

Telefonkezelő, ügyfél-tájékoztató  
szakmai képzés a  
drámapedagógia módszerével

Budapest, 2010. június 21.

## Bevezető

A **program-akkreditáció célja** olyan szakemberek képzése a drámapedagógia módszerének segítségével, akik képesek dokumentumok kezelésére, az ügyvitelhez szükséges technikák alkalmazására, adatok kezelésére, kapcsolatok létesítésére, tudják a panaszokat, észrevételeket helyükön kezelni, a Call/Contact Center rendszert használni, termékeket, szolgáltatásokat értékesíteni, ügyeket intézni, ügyfelekkel aktívan kommunikálni, távközléshez kapcsolható feladatokat ellátni. A drámapedagógia módszere tanulásra motiválhatja a résztvevőket, cselekvésbe ágyazottan segítheti az elméletek megértését, a fiktív és játékos helyzetekben könnyebben tudnak megnyilvánulni, gátlásaik, szorongásaik oldódhatnak, új tanulási technikákat sajátíthatnak el, az oktatókkal és egymással személyesebb, együttműködésre alkalmasabb viszonyt tudnak kialakítani, mint a hagyományos pedagógiai eljárásokkal.

**Célcsoportja** azok a minimum nyolc osztállyal rendelkező regisztrált pályakezdők, tartósan munkanélküliek, hátrányos helyzetűek, megváltozott munkaképességűek, akik a képzés megszerzése után a térségben, illetve Budapest közeleső városrészében élnek, szeretnének telefonos ügyintézés, ügyfél-tájékoztatást vállalni, ez által jövedelemszerző munkalehetőséghez jutni.

A képzés megszervezéséhez a szakképzést folytató intézmény a jelen általános irányelvekben foglaltak, továbbá a központi programban a tananyagegységekre vonatkozóan leírtak alapján elkészíti a pedagógiai programjának részét alkotó szakmai programját és a meghatározott képzési időre vonatkozó megállapodást a gazdálkodó szervezettel. Ezen dokumentumokat a szakképző intézmény fenntartója hagyja jóvá.

A telefonkezelő, ügyfél-tájékoztató rész-szakképzés képzési programját továbbfejlesztjük oly módon, hogy a tartalmi elemeken nem változtatunk, de a képzés eszköztárát, módszertanát a drámapedagógia kritériumaihoz igazítva fejlesztjük ki.

Mi is az a drámapedagógia? A drámapedagógiában használt dráma nem egyenlő a párbeszédese irodalmi műnemen értett fogalommal, ennek egy szélesebb értelmezése teszi lehetővé a nevelésbe, oktatásba való bevonását. A drámapedagógián valójában a játékokban és a színházban is fellelhető konvenciókkal történő pedagógiát értjük. A konvencióknak pedig azokat a dolgokat gondoljuk, amiknek mindenki megegyezés nélkül hasonló, ugyanolyan jelentést tulajdonít, amiket a gyerekek játék közben ösztönösen, illetve a színházban az alkotók tudatosan használnak különböző tartalmak és jelentések megélve megértése érdekében. A hagyományos pedagógiában a reprodukció és a megértés van a hangsúly, míg a drámapedagógia esetében megélés és a konstrukció. A megélés tapasztalata szubjektív élmény, amit nem lehet a pedagógiai folyamatban részt vevő testéről, lelkéről, érzelmeiről és kognitív teljesítményéről leválasztani. Éppen ezért a drámának, legyen az játékos, színjátékos, bábos vagy dramatikus hagyományon, tevékenységen alapuló, jelentős motivációs ereje van.

A drámapedagógia (*csak hazánkban nevezik így*) tehát, a játék és/vagy a színházi konvenciókkal történő tanítás pedagógiája.

Módszertana és pedagógiai szemlélete miatt rendkívül hatékonyan alkalmazható olyan fiatal felnőtt körében, akik valamilyen oknál fogva a társadalmi munkamegosztásban vesztesek, (munkanélküliek, hátrányos helyzetűek, iskolában alulteljesítettek, sajátos nevelést igényelnek stb.), de fejlődésre, a telefonkezelő, ügyféltájékoztató szakképzés munkaterületeinek eredményes ellátására alkalmasak, s az ehhez szükséges szakmai, személyes és társas kompetenciák elsajátítására

képesek. Viszonylag rövid idő alatt megtanulhatják a módszer segítségével az idővel és saját személyes hatóerejükkel való gazdálkodást, a türelmes magatartást, értő „iskolázott figyelmet”.

## **A képzés szabályozásának jogi háttere**

A központi program,

- a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény,
- a szakképzésről szóló 1993. évi LXXVI. törvény,
- a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény, valamint
- a 10/2007. (II. 27.) SZMM rendelet az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 1/2006. (II. 17.) OM rendelet módosításáról,
- a szakképzés megkezdésének és folytatásának feltételeiről, valamint a térségi integrált szakképző központ tanácsadó testületéről szóló 8/2006. (III. 23.) OM rendelet,
- az iskolai rendszerű szakképzésben részt vevő tanulók juttatásairól szóló 4/2002. (II. 26.) OM rendelet,
- a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről szóló 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet,
- az 52 347 03 0000 00 00 Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó szakképesítésért felelős miniszteri rendelet alapján készült.

A tanítási-tanulási folyamat szervezése során figyelembe kell venni a szakképző intézményt fenntartó helyi rendelkezéseit, az iskolaszék állásfoglalásait, a gyakorlati képzés megszervezésében közreműködő gazdálkodó szervezet igényeit.

A képzés megszervezéséhez a szakképzést folytató intézmény a jelen általános irányelvekben foglaltak, továbbá a központi programban a tananyagegységekre vonatkozóan leírtak alapján a 10/2007. (II. 27.) SZMM rendelet az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 1/2006. (II. 17.) OM rendelet módosításáról, a szakképzés megkezdésének és folytatásának feltételeiről, valamint a térségi integrált szakképző központ tanácsadó testületéről szóló 8/2006. (III. 23.) OM rendelet, az iskolai rendszerű szakképzésben részt vevő tanulók juttatásairól szóló 4/2002. (II. 26.) OM rendelet, a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről szóló 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet,

## **A képzés szervezésének feltételei**

### **Személyi feltételek**

Az illetékes területi gazdasági kamara ellenőrzési joga kiterjed a szakképző iskola és a gazdálkodó szervezet közötti megállapodás alapján végzett gyakorlati képzés feltételeinek ellenőrzésére is. Az elméleti és gyakorlati képzést a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény 17. §-ában szabályozott feltételekkel rendelkező pedagógus és egyéb szakember láthatja el.

A tanulószerveződés alapján végzett gyakorlati képzés tárgyi és személyi feltételeit a gazdálkodó szervezetnél az illetékes területi gazdasági kamara – adott esetben a szakképző iskola bevonásával – ellenőrzi.

### **Tárgyi feltételek**

- tanterem
- számítógép-terem
- taniroda, vagy külső gyakorlóhely (call/contact center, vállalati ügyfélszolgálat)

A gazdálkodó szervezetnél folyó szakmai gyakorlati képzéshez szükséges eszközök és felszerelések jegyzékét a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményét kiadó rendelet tartalmazza.

A szakmai elmélet oktatását és a szakképző iskolában folyó gyakorlati képzést a szakképző iskolának kell megszervezni.

## **A szakképzés OKJ-ban szereplő és egyéb adatai**

**A szakképesítés azonosító száma:** 52 347 03 0100 31 02

**A szakképesítés megnevezése:** Telefonkezelő, ügyfél-tájékoztató

**Elágazások:** nincsenek

**Hozzárendelt FEOR szám:** 4292

**Képzés időtartama:** 5 hónap

**Elmélet aránya:** 30 %

**Gyakorlat aránya:** 70 %

**Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben):** nincs

**Szintvizsga (iskolai rendszerben):** nem szervezhető

**Iskolai előképzettség:** 8 általános végzettség

**Szakmai előképzettség:** nem szükséges

**Előírt gyakorlat:** nincs

**Elérhető kreditek mennyisége:** nincs

**Pályaalkalmassági követelmények:** nem szükségesek

**Szakmai alkalmassági követelmények:** szükségesek

**Egészségügyi alkalmassági vizsgálat:** szükséges

**A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás, elhelyezkedési lehetőség:** Adósságbehajtó vállalkozásoknál, bankoknál, szolgáltató vállalkozásoknál, polgármesteri és egyéb hivatalokban, ipari, kereskedelmi vállalkozásoknál.

**A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:**

Ügyfélszolgálati telefonos ügyintéző, aki képes az ügyfelek teljes körű tájékoztatására, a panaszok, észrevételek kezelésére, konfliktuskezelésre.

**Szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás FEOR száma megnevezése:**

4292 Telefon-, telex-, telefaxkezelő (pl. táviratfelvevő)

**A szakképesítéssel rokon szakképesítések azonosító száma megnevezése**

54 347 01 0000 00 00 Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző

52 347 02 0000 00 00 Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

**A képzés célja:** A szakképesítés munkaterületéhez tartozó legjellemzőbb munkakörök, foglalkozások betöltéséhez szükséges kompetenciák elsajátíttatása.

A cél elérése érdekében el kell sajátíttatni a munkakörben elvégzendő feladatokat, ki kell alakítani az azokhoz szükséges tulajdonságokat (alkalmazott szakmai ismeretek, szakmai készségek, képességek, személyes, társas és módszerkompetenciák).

**A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása**

Iratokat dokumentumokat kezel

Ügyvitel-technikai eszközöket, berendezéseket használ

Adatbeviteli feladatot végez

Kapcsolatot létesít az ügyféllel

Ügyintéző, szolgáltatást végez

Panaszt, reklamációt kezel

Call/Contact Center rendszert használ

Termékeket és szolgáltatásokat értékesít

Ügyfélkapcsolatokat aktivizál

Hidegenhívást kezdeményez

Adatkezeléssel, feldolgozással kapcsolatos feladatokat végez

A távközléshez kapcsolódó szakfeladatokat lát el

## **Szakmai követelmények**

### **A szakmai követelménymodulok felsorolása**

#### **A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

2567-06 Üzleti kommunikáció

#### **A szakmai követelménymodul tartalma:**

##### **Feladatprofil:**

Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line  
Tájékoztatja az ügyfelet  
Dokumentálja az ügyfélkontaktust  
Ügyintézik, szolgáltatást végez  
Felméri az ügyfél igényét  
Tájékoztat az igénnyel kapcsolatos lehetőségekről  
Ajánlja a kapcsolódó szolgáltatásokat  
Elvégzi a kért szolgáltatást  
Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról  
Dokumentálja az elvégzett szolgáltatást

##### **Tulajdonságprofil:**

##### **Szakmai kompetenciák:**

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

C A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei  
B A szóbeli kommunikáció fajtái  
B Az írásbeli kommunikáció fajtái  
B A telefonos kommunikáció fázisai  
C A metakommunikáció fajtái  
B A beszédtechnikai gyakorlatok fajtái, módjai  
B A nyelvművelés típusai  
A A kommunikációs zavarok fajtái  
C A szervezet mint kommunikátor  
A Az ügyfél-kommunikáció fajtái  
B Az üzleti magatartás és protokoll előírásai  
B Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése  
5 Köznyelvi beszédkészség  
5 Jól artikulált, tiszta beszéd  
4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban  
4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése  
4 Szakmai nyelvű beszédkészség

Személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság  
Felelősségtudat

Megbízhatóság  
Türelem  
Hallás  
Önfegyelem  
Rugalmasság  
Döntésképeség

**Társas kompetenciák:**

Udvariasság  
Segítőkészség  
Irányítási készség  
Kapcsolatteremtő készség  
Interperszonális rugalmasság  
Hatékony kérdezés készsége  
Adekvát metakommunikáció  
Nyelvhelyesség  
Kommunikációs rugalmasság  
Fogalmazókészség

**Módszerkompetenciák:**

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Gyakorlatias feladatértelmezés  
Helyzetfelismerés  
Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Áttekintő képesség  
Rendszerezőképesség  
Problémaelemzés, -feltárás  
Körültekintés, elővigyázatosság  
Figyelem-összpontosítás  
Nyitott hozzáállás

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

1590-06 A Call/Contact Center rendszer használata

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe  
Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket  
Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez  
A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ  
Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít  
Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

**Tulajdonságprofil:**

**Szakmai kompetenciák:**

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

C A Call/Contact center fogalma, típusa, küldetése  
C Az iparági áttekintés, specifikáció

- C A CC felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel
- B A CC felépítése, működése, általános modell, a struktúra, a rendszerelemek és ezek kapcsolódása
- C Az egyes rendszerelemek (hardver és szoftver) áttekintő ismertetése
- B A CC szolgáltatások részletes bemutatása
- C A távközlési csatlakozások lehetőségei (ISDN, IP technológia)
- B A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások
- B A CC tevékenységi körök támogatása
- B A biztonsági kérdések

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat
- Monotóniatűrés
- Türelmesség
- Rugalmasság

Társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság
- Visszacsatolási készség
- Irányítási készség
- Közérthetőség
- Adekvát metakommunikáció
- Motiválókészség

Módszerkompetenciák

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Rendszerben való gondolkodás
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség
- Módszeres munkavégzés

Figyelemmegosztás  
Eredményorientáltság  
Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Információgyűjtés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

1589-06 A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel  
Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet  
Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel  
Az alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel  
A számlával kapcsolatos feladatokat lát el  
Tudakozószolgáltatást végez  
Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

**Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A A vezetékes analóg és digitális technikák lényege, eszközei (telefonok és kiegészítők, faxok, modemek)
- A Az analóg szolgáltatások, hívásátirányítás, bekopogtatás, hívószám kijelzés stb.
- A A digitális szolgáltatások - ISDN és változatai, ADSL és változatai, Fax G4, Cordless telefonok
- A A vezeték nélküli analóg és digitális technikák
- A A GSM rendszer lényege, működése
- A A GSM szolgáltatások
- A A szolgáltatói szerződést érintő módosítások
- A A szolgáltatást érintő módosítások
- A A számlával kapcsolatos feladatok
- A A tudakozó szolgáltatás

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédkészség
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság  
Hallás

Pontosság  
Megbízhatóság  
Döntésképeség  
Monotóniatűrő  
Türelem  
Stressztűrő képesség

**Társas kompetenciák:**

Konfliktuskerülő készség  
Kapcsolatteremtő készség  
Hatékony kérdezés készsége  
Tömör fogalmazás készsége  
Hatékony kérdezés készsége  
Visszacsatolási készség  
Segítőkészség  
Közérthetőség  
Visszacsatolási készség  
Motiválókészség

**Módszerkompetenciák:**

Figyelem-összpontosítás  
Helyzetfelismerés  
Nyitott hozzáállás  
Problémamegoldás, hibaelhárítás  
Eredményorientáltság  
Módszeres munkavégzés  
Felfogó képesség  
Információgyűjtés

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

Dramapedagógia a szakkompetenciák megerősítése, orientáltság kialakítása érdekében

**Szakmai követelmény modul tartalma:**

**Feladatprofil:**

A hatékony, eredményes munkavégzés érdekében beszél, gondolkodik, értő-figyelemmel kíséri a történéseket, türelmes, probléma-érzékeny, racionális döntéseket hoz.  
Társas kapcsolatait empatikusan alakítja.  
Munkatársaival, ügyfelekkel türelmesen bánik.  
Folyamatosan képzi magát, nyitott az új ismeretekre, kapcsolatokra, önismeretét gyarapítja.  
A régi és az új megszerzett ön- és társas, társadalmi és szakmai ismeretekből új tudást konstruál.  
Alkalmazza a konfliktuskezelés stratégiáit, problémamegoldás módszereit.  
A munkatársaival együttműködik és/vagy önálló munkát végez.

**Tulajdonságprofil:**

Szakmai kompetenciák:

Típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

C verbális kommunikáció eredményes alkalmazása

- C nem verbális kommunikáció eredményes alkalmazása
- C társas érintkezés szabályainak alkalmazása
- D sikeres nyilvános beszéd módszereinek alkalmazása
- C tanulási stratégiák, módszerek alkalmazása
- C helyzetek, emberi viszonyok érzékelése és értelmezése,
- D nem közvetett emberi kommunikáció formái, módszerei
- D ismeretszerzés, elemzés, értékelés, megőrzés és alkalmazás

A szint megjelölésével szakmai készségek:

- 5 érzékelés (látás, hallás, tapintás, ritmusérezékelés, megfigyelés, érintés)
- 4 tájékozódás (térbeli, időbeli, társas helyzetek felismerése, felismerés és döntés)
- 5 emlékezet (vizuális, térbeli emlékezet, mozgásos, akusztikus memória, verbális és érzelmi emlékezet)
- 4 kreatív befogadás (összetett élmények tudatosítása, értelmezése)
- 4 fantázia (vizuális, térbeli, akusztikus, időbeli, mozgásos, konstruktív)
- 3 problémamegoldás a helyzetek felismerésével, emberi viszonyok értelmezésével
- 4 kooperáció (önismeret, önkép gazdagítása, partnerészlelés, másság feldolgozása, empátia, rugalmasság, minőség érzékelése, szolidaritás, felelősség, munkamegosztás, erkölcsi érzék, tervezés, szervezés, előrelátás, ellenőrzés, szabálytartás, érdekegyeztetés, kompromisszum keresése)

Személyes kompetenciák:

- hatékony kommunikáció képessége
- eredményes ügyintézés képessége

Társas kompetenciák:

- együttműködés képessége
- alkalmazkodni tudás képessége
- szabályok követésének képessége
- befolyásolás képessége

Módszerkompetenciák:

- érdeklődés
- elkötelezettség
- nyitottság
- türelem
- találékony

**Szakmai követelménymodulok azonosítója és megnevezése:**

- 2567-06 Üzleti kommunikáció
- 1590-06 A Call/Contact Center rendszer használata
- 1589-06 A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása
- Dramapedagógia a szakkompetenciák megerősítése, orientáltság kialakítása érdekében

## **A szakképesítés/elágazások vizsgáztatási követelményei**

**A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:** Modulzáró vizsga eredményes letétele

**A szakmai vizsga részei:**

### **1. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **2567-06 Üzleti kommunikáció**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az üzleti magatartással és az ügyfél-kommunikációval kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél fogadása, kiszolgálása, az ügyfélszolgálat adminisztrációjának elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kommunikációval, nyelvvel, nyelvvel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: szóbeli

Időtartama: 45 perc

### **A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 20%

2. feladat 50%

3. feladat 30%

### **2. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **1590-06 A Call/Contact Center rendszer használata**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A CC technológia, rendszerismeret, szolgáltatások témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyféltől e-mailen érkezett számlareklamáció megválaszolása a tudásbázis, az ügyfél-történet felhasználásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A törzsügyfél felé, promóciós céllal kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati

Időtartama: 45 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 15%

2. feladat 35%

3. feladat 50%

### **3. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**1589-06 A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A távközlés témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A szolgáltatói szerződés módosítása ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A tudakozóba beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati

Időtartama: 30 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 20%

2. feladat 40%

3. feladat 40%

#### **4. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése

Drámapedagógia a szakkompetenciák megerősítése, orientáltság kialakítása érdekében

A hozzárendelt 1 vizsgafeladat:

Kommunikációs helyzetet szimuláló kiscsoportos és/vagy egyéni dramatikus gyakorlat. A munkafeladatok ellátásához szükséges társas érintkezés értelmezése fiktív helyzet eljátszása és megbeszélése segítségével.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati és szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülés 5 perc, szimulációs gyakorlat 10 perc, értelmezés, megbeszélés 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1 feladat 100%

#### **Egyéb feltételek, információk, beszámítható előzetes tanulmányok**

A beszámítható előzetes tanulmányok meghatározásakor az „Útmutató a Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens szakképesítés képzéséhez beszámítható előzetes tudás felméréséhez” c. dokumentumban foglaltak szerint kell eljárni.

#### **A szakmai vizsga értékelése %-osan**

**Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító szám, Telefonkezelő, ügyfél-tájékoztató megnevezésű rész-szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében**

1. vizsgarész: 20 %
2. vizsgarész: 30 %
3. vizsgarész: 30 %
4. vizsgarész: 20 %

## II. A központi program tananyagegységei

### **TANANYAGEGYSÉG azonosítója, megnevezése:** **303/1.0/2567-06 Ügyfélkommunikáció**

Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem óraszámja 75 óra jellege azonosítója elméleti elméletigényes gyakorlati gyakorlati összes

sza 303/1.1/2567-06 3 0 0  
sza 303/1.2/2567-06 8 0 0  
sza 303/1.3/2567-06 9 0 0  
sza 303/1.4/2567-06 6 0 0  
sza 303/1.5/2567-06 0 18 0  
sza 303/1.6/2567-06 0 0 12  
sza 303/1.7/2567-06 0 0 30

#### **1. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.1/2567-06 Az ügyfélkapcsolatok jelentősége a szervezetek életében

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ügyintéző, szolgáltatást végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A szervezet mint kommunikátor

Hozzárendelt szakmai készségek:

-

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Gyakorlatias feladatértelmezés

Figyelem-összpontosítás

Nyitott hozzáállás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege: Tanterem

Képzési idő: 3 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása: Ügyfélkapcsolatok fogalma, célja, jelentősége, ügyfélszolgálati megoldások, iparági áttekintés, tipikus szervezeti megoldások

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.2/2567-06 A kommunikáció fogalma, folyamata, szintjei, típusai

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line  
Dokumentálja az ügyfélkontaktust  
Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei  
B típus A szóbeli kommunikáció fajtái  
B típus Az írásbeli kommunikáció fajtái  
B típus A telefonos kommunikáció fázisai  
C típus A metakommunikáció fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek: -

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség  
Rendszerezőképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák: -

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság  
Adekvát metakommunikáció

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege: Tanterem

Képzési idő: 6 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:  
Kommunikációs háttérismeretek, alapfogalmak

### **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:  
303/1.3/2567-06 A kommunikáció buktatói, a megértést befolyásoló tényezők

Hozzárendelt feladatkompetenciák:  
Felméri az ügyfél igényét  
Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:  
A típus A kommunikációs zavarok fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:  
5. szint Köznyelvi beszédképesség  
5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd  
5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:  
Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Problémaelemzés, -feltárás  
Körütekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:  
Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság  
Hallás

Hozzárendelt társas kompetenciák:  
Interperszonális rugalmasság  
Hatékony kérdezés készsége  
Adekvát metakommunikáció

Tanulói tevékenységformák:  
Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege: Tanterem

Képzési idő: 8 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása: A kommunikátor felelőssége

#### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.4/2567-06 Szervezeti, ügyfélszolgálati kommunikációs stratégia

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Tájékoztatja az ügyfelet
- Ajánlja a kapcsolódó szolgáltatásokat
- Tájékoztat az igényrel kapcsolatos lehetőségekről
- Elvégzi a kért szolgáltatást
- Dokumentálja az elvégzett szolgáltatást

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus A szervezet mint kommunikátor
- A típus Az ügyfél-kommunikáció fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek: -

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Rendszerezőképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Segítőkészség

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%
- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege: Tanterem

Képzési idő: 6 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása: A szervezeti stratégia lebontása az ügyfélszolgálatban dolgozó munkatársig

#### **5. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.5/2567-06 Magatartás, viselkedés, illem, modor

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line

Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az üzleti magatartás és protokoll előírásai

B típus Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi beszédképesség

4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Gyakorlatias feladatértelmezés

Helyzetfelismerés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Önfegyelem

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Segítőkészség

Interperszonális rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 30%

Elemzés készítése tapasztalatokról 20%

A képzési helyszín jellege: Taniroda

Képzési idő: 16 óra elméletigényes gyakorlat osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása: Az elvárt üzleti, munkahelyi viselkedés

## **6. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.6/2567-06 Beszédművelés - beszédtechnika

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Tájékoztatja az ügyfelet

Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A beszédtechnikai gyakorlatok fajtái, módjai

B típus A nyelvművelés típusai  
A típus A kommunikációs zavarok fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Problémaelemzés, -feltárás
- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Pontosság
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Adekvát metakommunikáció
- Nyelvhelyesség
- Fogalmazóképesség

Tanulói tevékenységformák:

- Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 20%
- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 10%
- Műveletek gyakorlása 40%

A képzési helyszín jellege: Taniroda

Képzési idő: 10 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása: Kis csoportban, illetve egyénileg történő fejlesztés, hangképzés, levegővétel, kiejtés. A hangképző szervek bemelegítése, óvása

## **7. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.7/2567-06 Ügyfél-kommunikációs alapok gyakorlat

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line
- Tájékoztatja az ügyfelet
- Dokumentálja az ügyfélkontaktust

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A szervezet mint kommunikátor  
A típus Az ügyfél-kommunikáció fajtái  
B típus Az üzleti magatartás és protokoll előírásai  
B típus Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése  
4. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban  
4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Helyzetfelismerés  
Problémaelemzés, -feltárás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat  
Rugalmasság  
Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség  
Irányítási készség  
Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 20%  
Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 30%  
Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

A képzési helyszín jellege: Taniroda; Külső gyakorlóhely (vállalati ügyfélszolgálat)

Képzési idő: 26 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása: Betekintés az ügyfélfogadás, kapcsolatteremtés, ügyintézés kommunikációs gyakorlatába, szolgáltatói, ügyintézői szerep elvárásai

**TANANYAGEGYSÉG azonosítója, megnevezése:**  
**303/1.0/1590-06 Call/Contact Center ismeretek**

Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem óraszám 74 óra azonosítója elméleti elmélet-  
igényes gyakorlati gyakorlati összes

Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem  
sza 303/1.1/1590-06 2 0 0  
sza 303/1.2/1590-06 3 0 0  
sza 303/1.3/1590-06 3 0 0  
sza 303/1.4/1590-06 12 0 0  
sza 303/1.5/1590-06 3 0 0  
sza 303/1.6/1590-06 3 0 0  
sza 303/1.7/1590-06 0 0 60

*Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés*

**1. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.1/1590-06 A Call/Contact Center fogalma, szervezeti háttere

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe

Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A Call/Contact center fogalma, típusa, küldetése

C típus Az iparági áttekintés, specifikáció

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerben való gondolkodás

Figyelemmegosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Hallás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Visszacsatolási készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)  
Külső gyakorlólóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő: 2 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Alapfogalmak bevezetése, összefüggések feltárása, rendszerszemlélet kialakítása  
Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.2/1590-06 A Call/Contact Center (integrált technológiai rendszer) felépítése és működése

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez  
A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A CC felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel  
B típus A CC felépítése, működése, általános modell, a struktúra, a rendszerelemek és ezek kapcsolódása  
C típus Az egyes rendszerelemek (hardver és szoftver) áttekintő ismertetése  
C típus A távközlési csatlakozások lehetőségei (ISDN, IP technológia)

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Rugalmasság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%  
Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)
- Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő: 3 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Technológiai háttérismeretek
- Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

### **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.3/1590-06 Call/Contact Center szolgáltatások

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ
- Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A CC szolgáltatások részletes bemutatása
- B típus A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Pontosság
- Türelem
- Rugalmasság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Tömör fogalmazás készsége
- Interperszonális rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Információk feladattal vezetett megszerezése 20%  
Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)  
Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő: 3 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Call/Contact Center rendszer szolgáltatások módszeres áttekintése, összehasonlítása, felhasználói háttérismeretek  
Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

#### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.4/1590-06 Call/Contact Center tevékenységi körök

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe  
Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket  
A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A CC tevékenységi körök támogatása

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd  
5. szint Szakmai nyelvhasználat

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Problémamegoldás, hibaelhárítás  
Rendszerezőképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Hallás  
Pontosság  
Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Konfliktusmegoldó készség  
Kapcsolatteremtő készség  
Hatékony kérdezés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Információk feladattal vezetett megszerezése 20%
- Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)
- Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő:

- 10 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Módszeres és teljes körű áttekintés az ügyintézői feladatoknak, bejövő és kimenő hívások, rendszertámogatás, -használat
- Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

## **5. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

- 303/1.5/1590-06 Teljesítménymenedzsment és minőségfejlesztés

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe
- Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít
- Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A CC szolgáltatások részletes bemutatása
- B típus A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások
- B típus A biztonsági kérdések

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5. szint Szakmai nyelvhasználat

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Eredményorientáltság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság  
Felelősségtudat  
Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Irányítási készség  
Adekvát metakommunikáció  
Motiválókészség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%  
Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)  
Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő: 3 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A teljesítmény fogalma, értelmezése eltérő feladatokra. Teljesítménykritériumok és ezek mérése  
Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

## **6. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.6/1590-06 Call/Contact Center ergonómia

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez  
Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A CC felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel  
C típus A Call/Contact center fogalma, típusa, küldetése  
B típus A biztonsági kérdések

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés  
2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés  
5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd

Hozzárendelt módszerkompetenciák:  
Ismeretek helyénvaló alkalmazása  
Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:  
Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság  
Hallás  
Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:  
Visszacsatolási készség

Tanulói tevékenységformák:  
Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%  
Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban 10%

A képzési helyszín jellege:  
Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)  
Külső gyakorlóhely (vállalati Call / Contact Center)

Képzési idő: 3 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:  
A technológiai rendszerből, a képernyő előtti munkavégzésből, az ülőmunkából, illetve a feladatkörből adódó ergonómiai kérdések  
Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

## **7. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:  
303/1.7/1590-06 Call/Contact Center gyakorlat

Hozzárendelt feladatkompetenciák:  
A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe  
Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket  
Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez  
A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ  
Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít  
Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:  
C típus Az egyes rendszerelemek (hardver és szoftver) áttekintő ismertetése  
B típus A CC szolgáltatások részletes bemutatása

B típus A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások  
B típus A CC tevékenységi körök támogatása

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5. szint Szakmai nyelvhasználat

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Rendszerezőképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Hallás
- Pontosság
- Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 10%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege: -

Képzési idő: 50 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- A technológiai rendszer használatának elsajátítása
- Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

**TANANYAGEGYSÉG azonosítója, megnevezése:**  
**303/1.0/1589-06 Távközlés szakismeretek**

Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem óraszám 110 óra elméleti elméletigényes gyakorlati, gyakorlati összes

Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem

szk 303/1.1/1589-06 6 0 0  
szk 303/1.2/1589-06 3 0 0  
szk 303/1.3/1589-06 6 0 0  
szk 303/1.4/1589-06 3 0 0  
szk 303/1.5/1589-06 9 0 0  
szk 303/1.6/1589-06 6 0 0  
szk 303/1.7/1589-06 3 0 0  
szk 303/1.8/1589-06 3 0 0  
szk 303/1.9/1589-06 0 0 30  
szk 303/1.10/1589-06 0 0 31  
szk 303/1.11/1589-06 0 0 30

*Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés*

**1. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.1/1589-06 Bevezetés a távközlés fogalomrendszerébe, történetébe

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A vezetékes analóg és digitális technikák lényege, eszközei (telefonok és kiegészítők, faxok, modemek)

A típus A vezetékek nélküli analóg és digitális technikák

A típus A GSM-rendszer lényege, működése

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Felfogóképesség

Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő: 4 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Alapfogalmak összefüggések, rendszerszemlélet

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

- 303/1.2/1589-06 Vezetékes analóg és digitális technikák

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus A vezetékes analóg és digitális technikák lényege, eszközei (telefonok és kiegészítők, faxok, modemek)

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Felfogóképesség
- Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák: -

Hozzárendelt társas kompetenciák: -

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő: 2 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Technológiai alapismeretek

### **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.3/1589-06 Analóg és digitális szolgáltatások

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel  
Alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus Analóg szolgáltatások, hívásátírányítás, bekopogtatás, hívószámkielzés stb.  
A típus Digitális szolgáltatások - ISDN és változatai, ADSL és változatai, Fax G4, Cordless telefonok

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség  
4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése  
4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Helyzetfelismerés  
Nytott hozzáállás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő: 4 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Szolgáltatások típusai, sajátosságai, kapcsolódó tevékenység

#### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.4/1589-06 Vezeték nélküli analóg és digitális technikák

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A vezetékek nélküli analóg és digitális technikák

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Helyzetfelismerés

Nyitott hozzáállás

Hozzárendelt személyes kompetenciák: -

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő: 4óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Szolgáltatások típusai, sajátosságai, kapcsolódó tevékenység

## **5. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.5/1589-06 GSM rendszer lényege, működése és szolgáltatások

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A GSM-rendszer lényege, működése

A típus A GSM-szolgáltatások

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Felfogóképesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák: -

Hozzárendelt társas kompetenciák: -

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett megszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Tanroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő: 8 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Technológiai alapismeretek, a szolgáltatások típusai, sajátosságai, kapcsolódó tevékenység

## **6. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.6/1589-06 Szolgáltatói szerződést érintő módosítások

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel

Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:  
A típus A szolgáltatói szerződést érintő módosítások

Hozzárendelt szakmai készségek:  
4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése  
4. szint Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban  
4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése  
4. szint Szakmai nyelvű beszéd-készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:  
Nytott hozzáállás  
Problémamegoldás, hibaelhárítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:  
Döntésképeség  
Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:  
Tömör fogalmazás készsége  
Visszacsatolási készség

Tanulói tevékenységformák:  
Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:  
Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő: 4 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:  
A tevékenység célja, tartalma, kapcsolódó feladatok

## **7. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:  
303/1.7/1589-06 Szolgáltatást érintő módosítások

Hozzárendelt feladatkompetenciák:  
Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet  
Alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:  
A típus A szolgáltatást érintő módosítások

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Konfliktuskerülő készség

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő: 3 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A tevékenység célja, tartalma, kapcsolódó feladatok

## **8. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.8/1589-06 Számlával kapcsolatos feladatok

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel  
Számlával kapcsolatos feladatokat lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A számlával kapcsolatos feladatok

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság  
Megbízhatóság  
Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége  
Visszacsatolási készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%  
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%  
Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)

Képzési idő: 2 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A tevékenység célja, tartalma, kapcsolódó feladatok

## **9. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.9/1589-06 Tudakozó szolgáltatás

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Tudakozó szolgáltatást végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A tudakozó szolgáltatás

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd  
5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Eredményorientáltság  
Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Hallás  
Pontosság

## Monotóniatűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Segítőkézség

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 10%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%
- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

- Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)
- Külső gyakorlólóhely (vállalati Call/Contact Center)

Képzési idő: 26 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- A tevékenység célja, tartalma, kapcsolódó szakfeladatok begyakorlása
- Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

## 10. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.10/1589-06 Analóg és digitális távközlés gyakorlat

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel
- Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet
- Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel
- Alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel
- Számlával kapcsolatos feladatokat lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus Analóg szolgáltatások, hívásátírányítás, bekopogtatás, hívószámkielzés stb.
- A típus Digitális szolgáltatások - ISDN és változatai, ADSL és változatai, Fax G4, Cordless telefonok
- A típus A szolgáltatói szerződést érintő módosítások
- A típus A szolgáltatást érintő módosítások
- A típus A számlával kapcsolatos feladatok

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd

- 4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Módszeres munkavégzés
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Stressztűrő képesség
- Türelem
- Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Segítőkészség

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 10%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

- Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)
- Külső gyakorlóhely (vállalati Call/Contact Center)

Képzési idő: 28 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Az analóg és digitális távközléshez kapcsolódó szakfeladatok begyakorlása
- Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

## **11. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója, megnevezése:

303/1.11/1589-06 GSM szolgáltatás gyakorlat

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel
- Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet
- Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel
- Alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel
- Számlával kapcsolatos feladatokat lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus A GSM-szolgáltatások  
A típus A szolgáltatói szerződést érintő módosítások  
A típus A szolgáltatást érintő módosítások  
A típus A számlával kapcsolatos feladatok

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Komplex eszközhasználati képességek, készségek
- 5. szint Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Módszeres munkavégzés
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Monotóniatűrés
- Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Konfliktuskerülő készség
- Visszacsatolási készség
- Motiváló készség

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 10%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

A képzési helyszín jellege:

- Taniroda (gyakorló Call/Contact Center)
- Külső gyakorlóhely (vállalati Call/Contact Center)

Képzési idő: 28 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- GSM távközléshez kapcsolódó szakfeladatok begyakorlása
- Vakok és gyengénlátók számára képernyőfelolvasó szoftver használata

## TANANYAGEGYSÉG megnevezése:

Drámapedagógia a szakkompetenciák megerősítése, orientáltság kialakítása érdekében

Képzési idő: 41 óra csoportos, elméletigényes gyakorlati – osztálykeretben

### 1. Tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

A tananyagelem megnevezése: **Drámajáték** a telefonkezelő, ügyfél-tájékoztató munkaterülethez szükséges kompetenciák fejlesztése érdekében

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kommunikál, ismereteket gyűjt, önismeretet fejleszt, konfliktusmegoldásokat gyakorol, együttműködési stratégiákat elemez, kommunikációs helyzeteket elemez, szimulációs munkaterületre jellemző gyakorlatokat végez.

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C verbális kommunikáció eredményes alkalmazása
- C nem verbális kommunikáció eredményes alkalmazása
- C társas érintkezés szabályainak alkalmazása
- C tanulási stratégiák, módszerek alkalmazása
- C helyzetek, emberi viszonyok érzékelése és értelmezése,
- D nem közvetett emberi kommunikáció formái, módszerei, feldolgozásuk
- D ismeretszerzés, elemzés, értékelés, megőrzés és alkalmazás

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5 érzékelés (látás, hallás, tapintás, ritmusérzékelés, megfigyelés, érintés)
- 4 tájékozódás (térbeli, időbeli, társas helyzetek felismerése, felismerés és döntés)
- 5 emlékezet (vizuális, térbeli emlékezet, mozgásos, akusztikus memória, verbális és érzelmi emlékezet)
- 4 kreatív befogadás (összetett élmények tudatosítása, értelmezése)
- 4 fantázia (vizuális, térbeli, akusztikus, időbeli, mozgásos, konstruktív)
- 3 problémamegoldás a helyzetek, emberi viszonyok értelmezésével
- 4 kooperáció (önismeret, önkép gazdagítása, partnerészlelés, másság feldolgozása, empátia, rugalmasság, minőség érzékelése, szolidaritás, felelősség, munkamegosztás, erkölcsi érzék, tervezés, szervezés, előrelátás, ellenőrzés, szabálytartás, érdekegyeztetés, kompromisszum keresése)

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- érdeklődés
- elkötelezettség
- nyitottság
- türelem
- találékonyosság

Információgyűjtés:

drámajátékos, dramatikus gyakorlati feladatmegoldás, feladatértelmezés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:  
hatékony kommunikáció képessége  
eredményes munkavégzés képessége

Hozzárendelt társas kompetenciák:  
együttműködés készsége  
alkalmazkodni tudás készsége  
szabályok követésének készsége  
befolyásolás készsége

Tanulói tevékenységformák:  
Gyakorlatok 15%  
Drámajátékok 35%  
Dramatikus tevékenységi formák 20%  
Színjátékos tevékenységi formák 15%  
Irányított megbeszélés 15%

A képzési helyszín jellege: üres tér legfeljebb székekkel berendezve (tanterem, aula, csarnok, színpad, stb.)

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:  
Drámajáték a munkaterülethez szükséges kommunikációs, önismereti és ismeretszerzési feldolgozási kompetenciák fejlesztése érdekében