


SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

Képzés (képzési program) megnevezése:	Speciális műszaki- és IKT ismeretek a távközlési szolgáltatásban
Felnőttképző megnevezése és engedélyszáma:	KONTAKTUS Egyesület E/2020/000275
Szakértői megállapítások:	
<ol style="list-style-type: none">1. A képzési program tartalma megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek és szakmai oktatás vagy szakmai képzés esetén a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvénynek és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) kormányrendeletnek.2. A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhetők a képzési programban megjelölt kompetenciák.3. A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva.	
Szakértői vélemény kelte:	Nyíregyháza, 2023. augusztus 26.
Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma:	Szemcsák Imre Miklós FSZ/2020/000194
Felnőttképzési szakértő aláírása:	

KÉPZÉSI PROGRAM

SPECIÁLIS MŰSZAKI- ÉS IKT ISMERETEK A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSBAN

(280 ÓRA)

VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK:

- a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény
- 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

1. A képzési program alapadatai

1.1.	A képzés megnevezése:	Speciális műszaki- és IKT ismeretek a távközlési szolgáltatásban
1.2.	A képzés célja:	A képzés célja, hogy a képzésben résztvevők megismerkedjenek a számítógépek működtetésével, a tudatos adattárolással, tudjanak alapszinten szöveget szerkeszteni, interneten információt keresni, levelezni. Legyenek képesek a számítógépet használni a munkavégzés és a hivatali ügyintézés során. Tudatosan használják okostelefonjaikat, annak hangrögzítési és fényképezési lehetőségeit. Megszerzett ismereteik birtokában törekedjenek az informatikai eszközök tudatos és hatékony alkalmazására mindennapos munkavégzésük során. Legyenek birtokában a távközlési szolgáltatással kapcsolatos műszaki- és technológiai ismereteknek, legyenek képesek az ügyviteli és ügyfélszolgálati feladatok ellátására.
1.3.	A képzés célcsoportja:	„A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkakerő fejlesztésén keresztül” (GINOP Plusz-3.2.1-21) megnevezésű kiemelt projektben résztvevő felnőttek.
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	A képzés elvégzésével a képzésben résztvevő képes lesz <ul style="list-style-type: none"> • megérteni a számítógép felépítését, alapvető működését; • adatállományok létrehozására, strukturált tárolására, keresésére, mentésére; • egyéb kiegészítő számítástechnikai eszközöket (nyomtató, külső adathordozók) használni; • elemi szövegszerkesztési feladatokat ellátni; • információkat keresni az interneten; • elektronikus levelezést folytatni; • számítógépet használni a munkavégzésre és hivatali ügyintézésre; • hangrögzítésre és fényképek készítésére okostelefon segítségével; • a távközlési szolgáltatás megvalósítása során használt speciális szoftvereket kezelni; • érteni az internet működését; • érteni a televízió működését; • érteni a telefon működését; • közreműködni a távközlési szolgáltatás infrastruktúrájának kiépítésében és működtetésében; • végrehajtani a távközlési szolgáltatás biztonságával kapcsolatos ügyviteli és ügyfélszolgálati feladatokat; • betartani és betartatni a vonatkozó baleset-, munka-, tűz- és környezetvédelmi szabályokat.

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai előképzettség, végzettség:	nem szükséges
2.2.	Szakmai végzettség:	nem szükséges
2.3.	Szakmai gyakorlat:	nem szükséges
2.4.	Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	nem szükséges
2.5.	Pályaalkalmassági vizsgálat:	nem szükséges
2.6.	Előzetesen elvárt ismeretek:	számítástechnikai alapismeretek
2.7.	Egyéb feltételek:	Minden résztvevővel a felnőttképzési törvényben és a törvény végrehajtásáról szóló kormányrendeletben meghatározott tartalmú felnőttképzési szerződést kell kötni!

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszámja:	280
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	10% (28 óra)

4. A képzés tananyagegységei

A képzés tananyagegységeinek megnevezése:		Óraszámja (óra):
4.1.	Speciális IKT ismeretek a távközlésben.	90
4.2.	A távközlési szolgáltatás biztosításához szükséges műszaki- és technológiai ismeretek.	130
4.3.	A kábel- és műholdas szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyviteli és ügyfélszolgálati feladatok.	60

4.1. Tananyagegység

4.1.1.	Magnevezése:	Speciális IKT ismeretek a távközlésben.
4.1.2.	Célja:	Az informatikai ismeretek áttekintése, rendszerezése, az üzletben található számítógépek, IKT eszközök és az alkalmazott szoftverek működésének megismerése.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Információk önálló rendszerezése. Önálló szakmai, gyakorlati munkavégzés. Műveletek gyakorlása. Magyarázat. Szemléltetés. Megbeszélés. Célzott tartalmú információkeresés és információszerzés.
4.1.4.	Óraszámja:	90 óra
4.1.5.	Beszámítható óraszámja:	Nem releváns.

4.1.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • az irodában található számítógép felépítése, működése; • adatállományok kezelése; • archiválási feladatok; • felhő alapú adattárolás; • az üzletben a munkavégzés során használt szoftverek rendszerezése, megismerése; • a nyomtató és a külső adathordozó használata; • szövegszerkesztési ismeretek áttekintése, rendszerezése; • tudatos internethasználat, információk keresése az interneten; • elektronikus levelezés az üzletben; • informatikai eszközök karbantartása; • munka-, baleset-, tűz- és környezetvédelmi feladatok és megvalósításuk az üzletben; • hulladékgazdálkodási feladatok; • a leggyakrabban előforduló feladatok a munkavégzés során; • technikai eszközök kiválasztása és használata feladatok végrehajtásához; • hangrögzítés és fényképek készítése okostelefon segítségével; • adatáramlás és kommunikáció az eszközök között; • a https://magyarorszag.hu oldal megismerése, használata; • számítógép használata hivatali ügyintézésre (ügyfélkapu, EESZT, EBEV, e-Papír, AVDH); • konkrét gyakorlati feladatok teljeskörű megoldása.
4.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló 20 kérdésből álló tesztfeladat minimum 50%-os szinten való teljesítése 45 perc alatt.

4.2. Tananyagegység

4.2.1.	Megnevezése:	A távközlési szolgáltatás biztosításához szükséges műszaki- és technológiai ismeretek.
4.2.2.	Célja:	A távközlési szolgáltatás biztosítása során előforduló szakmai és műszaki fogalmak rendszerezése, az internet, a televízió és a telefon működésének pontosabb megismerése, a szolgáltatás kivitelezésének áttekintése, gyakorlati megvalósítása.
4.2.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Információk önálló rendszerezése. Önálló szakmai, gyakorlati munkavégzés. Műveletek gyakorlása. Magyarázat. Szemléltetés. Megbeszélés. Célzott tartalmú információkeresés és információszerzés.
4.2.4.	Óraszám:	130 óra
4.2.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.2.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • a távközlési szolgáltatás nyújtásának jogszabályi háttere; • a távközlési szolgáltatás megvalósítása során használt speciális szoftverek; • a szolgáltatás területeinek műszaki tudnivalói; • az internet: <ul style="list-style-type: none"> ○ az internet működési elve, felépítése; ○ logikai és fizikai megvalósítás;

		<ul style="list-style-type: none"> ○ fontosabb fogalmak és mérőszámok az internet működése során. ● a televízió: <ul style="list-style-type: none"> ○ a televízió működési elve, felépítése; ○ a TV csatlakoztatása: <ul style="list-style-type: none"> ▪ antenna csatlakoztatása, ▪ csatlakozás az internethez, ▪ csatlakozókábelek külső csatlakozás esetén; ○ rendszer és terméktámogatás; ○ figyelmeztetések és óvintézkedések a TV készülék használata során; ○ hibaelhárítás: <ul style="list-style-type: none"> ▪ képpel kapcsolatos problémák, ▪ hanggal és zajjal kapcsolatos problémák, ▪ csatornával és közvetítéssel kapcsolatos problémák, ▪ külső eszköz csatlakozásával kapcsolatos problémák, ▪ hálózati problémák, ▪ távvezérlővel kapcsolatos problémák, ▪ felvétellel kapcsolatos problémák, ▪ a TV készülék működési problémáinak diagnosztizálása; ● a telefon: <ul style="list-style-type: none"> ○ a telefon működési elve, felépítése, ○ főbb telefontípusok ○ a lehetséges működési problémák diagnosztizálása; ● a távközlési szolgáltatás infrastruktúrájának tervezése, kivitelezése és működtetése; ● a távközlési szolgáltatás megvalósítása során használt anyagok, eszközök, gépek műszaki paraméterei, főbb tulajdonságai; ● munka-, baleset-, tűz- és környezetvédelmi feladatok és megvalósításuk a helyszíni munka során;
4.2.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló, a távközlési szolgáltatás biztosításával kapcsolatos komplex gyakorlati feladat minimum 50%-os szinten való teljesítése 60 perc alatt.

4.3. Tananyagegység

4.3.1.	Megnevezése:	A kábel- és műholdas szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyviteli és ügyfélszolgálati feladatok.
4.3.2.	Célja:	Azoknak a teendőknek az áttekintése, rendszerezése és pontosítása, amelyek a távközlési szolgáltatás biztosítása során az ügyviteli és ügyfélszolgálati területen fordulnak elő.
4.3.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Információk önálló rendszerezése. Önálló szakmai, gyakorlati munkavégzés. Műveletek gyakorlása. Magyarázat. Szemléltetés. Megbeszélés. Célzott tartalmú információkeresés és információszerzés.
4.3.4.	Óraszám:	60 óra
4.3.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.

4.3.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • ügyviteli feladatok: <ul style="list-style-type: none"> ○ online számlabefizetés, ○ számlabefizetés egyéb módon, ○ további ügyviteli feladatok, ○ az ügyviteli feladatok elvégzését támogató szoftverek. • ügyfélszolgálati feladatok: <ul style="list-style-type: none"> ○ a szerződéskötés formai és tartalmi elemei, megvalósításuk, ○ akciók szervezése, lebonyolítása, ○ kedvezmények. • egyéni ügyfeleknek, üzleti ügyfeleknek szóló ajánlatok; • szolgáltatási információk: • internet: <ul style="list-style-type: none"> ○ a szolgáltatás részletei: <ul style="list-style-type: none"> ▪ listaár, ▪ akciós havidíj, ▪ letöltési sebesség, ▪ feltöltési sebesség, ▪ garantált letöltési sebesség, ▪ garantált feltöltési sebesség, ▪ adatforgalom, ▪ hűségidő, ▪ belépési díj, ▪ a szolgáltatás elérhetősége. ○ családi csomagok mikrohullámú hálózaton; ○ családi csomagok optikai hálózaton; ○ családi csomagok HFC hálózaton; ○ Oxinet csomagok mikrohullámú hálózaton. • TV: <ul style="list-style-type: none"> ○ a szolgáltatás részletei: <ul style="list-style-type: none"> ▪ listaár, ▪ havidíj, ▪ hűségidő, ▪ belépési díj, ▪ csatornák, ▪ a szolgáltatás elérhetősége; ○ alap csomag; ○ bővített csomag; ○ Direct One Plus csomag; ○ digitális csomagok. • telefon: <ul style="list-style-type: none"> ○ a szolgáltatás részletei: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alapdíj internet előfizetés mellé, ▪ csúcsidő, ▪ csúcsidőn kívüli időszak, ▪ hűségidő, ▪ hívásdíjak, ▪ a szolgáltatás elérhetősége. ○ telefon csomag (csak internet szolgáltatás mellé). • online ügyintézés: <ul style="list-style-type: none"> ○ online számlabefizetés, ○ online szerződésmódosítás előfizetőknek, ○ online igénybejelentés új ügyfeleknek, ○ online hibabejelentés. • technikai támogatás: <ul style="list-style-type: none"> ○ hiba esetén végrehajtandó lépések,
--------	-----------	---

		<ul style="list-style-type: none"> ○ a DHCP beállítása, ○ levelezési beállítások, ○ digitális eszközök beállítása, ○ gyermekvédelmi szűrőszoftver, ○ lefedettségi térkép, ○ információk összekapcsolási partnerek számára, ○ Mitől függ az internet sebessége? – sebességmérés a honlap segítségével. <ul style="list-style-type: none"> ● kapcsolat, elérhetőségek; ● dokumentumok: <ul style="list-style-type: none"> ○ Általános Szerződési Feltételek: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételehez, ▪ helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételehez; ○ Adatvédelmi Szabályzat, ○ lemondási nyilatkozat, ○ igénybejelentő lap meghatalmazással, ○ meghatalmazás, ○ megfelelőségi nyilatkozat, ○ kábeltelevíziós szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok, csatornakiosztások, vételkörzet. ● különféle konkrét ügyviteli és ügyfélszolgálati feladatok elvégzése a gyakorlatban.
4.3.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló 20 kérdésből álló tesztfeladat minimum 50%-os szinten való teljesítése 45 perc alatt.

5. Csoportlétszám

5.1.	Maximális csoportlétszám:	40 fő
------	---------------------------	-------

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

	Előzetes tudásmérés (diagnosztikus) értékelés:
6.1.	<p>A bemeneti kompetenciamérést minden képzésre jelentkező esetében elvégezzük. A képzés megkezdéséhez szükséges kompetenciával való rendelkezést igazoló dokumentum hiánya esetén ez egy szóbeli elbeszélgetés, amely a jelentkezők alapkompenciáinak felmérésére szolgál, és eredményessége igazolja, hogy a jelentkező képes a képzés során elsajátítandó tananyagegységekben szereplő követelmények teljesítésére.</p> <p>A képzésben résztvevő kérésére végezzük el az előzetes tudásmérést és az előzetesen megszerzett tudásnak a beszámítását. Az előzetesen megszerzett tudás felmérése és értékelése a záró (szummatív) értékelés követelményrendszerével történik. A képzésben résztvevő a záró értékelő feladatsorral azonos szintű feladatsort kap, melyet 80% felett kell teljesítenie a tananyagegység látogatása alóli felmentéshez. Be kell számítani azokat a dokumentummal igazolt tanulmányokat, amelyek eredményeként a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel lehet menteni.</p>
6.2.	<p>Képzés közbeni (fejlesztő) értékelés:</p> <p>A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse.</p>

	A tananyagegységek teljesítése közben szóbeli számonkérés történik az oktató által, az adott témakörhöz kapcsolódó kérdésekre adott válaszok értékelésével. A tapasztalatok alapján kerülhet sor javításra, ismétlésre, további gyakorlásra. A fejlesztő értékeléshez nem tartozik minősítés, az a tanulás és tanítási folyamatokat szolgálja.
	Résztevő záró (szummatív) értékelése: A képzés a képzési idő keretén belül lebonyolított modulzáró vizsgával zárul. A szakmai modulzáró vizsga tartalma: <ol style="list-style-type: none"> 1. A képzés elméleti részéhez kapcsolódó 15 kérdésből álló tesztfeladat megoldása 30 perc időtartamban. 2. A képzés gyakorlati részéhez kapcsolódó, a távközlési szolgáltatás megvalósításával összefüggő komplex feladat szakszerű megoldása 30 perc időtartamban.
6.3.	A feladatokat a képzésen oktatók állítják össze, amelyeket az értékelő bizottság vezetője hagy jóvá. Megszerezhető minősítések feladatrészenként: megfelelt, nem felelt meg. A minősítéshez kapcsolódó követelményszintek: 0% - 50%: nem felelt meg 51% - 100%: megfelelt. A szakmai záróvizsga minősítése megfelelt, ha mindkét feladatrész minősítése külön-külön is megfelelt. Sikertelen záróvizsga esetén a feladatok megoldását meg kell ismételni.

7. A képzés zárása

7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	TANÚSÍTVÁNY 2013. évi LXXVII. törvény 13/B.§ 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet 22.§ (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A felnőttképzési szerződésben foglaltak maradéktalan betartása. A hiányzás mértéke nem haladja meg a 3.2. pontban meghatározott mértéket. A 6.3. pontban ismertetett záróvizsgán „megfelelt” minősítés elérése.


8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	Oktatóként olyan személy alkalmazható, aki rendelkezik: <ul style="list-style-type: none"> • a képzési tartalomnak megfelelő szakos tanári szakképzettséggel, vagy • a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú iskolai végzettséggel és szakképzettséggel, vagy • felsőfokú iskolaivégzettséggel és a képzési iránynak megfelelő szakképesítéssel, vagy • a képzési iránynak megfelelő szakképesítéssel és legalább öt-éves szakmai gyakorlattal, vagy • középfokú iskolai végzettséggel és legalább öt éves szakmai gyakorlattal.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a felnőttképző foglalkoztatja munkaviszonyban, megbízási jogviszonyban vagy vállalkozói szerződéssel.

Engedélyszám: E/2020/000275

8.3.	Tárgyi feltételek:	A képzésben egyidejűleg résztvevő csoportonként legalább 1 db a csoportlétszámnak megfelelő méretű helyiség, mely számítógépekkel, oktatástechnikai eszközökkel van felszerelve, nyomtató, internet elérés. Speciális szoftverek, okostelefon. Engedéllyel rendelkező működő, komplex távközlési szolgáltatást biztosító vállalkozás, ahol megtalálhatóak a képzés lebonyolításához szükséges egyes gépek, anyagok és eszközök az adott cég specialitásának megfelelően.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A felnőttképző biztosítja tulajdonjog és/vagy használati jog és/vagy bérleti jogviszony alapján.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	-
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	-

9. Az előzetes minősítés ténye

Szakértő nyilatkozata:	A képzési program előzetes minősítése megtörtént.
Az előzetes minősítés helye:	Nyíregyháza
Az előzetes minősítés időpontja:	2023. augusztus 26.
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő neve:	Szemcsák Imre Miklós
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma:	FSZ/2020/000194
A felnőttképzési szakértő aláírása:	
A felnőttképző képviselőjének neve, beosztása:	Büdszentiné Szép Enikő elnök
A felnőttképző képviselőjének aláírása:	