# **Foglalkozási napló**

a 20\_\_\_ /20\_\_\_. tanévre

**Közszolgálati ügyintéző**

**14. évfolyam**

szakma gyakorlati oktatásához

(OKJ száma: 54 345 01)

## A napló vezetéséért felelős: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A napló megnyitásának dátuma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A napló lezárásának dátuma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Tanulók adatai és értékelése

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** |  | Szül. hely, idő: |  |
| Lakcím: |  | Telefon: |  |
| Képző intézmény neve: |  | Képző intézmény címe: |  |
| Gondviselő neve: |  | Telefon: |  |
| Lakcím: |  |
| Megjegyzések: |  |
| HÓ | IX. | X. | XI. | XII. | I. | Félév | II. | III. | IV. | V. | VI. | VII. | VIII | Javasolt záró érdemjegy |
| JEGY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanulói mulasztások** |
| Hó nap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Iga-zolt | Igazo-latlan | Aláírás |
| IX. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VIII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** |  | Szül. hely, idő: |  |
| Lakcím: |  | Telefon: |  |
| Képző intézmény neve: |  | Képző intézmény címe: |  |
| Gondviselő neve: |  | Telefon: |  |
| Lakcím: |  |
| Megjegyzések: |  |
| HÓ | IX. | X. | XI. | XII. | I. | Félévi érdemjegy | II. | III. | IV. | V. | VI. | VII. | VIII | Javasolt záró érdemjegy |
| JEGY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanulói mulasztások** |
| Hó nap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Iga-zolt | Igazo-latlan | Aláírás |
| IX. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VIII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** |  | Szül. hely, idő: |  |
| Lakcím: |  | Telefon: |  |
| Képző intézmény neve: |  | Képző intézmény címe: |  |
| Gondviselő neve: |  | Telefon: |  |
| Lakcím: |  |
| Megjegyzések: |  |
| HÓ | IX. | X. | XI. | XII. | I. | Félév | II. | III. | IV. | V. | VI. | VII. | VIII | Javasolt záró érdemjegy |
| JEGY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanulói mulasztások** |
| Hó nap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Iga-zolt | Igazo-latlan | Aláírás |
| IX. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VIII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** |  | Szül. hely, idő: |  |
| Lakcím: |  | Telefon: |  |
| Képző intézmény neve: |  | Képző intézmény címe: |  |
| Gondviselő neve: |  | Telefon: |  |
| Lakcím: |  |
| Megjegyzések: |  |
| HÓ | IX. | X. | XI. | XII. | I. | Félév | II. | III. | IV. | V. | VI. | VII. | VIII | Javasolt záró érdemjegy |
| JEGY |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanulói mulasztások** |
| Hó nap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Iga-zolt | Igazo-latlan | Aláírás |
| IX. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| X. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| XII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| I. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| V. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VI. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VIII. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### HALADÁSI NAPLÓ

| **Foglalkozás** | **Modul/Tantárgy megnevezése, tartalma** | **Jelen van (fő)** | **Hiány-****zik****(fő)** | **Aláírás** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hét** | **Dátum** | **Óra** |
|  | **77** | **11555-16****Ügykezelés a közszolgálatban** |  |
|  | 77 | Ügyviteli gyakorlat |  |
|  | 20 | Iratminták fajtái |  |
|  |  | 8 | Iratminta fajták jellemzői.Iratminta fajták csoportosítása különböző szempontok alapján. |  |  |  |
|  |  | 8 | Iratminta fajták csoportosítása különböző szempontok alapján. |  |  |  |
|  |  | 4 | Iratminta fajták csoportosítása különböző szempontok alapján. |  |  |  |
|  | 20 | Iratminták formai, tartalmi jellemzői |  |
|  |  | 4 | Iratminták formai és tartalmi jellemzői. |  |  |  |
|  |  | 8 | Iratminták csoportosítása ügytípusok szerint.Iratminta sablonok. |  |  |  |
|  |  | 8 | Elektronikus űrlapok. |  |  |  |
|  | 19 | Szövegszerkesztés, iktató program kezelése, elektronikus ügyintézés |  |
|  |  | 8 | Az ügyviteli munka informatikai támogatása.Az elektronikus iktatórendszerek típusai.Az elektronikus iktatás főbb jellemzői.Elektronikus ügyintézés. |  |  |  |
|  |  | 8 | Az elektronikus rendszerek biztonsága.Központi elektronikus szolgáltató rendszer.Elektronikus tájékoztató szolgáltatás. |  |  |  |
|  |  | 3 | Kapcsolattartás egyéb elektronikus eszközökkel. |  |  |  |
|  | 18 | Iratminták készítése |  |
|  |  | 5 | Iratminták formai és tartalmi jellemzőinek megfelelő elkészítése. |  |  |  |
|  |  | 8 | Iratminta készítés ügyekhez, eseményekhez. |  |  |  |
|  |  | 5 | Iratminta gyűjtemény összeállítása. |  |  |  |
|  | **62** | **11632-16****Közszolgálati ügyintéző alapfeladatok** |  |
|  | 62 | Közszolgálati ügyintézői gyakorlat |  |
|  | 62 | Kormányablak ügyintéző gyakorlati ismeretek |  |
|  |  | 3 | Ügyfélszolgálati készségfejlesztés.Etikus ügyfélszolgálat, önismeret, kommunikáció. |  |  |  |
|  |  | 8 | Ügyféltípusok, ügyfélkezelés. |  |  |  |
|  |  | 8 | Konfliktusok, interkulturális konfliktusok, interkulturális érzékenyítés.Konfliktuskezelés, stressz kezelés. |  |  |  |
|  |  | 8 | Fogyatékkal élőkkel történő bánásmód. |  |  |  |
|  |  | 8 | Az elektronikus ügyintézés alapjai. |  |  |  |
|  |  | 8 | A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások. |  |  |  |
|  |  | 8 | A kormányablak ügyintézői feladatok ügymenetének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | Okmányirodai ügykörök gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 3 | Okmányirodai ügykörök gyakorlása. |  |  |  |
|  | **62** | **11559-16****e-közigazgatási ismeretek** |  |
|  | 62 | e-közigazgatás gyakorlata |  |
|  | 21 | A közigazgatás informatikai támogatása |  |
|  |  | 5 | A közigazgatás informatikai ellátottsága, rendelkezésre álló eszközök.Az elektronikus ügyintézés feltételrendszere.Az ügyviteli munka informatikai támogatása. |  |  |  |
|  |  | 8 | A számítógép.Szoftverek.Hálózatok.Adatbiztonság, adatvédelem, adatkezelés szabályai. |  |  |  |
|  |  | 8 | Az elektronikus adatbázisok típusai az e-közigazgatásban. |  |  |  |
|  | 21 | Elektronikus közigazgatás |  |
|  |  | 8 | Elektronikus közigazgatás.Elektronikus ügyintézés menete.Elektronikus irat és dokumentum jellemzői, készítése, hitelesítése. |  |  |  |
|  |  | 8 | KEKKH feladatai.Az elektronikus rendszerek biztonsága.Az adatok osztályba sorolása, kapcsolódó tevékenységek és szabályok. |  |  |  |
|  |  | 5 | Biztonsági esemény és kezelése a gyakorlatban, adatkezelési incidens.Elektronikus aláírás. |  |  |  |
|  | 20 | Elektronikus ügyintézés |  |
|  |  | 3 | Elektronikus közigazgatási szolgáltatások. |  |  |  |
|  |  | 8 | Okmányirodai ügyintézés, az elektronikus ügyintézés folyamata, lépései.Ügyfélkapu/Hivatali kapu használata. |  |  |  |
|  |  | 8 | A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások. |  |  |  |
|  |  | 1 | A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások. |  |  |  |
|  | **93** | **11560-16****Ügyfélszolgálati kommunikáció magyar és idegen nyelven** |  |
|  | 93 | Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat |  |
|  | 31 | Ügyfélszolgálati kompetenciák |  |
|  |  | 7 | Ügyfélszolgálati kompetenciák fajtái, jellemzői. |  |  |  |
|  |  | 8 | Ügyfélszolgálati kompetenciákat fejlesztő gyakorlatok. |  |  |  |
|  |  | 8 | Ügyfélszolgálati kompetenciákat fejlesztő gyakorlatok. |  |  |  |
|  |  | 8 | Ügyfélszolgálati kompetenciákat fejlesztő gyakorlatok. |  |  |  |
|  | 31 | Ügyféltípusok, kommunikációs stílusok |  |
|  |  | 8 | Problémás ügyféltípusok.Kommunikáció problémás ügyféllel. |  |  |  |
|  |  | 8 | Problémás ügyféltípusok.Kommunikáció problémás ügyféllel. |  |  |  |
|  |  | 8 | Problémás ügyféltípusok.Kommunikáció problémás ügyféllel. |  |  |  |
|  |  | 7 | Problémás ügyféltípusok.Kommunikáció problémás ügyféllel. |  |  |  |
|  | 31 | Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven |  |
|  |  | 1 | Szóbeli, írásbeli, telefonos kommunikációs gyakorlatok, különböző ügyféltípusok szerinti csoportosításban. |  |  |  |
|  |  | 8 | Szóbeli, írásbeli, telefonos kommunikációs gyakorlatok, különböző ügyféltípusok szerinti csoportosításban. |  |  |  |
|  |  | 8 | Szóbeli, írásbeli, telefonos kommunikációs gyakorlatok, különböző ügyféltípusok szerinti csoportosításban. |  |  |  |
|  |  | 8 | Szóbeli, írásbeli, telefonos kommunikációs gyakorlatok, különböző ügyféltípusok szerinti csoportosításban. |  |  |  |
|  |  | 6 | Szóbeli, írásbeli, telefonos kommunikációs gyakorlatok, különböző ügyféltípusok szerinti csoportosításban. |  |  |  |
|  | **77** | **11385-12****Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés** |  |
|  | 77 | Ügyfélszolgálati kommunikáció gyakorlat |  |
|  | 28 | Szóbeli panasz kezelése |  |
|  |  | 2 | Ügyfélkezelési ismeretek, módszerek.Empátia és asszertív készségek fejlesztése.Konfliktus és konszenzus. |  |  |  |
|  |  | 8 | Problémakezelési módszerek.Tájékoztatás módszertana az ügyintézés menetéről magyar és idegen nyelven. |  |  |  |
|  |  | 8 | Érvelés és meggyőzés technikák.Telefonos ügyfélkapcsolat sajátosságai. |  |  |  |
|  |  | 8 | Telefonos panaszok kezelésének kommunikációs technikái. |  |  |  |
|  |  | 2 | Telefonos panaszok kezelésének kommunikációs technikái. |  |  |  |
|  | 20 | Írásbeli panasz kezelése |  |
|  |  | 6 | Ügyfélkezelési módszerek írásbeli panasz esetén. Empátia és asszertív írásbeli készségek fejlesztése.Problémakezelési kommunikációs módszerek írásban. |  |  |  |
|  |  | 8 | Tájékoztatás módszertana az ügyintézés menetéről.Írásbeli érvelés és meggyőzés technikák magyar és idegen nyelven. |  |  |  |
|  |  | 6 | Írásbeli panaszra válaszlevél formai és tartalmi elemei magyar és idegen nyelven. |  |  |  |
|  | 29 | Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok magyar és idegen nyelven |  |
|  |  | 2 | Írásbeli, telefonos és szóbeli panaszkezelési gyakorlatok magyar és idegen nyelven. |  |  |  |
|  |  | 8 | Írásbeli, telefonos és szóbeli panaszkezelési gyakorlatok magyar és idegen nyelven. |  |  |  |
|  |  | 8 | Írásbeli, telefonos és szóbeli panaszkezelési gyakorlatok magyar és idegen nyelven. |  |  |  |
|  |  | 8 | Írásbeli, telefonos és szóbeli panaszkezelési gyakorlatok magyar és idegen nyelven. |  |  |  |
|  |  | 3 | Írásbeli, telefonos és szóbeli panaszkezelési gyakorlatok magyar és idegen nyelven. |  |  |  |