használatával fellépni	A jogos védelmi helyzet felismerése esetén dönt a szükséges és arányos mérvű beavatkozásról, fellépésről.
	Ismeri a jogtalan támadás elhárítására használt eszközök (gumibot, vegyi	Elkötelezett a támadás elhárítása során a fokozatosság, eredményesség,	Felelősen betartja a támadáselhárító vagy kényszerítő

	<p>eszköz, lőfegyver) biztonságos használati módját, a kényszerítő testi erő alkalmazásának módját, és az azok alkalmazására vonatkozó jogszabályi és szakmai, taktikai előírásokat</p> <p>Ismeri a hatékony önvédelmi közelharc elemeit, technikáit, az emberi test sérülékeny pontjait</p>	<p>szükségesség és arányosság elveinek betartásában. Az élet és a testi épség védelmét szem előtt tartja az intézkedés során.</p>	<p>eszközök használatára vonatkozó biztonsági és szakmai előírásokat.</p>
<p>A feladatkörében megtejt intézkedésekről eljárójának vagy felettesének írásbeli jelentést készít vagy szóban jelent a szervezeti előírások szerint.</p>	<p>Alkalmazói szinten ismeri a jelentés, jegyzőkönyv, feljegyzés fő tartalmi követelményeire vonatkozó szakmai elvárásokat</p> <p>Ismeri a hierarchikus szervezet hivatalos írásbeli és szóbeli kommunikációjára vonatkozó szabályokat, elvárásokat, a szakmai nyelv kifejezéseit.</p>	<p>Szakmai igényességre, szakszerűsége, pontosságra törekszik feladatellátása során.</p>	<p>A munkakörének megfelelő dokumentációt önállóan vezeti.</p>
<p>Tájékoztatja az ügyfeleket az általa végzendő intézkedés indokáról, a felhatalmazásáról, az intézkedés elleni panaszkezelési eljárásról.</p>	<p>Ismeri az ügyfelek és állampolgárok tájékoztatására vonatkozó jogszabályi kötelezettség tartalmát. Ismeri az ügyfelekkel történő kommunikációs szabályokat (köszönési és udvariassági szabályok, hivatalos nyelvet).</p>	<p>Megegyezésre törekedve határozottan kommunikál.</p>	<p>Feladatát önállóan végzi.</p>
<p>Elsősegélyt nyújt és újraélesztést végez szükség esetén.</p>	<p>Ismeri az elsősegélynyújtás eszközeit és használatuk módját.</p> <p>Ismeri az újraélesztési technikákat és módszertant.</p>	<p>Kész az élet mentésére és a testi épség védelmére.</p>	<p>Önállóan képes az elsősegélynyújtásra vagy az újraélesztésre.</p>

Szakmairány szakmai követelményei

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
<p>Közigazgatási eljárás keretén belül hivatalból vagy kérelemre hatósági eljárást folytat, elektronikus ügyintézészt végez, közigazgatási ügyekben döntést készít elő, ügyfélkaput, hivatali kaput használ.</p>	<p>Összefüggéseiben érti a végrehajtó hatalom helyét, szerepét, elkülöníti az államigazgatás és az önkormányzati igazgatás rendszerét</p>	<p>Elkötelezett a közigazgatás szakmai és jogszabályi előírásainak maradéktalan betartása mellett. Figyelemmel kíséri a jogszabályi változásokat.</p>	<p>A feladatkörébe tartozó eljárási cselekményeket a szükséges segítséggel végrehajtja.</p>
	<p>Ismeri az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény alapelveit, a hatósági eljárásokra, a hatósági ellenőrzésre, a nyílt és titkos ügykezelési tevékenysége, az adatvédelemre és személyiségi jogokra vonatkozó előírásokat, a szabályozott és a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások rendszerét, a magyarorszag.hu kormányzati portál szolgáltatásait.</p>	<p>A személyiségi és az információs önrendelkezési jogokat tiszteletben tartva kommunikál, a szervezetet képviselve meggyőzően érvel.</p>	<p>Dokumentumokat önállóan elkészít, a határidőket betartja, önellenőrzést végez, az elkövetett hibákat javítja.</p>

	<p>Ismeri a döntéshozókészítés fázisait (adatbekérés, -elemzés, következtetés, javaslattevés).</p> <p>Ismeri a határvédelemmel kapcsolatos és a határforgalomellenőrzés schengeni elveit, formáit, módjait, az utaskategóriákat, a Schengeni Információs Rendszer jelzéseit.</p> <p>Ismeri a személyek és gépjárművek okmányait, azok biztonsági jegyeit és hamisításuk jellemző megjelenési formáit.</p> <p>Ismeri a közlekedési alapfogalmakat, a közlekedésben való részvétel feltételeit (KRESZ alapismeretek).</p>	<p>Kiemelt figyelmet fordít az elvégzett tevékenység minőségére.</p> <p>Szem előtt tartja a részrehajlásmentes ügyintézését.</p>	
<p>Az ügyfelekkel és szervezeten belül szóban, írásban és elektronikus formában kommunikál, kapcsolatot tart szükség esetén egy tanult idegen nyelven is.</p>	<p>Tisztában van az ügyfélszolgálati munkakörökkel és az ügyviteli feladatokkal.</p>	<p>Kellő empátiát tanúsít az ügyfelek irányába, a szükséges mértékben önkritikus.</p>	<p>Az ügyfelek részére, velük együttműködve megoldási javaslatokat dolgoz ki.</p>
	<p>Ismeri az ügyfélszolgálati elektronikus ügyintézéshez használt adatbázisokat és azok kezelési módját.</p>	<p>Kész feladata ellátása során - jogszabály adta keretek közt - a fenntarthatósági szempontok szerinti eszköz- és felszerelés-használatra</p>	
<p>Az ügyfelek személyes vagy írásos (papíralapú vagy elektronikus) megkereséseit (pl. panasz, reklamáció, kifogás) vizsgálva a keletkezett ügyet megoldja és az ügyintézés folyamatában közreműködik.</p>	<p>Ismeri az ügyfélkapcsolati speciális helyzetekhez illő kommunikációt (különböző nemű, életkorú, társadalmi helyzetű ügyfelek).</p>	<p>Az ügyfelek véleményét tiszteletben tartva törekszik a problémájuk hatékony megoldására.</p>	<p>Betartja és betartatja az ügyfelekkel történő kapcsolattartásra és a szervezeti integritásra vonatkozó szabályokat.</p>
		<p>A kommunikáció és a kapcsolattartás során az általa képviselt szervezet értékeit tartja szem előtt.</p>	<p>A feladat végzése során korrigálja saját vagy mások hibáit.</p>



3. A szakképzésbe történő belépés feltétele:

- Alapfokú iskolai végzettség

Alkalmassági követelmények:

- Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges.
- Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges.

4. A szakirányú oktatásba történő belépés feltételei

- Rendszeret és közszolgálat ágazati alapoktatás + sikeres ágazati alapvizsga

5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek

A 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről, a 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról, a Kereskedelmi és Iparkamara duális képzőhelyekre vonatkozó előírásai szerint.

6. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra:

- Önvédelmi védőruházat
- Tatamival borított önvédelmi terem
- Elsősegély láda
- Ambu sam gyakorló bábu újraélesztés gyakorlásához

Eszközjegyzék szakirányú oktatásra:

- Számítógép (asztali/ laptop)
- Szkenner
- Nyomtató
- Fénymásoló
- Telefon
- Fax
- Irodai szoftverek
- Nyomtatványok
- Iratmegsemmisítő
- Hangrögzítő
- DVD-jogtár
- Internet hozzáférés
- Irodaszerek
- Hivatali nyomtatványok (másolatok)
- Szakmai okmányok
- Iktató könyv
- Postakönyv
- Iktató szoftver

7. Tanulási területek

11. évfolyam:

	A tanulási terület belső azonosító száma és megnevezése	Iskolai foglalkozások	Duális képzőhely	A tanulási terület foglalkozásainak összes óraszám
1.	KÖZIG-11-01 Jogi alapismeretek	36	0	36
2.	KÖZIG-11-02 Lövészet	36	0	36
3.	KÖZIG-11-03 Lövészet gyakorlat	72	0	72
4.	KÖZIG-11-04 Digitális kommunikáció és gépirás	144	0	144
5.	KÖZIG-11-05 Erő- és állóképesség fejlesztés	72	0	72
6.	KÖZIG-11-06 Önvédelem	144	0	144
A tanulási területek összes óraszám:		504	0	504
Egybefüggő szakmai gyakorlat		35	---	35

12. évfolyam:

	A tanulási terület belső azonosító száma és megnevezése	Iskolai foglalkozások	Duális képzőhely	A tanulási terület foglalkozásainak összes óraszám
1.	KÖZIG-12-01 Jogi ismeretek	144	0	144
2.	KÖZIG-12-02 Erő- és állóképesség fejlesztés	72	0	72
3.	KÖZIG-12-03 Önvédelem	72	0	72
4.	KÖZIG-12-04 Lövészet	72	0	72
5.	KÖZIG-12-05 Személy- és vagyonvédelem	108	0	108
6.	KÖZIG-12-06 Katasztrófavédelmi ismeretek	36	0	36
A tanulási területek összes óraszám:		504	0	504
Egybefüggő szakmai gyakorlat		35	---	35

13. évfolyam:

	A tanulási terület belső azonosító száma és megnevezése	Iskolai foglalkozások	Duális képzőhely	A tanulási terület foglalkozásainak összes óraszámja
1.	<i>KÖZIG-13-01 Munkavállalói idegen nyelv</i>	80	0	80
2.	<i>KÖZIG-13-02 Közigazgatási ismeretek</i>	148	0	148
3.	<i>KÖZIG-13-03 Közigazgatási ismeretek gyakorlat</i>	0	275	275
4.	<i>KÖZIG-13-04 Jogi ismeretek</i>	40	0	40
5.	<i>KÖZIG-13-05 Jogi ismeretek gyakorlat</i>	0	22	22
6.	<i>KÖZIG-13-06 Szakmai kommunikáció</i>	32	0	32
7.	<i>KÖZIG-13-07 Szakmai kommunikáció gyakorlat</i>	0	22	22
8.	<i>KÖZIG-13-08 Digitális kommunikáció és gépirás</i>	12	0	12
9.	<i>KÖZIG-13-08 Digitális kommunikáció és gépirás gyakorlat</i>	0	55	55
10.	<i>KÖZIG-13-09 Szakmai kommunikáció idegen nyelven</i>	28	0	28
11.	<i>KÖZIG-13-09 Szakmai kommunikáció idegen nyelven gyakorlat</i>	0	33	33
A tanulási területek összes óraszámja:		340	407	747
Egybefüggő szakmai gyakorlat		---	---	---

Duális napirend (11 hét)

Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Közig. 3	Közig 5	Közig 6	Közig 6	Közig 5
Dig. komm 5	Sz. komm id. 3	Sz. komm 2	Jog 2	

8. Portfólió összeállítása

Az értékelési célból összeállított portfólió olyan dokumentumok (papír alapú vagy digitális formátumú anyagok) gyűjteménye, amelyek rálátást engednek a vizsgázónak a rendészet és közszolgálat területen szerzett tudására, jártasságára, hozzáállására.

II. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

11. ÉVFOLYAM

KÖZIG-11-01 Jogi alapismeretek

Iskolai foglalkozások témakörei:	Polgári jogi ismeretek	1
	Szabálysértési jogi ismeretek	27
	Büntetőjog általános rész	8
		36 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összóraszáma:		36 óra

KÖZIG-11-02 Lövészet, KÖZIG-11-03 Lövészet gyakorlat

Iskolai foglalkozások témakörei:	A lőfegyverek fajtái, működési elvei	8
	A légfegyverek csoportosítása, működési elvei	6
	Löelmélet, ballisztika	8
	Célzás, lehetséges célzási hibák	2
	A pontos lövés feltételei, befolyásoló tényezők	3
	Biztonsági és módszertani szabályok	4
	A fegyver ellenőrzése	1
	Vezényszavak és utasítások lögyakorlaton	36
	Gyakorlati löelőképzítő foglalkozás légfegyverrel	36
		108 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összóraszáma:		108 óra

KÖZIG-11-04 Digitális kommunikáció és gépirás

Iskolai foglalkozások témakörei:	Gépirás gyakorlat	144
		144 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összóraszáma:		144 óra

KÖZIG-11-05 Erő- és állóképesség fejlesztés

Iskolai foglalkozások témakörei:	Fizikai állóképesség fejlesztés	72
		72 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összóraszáma:		72 óra

**KÖZIG-11-06 Önvédelem**

Iskolai foglalkozások témakörei:	Önvédelmi technikák	144
		144 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összórszáma:		144 óra

12. ÉVFOLYAM

KÖZIG-12-01 Jogi ismeretek

Iskolai foglalkozások témakörei:	Polgári jogi ismeretek	5
	Szabálysértési jogi ismeretek	107
	Büntetőjog általános rész	32
		144 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összórászáma:		144 óra

KÖZIG-12-02 Erő- és állóképesség fejlesztés

Iskolai foglalkozások témakörei:	Fizikai állóképesség fejlesztés	72
		72 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összórászáma:		72 óra

KÖZIG-12-03 Önvédelem

Iskolai foglalkozások témakörei:	Közelharc alaptermnikák	72
		72 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összórászáma:		72 óra

KÖZIG-12-04 Lövészet

	Gyakorlati lövelőkészítő foglalkozás légfegyverrel	36
	Lögyarkolat airsoft maroklőfegyverrel	36
		72 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összórászáma:		72 óra

KÖZIG-12-05 Személy- és vagyonvédelem

	A civil vagyonvédelem alapjai	8
	A személy- és vagyonvédelmi tevékenységek	100
		108 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összórászáma:		108 óra

**KÖZIG-12-06 Katasztrófavédelmi ismeretek**

	Katasztrófavédelmi ismeretek	36
		36 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összóraszáma:		36 óra

13. ÉVFOLYAM

KÖZIG-13-01 Munkavállalói idegen nyelv

Iskolai foglalkozások témakörei:	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések	14
	Önéletrajz és motivációs levél	26
	„Small talk” – általános társalgás	14
	Állásinterjú	26
		80 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	---	0
		0 óra
A tanulási terület összóraszáma:		80 óra

KÖZIG-13-02 Közigazgatási ismeretek, KÖZIG-13-03 Közigazgatási ismeretek gyakorlat

Iskolai foglalkozások témakörei:	Közigazgatási alapismeretek	34
	Államigazgatás	23
	Önkormányzati igazgatás	11
	Ügyviteli ismeretek	23
	A közigazgatási hatósági eljárás	23
	Kormányablak ügyintézői ismeretek	12
	E-közigazgatás	11
	Határvédelmi ismeretek	11
		148 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	Közigazgatási alapismeretek	65
	Államigazgatás	43
	Önkormányzati igazgatás	21
	Ügyviteli ismeretek	43
	A közigazgatási hatósági eljárás	43
	Kormányablak ügyintézői ismeretek	20
	E-közigazgatás	20
	Határvédelmi ismeretek	20
		275 óra
A tanulási terület összóraszáma:		423 óra

KÖZIG-13-04 Jogi ismeretek, KÖZIG-13-05 Jogi ismeretek gyakorlat

Iskolai foglalkozások témakörei:	Büntetőjog különös rész	30
	Büntetőeljárás-jog	10
		40 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	Büntetőjog különös rész	16
	Büntetőeljárás-jog	6
		22 óra
A tanulási terület összóraszáma:		62 óra

KÖZIG-13-06 Szakmai kommunikáció, KÖZIG-13-07 Szakmai kommunikáció gyakorlat

Iskolai foglalkozások témakörei:	A hivatalos kommunikáció műfaja	9
	Ügyfélszolgálati kommunikáció, panaszkezelés	6
	Utasítások, feladatok megfogalmazása, fogadása	9
	A kommunikáció szerepe az ügyfélkommunikációban	8
		32 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	A hivatalos kommunikáció műfaja	6
	Ügyfélszolgálati kommunikáció, panaszkezelés	5
	Utasítások, feladatok megfogalmazása, fogadása	6
	A kommunikáció szerepe az ügyfélkommunikációban	5
		22 óra
A tanulási terület összóraszám:		54 óra

**KÖZIG-13-08 Digitális kommunikáció és gépirás,
KÖZIG-13-09 Digitális kommunikáció és gépirás gyakorlat**

Iskolai foglalkozások témakörei:	Gépelés, szövegformázás alapjai	12
	Hivatalos iratok szerkesztése	0
	E-kommunikáció	0
	Online ügyintézés	0
		12 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	Gépelés, szövegformázás alapjai	3
	Hivatalos iratok szerkesztése	18
	E-kommunikáció	20
	Online ügyintézés	14
		55 óra
A tanulási terület összóraszám:		67 óra

**KÖZIG-13-10 Szakmai kommunikáció idegen nyelven,
KÖZIG-13-11 Szakmai kommunikáció idegen nyelven gyakorlat**

Iskolai foglalkozások témakörei:	Nyelvtani rendszerezés I.	10
	Nyelvtani rendszerezés II.	10
	Udvariassági formulák, utasítások, kérések idegen nyelven	4
	Felvilágosítás, segítségnyújtás, útbaigazítás	2
	Személy- és tárgyleírás	2
	Okmányfajták	0
		28 óra
Duális képzőhely foglalkozások témakörei:	Nyelvtani rendszerezés I.	0
	Nyelvtani rendszerezés II.	0
	Udvariassági formulák, utasítások, kérések idegen nyelven	5
	Felvilágosítás, segítségnyújtás, útbaigazítás	9
	Személy- és tárgyleírás	10
	Okmányfajták	9
		33 óra
A tanulási terület összóraszám:		61 óra



***A tanulási területek részletes szakmai tartalma a 2020.07.15-én kiadott
5 0413 18 01 Közszolgálati technikus Programtanterv alapján:***

<https://api.ikk.hu/v1/media/documents/7354?filename=K%C3%B6zszolg%C3%A1lati-technikus-2020.07.15.-v1.pdf>

III. A TANULÓK ÉRTÉKELÉSE

- Az iskolában tartott tantermi elméleti és tanműhelyi gyakorlati órák esetében félévenként legalább a tárgy heti óraszám + 1 db érdemjegy adandó.
- Duális képzőhelyi foglalkozások esetén a havi rendszerességű értékelés elvárt.

IV. SZAKMAI VIZSGA

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 és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

Központi interaktív vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: Közszolgálati technikus (Közigazgatási ügyintéző) szakmai ismeret

A vizsgatevékenység leírása:

Az első vizsgarész a tanulási eredmények mérése érdekében az alábbi tudáselemekből összeállított feladatokat tartalmaz:

- az egyes magánbiztonsági tevékenységek és azok körében ellátandó feladatok, főbb jogi
- szabályozók, a védelem fogalma, szintjei, főbb rendszermegoldások, helyszínbiztosításra
- vonatkozó főbb szabályok
- szolgálat ellátás szabályai, a hivatásos szolgálati jogviszony, megbízás, munkaviszony, illetve a munkavégzésre vonatkozó munka-, baleset- és környezetvédelmi szabályok
- tűzvédelmi és tűzmelegelőzési szabályok, illetve az emberi test sérülékeny pontjai, az elsősegélynyújtás és újraélesztés technikái,
- a jogos védelem és végszükség fogalma, a polgári jog alapfogalmai, valamint a büntetőeljárás alapvető szabályai,
- legismertebb szabálysértési és büntető tényállások

A második vizsgarész a tanulási eredmények mérése érdekében az alábbi tudáselemekből összeállított feladatokat tartalmaz:

- végrehajtó hatalom helye, szerepe, állami- és önkormányzati igazgatás
- szabálysértési és közigazgatási eljárás alapvető szabályai (hatáskör, illetékeség, alapelvek, résztvevő személyek, bizonyítás, határozat, jogorvoslat, ellenőrzés)
- adatvédelem, személyiségi jogok, nyílt és titkos ügykezelés
- elektronikus ügyintézési szolgáltatások, magyarorszag.hu portál
- határvédelem és határellenőrzés fogalma, főbb szabályai, főbb okmányfajták, a közlekedési alapfogalmak, a közlekedésben való részvétel feltételei.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 90 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 25%**A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:**

Az értékelés a központi interaktív vizsga javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

A vizsgarészenkénti 10-15, összesen 20-30 feladat értékelése pontszámokkal történik. Összesen a vizsgatevékenység két vizsgarészén 100 pont érhető el.

A két vizsgarészből egybefüggő feladatsor készül, ahol a vizsgatevékenységen elérhető maximális pontszám az alábbiak szerint oszlik meg:

- Első vizsgarész: 50%
- Második vizsgarész: 50%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: Közszolgálati technikus (Közigazgatási ügyintéző) projektfeladat

A vizsgatevékenység leírása:***A/vizsgarész: Portfólió***

Az értékelési célból összeállított portfólió olyan dokumentumok (papír alapú vagy digitális formátumú anyagok) gyűjteménye, amelyek rálátást engednek a vizsgázónak a rendszert és közszolgálat területen szerzett tudására, jártasságára, hozzáállására.

Dokumentálása a szakmai oktatást végző intézményben kiállított Igazoló lappal és a hozzá csatolt portfólió elemekkel történik.

B/vizsgarész: Komplex igazgatási szakmai feladat

A szituációs gyakorlati feladat végrehajtása a valóságos környezetet imitáló szituációs környezetben (szituációs szakkabinet vagy szituációs hivatali helyiség/ügyfélszolgálat) történik.

A vizsgaközpont a tanulási eredményekben leírt tevékenységek valamelyikét megjelenítő szituációt tartalmazó esetleírást állít össze, amelyből a vizsgázó egyet véletlenszerűen kiválaszt és a projektfeladat során gyakorlatban mutatja be a több alap- és konfliktushelyzetre adaptált, különböző személyiségtípusokhoz rendelhető és a tanult kommunikációs és gyakorlati technikákra vonatkozó, az esetleírásban meghatározott, az eset megoldásához szükséges intézkedés vagy eljárási cselekmény végrehajtását, melynek során a vizsgázó a tevékenysége mozzanatait szóbeli magyarázatokkal is kísérheti. A projektfeladat elvégzése során a szituációhoz kapcsolódó dokumentumot (pl. jegyzőkönyv, feljegyzés, jelentés, szolgálati napló) önállóan elkészíti, és az esetleírásban meghatározott paraméterek (főszám, alszám) szerint iktatja.

Az intézkedést vagy eljárási cselekményt szimuláló feladatban úgynevezett segítők által támogatott feladat-végrehajtás történik.

A vizsgabizottság a gyakorlati feladat végrehajtása közben vagy annak befejezését követően szakmai kérdéseket tehet fel a vizsgázónak a szituációs feladat jellegéhez igazodóan.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 90 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 75%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az „A” és „B” vizsgarész külön kerül értékelésre.



A teljes vizsgatevékenységen belül az „A” Portfólió 20%-os, a „B” Komplex igazgatási szakmai feladat 80%-os súllyal kerül beszámításra.

A portfólió akkor fogadható el, ha a fenti szempontok szerint a vizsgaszervező által kidolgozandó részletes értékelési szempontrendszer alapján legalább 40%-osra értékelhető.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyaránnyal kell beszámítani:

- Ágazati alapvizsga: 15%,
- Szakmai vizsga: 85%