

Közigazgatási ügyfélszolgálati szakértő szakirányú továbbképzési szak

I. A szakirányú továbbképzés neve:

Közigazgatási ügyfélszolgálati szakértő szakirányú továbbképzési szak

II. A szakirányú továbbképzési szak FIR-kódja:

To7027

III. A létesítést engedélyező határozat ügyiratszám:

OH-FHF/483-2/2008.

IV. A létesítő intézmény neve:

Zsigmond Király Főiskola

V. A szakirányú továbbképzési szak képzési és kimeneti követelménye:

1. A szakirányú továbbképzési szak megnevezése:

közigazgatási ügyfélszolgálati szakértő

2. A szakképzettség oklevélben szereplő megjelölése:

közigazgatási ügyfélszolgálati szakértő

3. A szakirányú továbbképzés képzési területe:

gazdaságtudományok

4. A szakirányú továbbképzésbe történő belépésnél előzményként elfogadott szakok:

A szakirányú továbbképzésre az vehető fel, aki a felsőoktatási alap- és mesterképzésről, valamint a szakindítási eljárás rendjéről szóló 289/2005. (XII. 22.) Kormányrendelet 1. számú mellékletében meghatározott gazdaságtudományok, jogi igazgatási, pedagógusképzés, illetve társadalomtudomány képzési területen megszerzett alapfokozatú végzettséggel rendelkezik.

5. A képzési idő:

4 félév

6. A szakképzettség megszerzéséhez összegyűjtendő kreditek száma:

120 kredit

7. A szakirányú továbbképzés képzési célja:

A szakirányú továbbképzés célja olyan gyakorlati szakemberek képzése, akik képesek a XXI. század új követelményeihez, kihívásaihoz igazított korszerű közigazgatási ügyfélszolgálati rendszer megszervezésére, a közigazgatási szervezetek és hálózat gyakorlati munkájába való hatékony adaptációjára. A szakirányú továbbképzés során elsajátított menedzseri, szervezési ismeretek birtokában a végzettek képessé válnak az új szemléletű ügyfélszolgálati munka hatékony, sikeres menedzselésére, új tartalommal való megtöltésére, valamint az ügyfélszolgálati munkájukban közvetlenül is hasznosítható tudással alkotó közgazdasági és menedzsment munkát végezni, irányítani, szervezni és motiválni, továbbá az elért eredményeket bemutatni, környezetükkel színvonalasan kommunikálni.

A továbbképzés tantervi struktúrájában is igazodik a képzésben résztvevők alapvégzettségéhez. Ebből következően a jogi, igazgatási képzési területen alapfokozatú végzettséggel rendelkező, a közigazgatásban, közszférában dolgozó szakemberek képessé válnak a közigazgatási ügyfélszolgálati munka komplex jelenségeinek, problémáinak – a jogi szempontokon túlmenő - menedzsment szemléletű megközelítésére központi és helyi szinten egyaránt. A nem jogi és igazgatási képzési területen megszerzett alapfokozatú képzettséggel rendelkező közigazgatásban, közszférában dolgozó szakemberek pedig képessé válnak a közigazgatás jelenségeinek, problémáinak – különös tekintettel az ügyfélszolgálati munka – jogi szempontú értelmezésére, felismerik a jogi szabályozások közötti összefüggéseket, illetve a jogi szabályozások által felállított korlátokat központi és helyi szinten egyaránt.

8. A szakirányú továbbképzés során elsajátítandó kompetenciák, tudáselemek, megszerzhető ismeretek, személyes adottságok, készségek, a szakképzettség alkalmazása konkrét környezetben, tevékenységrendszerben:

A szakirányú továbbképzésen végzettek ismerik:

- az előképzettség típusa szerint jogi ismereteket (Jogi alapismereteket, közjogtani, közigazgatási jogi alapismereteket) illetve gazdasági, közmenedzsmenti ismereteket (közgazdaságtani, stratégiai menedzsmenti, programmenedzsmenti, illetve közpénzügyi ismereteket)
- a közmenedzsmenti egyes szakterületeit
- a közigazgatási eljárásjogot,
- a közszolgálati jogot,
- a közigazgatási ügyfélszolgálat szervezetét és működését, az ügyfélszolgálati személyzeti menedzsment sajátosságait,
- a közigazgatási ügyfélszolgálati informatikát,
- az ügyfélszolgálat szabályozását, rendszerét, technikáját,
- az ügyfélszolgálat megszervezésének folyamatát,
- vezetési és szervezési ismereteket,
- a közigazgatási ügyfélszolgálati munka pszichológiáját,
- válságmenedzsment alapvető ismereteit,
- közigazgatás és az EU kapcsolatát
- a magyar társadalom jellegzetességeit, az egyes magyar társadalmi csoportok (kisebbségi csoportok, migránsok, szegények, munkanélküliek, valamint egyes demográfiai csoportok) szociológiai jellemzőit,
- protokoll és viselkedéskultúra alapismereteit,
- szóbeli és írásbeli kommunikációval kapcsolatos ismereteket,
- a hátrányos megkülönböztetés felismerését és kezelését,
- a közszolgálati etika fogalmát, alapelveit, értékeit, gyakorlati ellentmondásait, az etikával kapcsolatos OECD ajánlás tartalmát, szükségességét,
- politológiai alapismereteket.

A szakirányú továbbképzésen végzettek alkalmasak:

- a közigazgatási ügyfélszolgálatot befolyásoló komplex gazdasági és társadalmi tényezők közötti eligazodásra, menedzsment szemléletű vezetésére,
- az közigazgatási ügyfélszolgálatok működését befolyásoló szakmai, gazdasági, jogi szabályozással kapcsolatos ismeretek adaptálására,

- a korszerű ügyfélszolgálatok menedzsment szemléletű vezetési feladatainak elősegítésére,
- a különféle társadalmi igényeket kielégítő ügyfélszolgálatok hatékony működéséhez szükséges feltételek adaptálására,
- a korszerű ügyfélszolgálati rendszerrel, a közigazgatással szemben megfogalmazódó új kihívások sajátosságainak értelmezésére,
- a közigazgatási ügyfélszolgálat működési viszonyainak elemzésére, az ügyfélszolgálat cél- és feladatrendszerének meghatározására,
- a kommunikáció hatékony alkalmazására a közigazgatási ügyfélszolgálat területén,
- a pszichológiai, szakmai ismeretek eredményes alkalmazására az ügyfélszolgálati munka, a közigazgatási ügyfélszolgálat személyzetének és kultúrájának alapvető sajátosságaira figyelemmel.

A szakképzettség gyakorlásához szükséges személyes adottságok és készségek:

- stratégiai gondolkodásmód,
- kiemelkedő szervezői készség,
- kiváló kommunikációs és együttműködési készség,
- jó probléma felismerő és megoldó készség,
- önálló munkavégzésre való alkalmasság,
- kreativitás, rugalmasság,
- jó logikai, átlátó készség,
- információ feldolgozási képesség,
- a társadalmi környezettel, igényekkel szembeni érzékenység,
- igény az élethosszig tartó szakmai továbbképzésre,
- alkalmasság az együttműködésre, a csoportmunkában való részvételre.

9. A szakképzettség szempontjából meghatározó ismeretkörök, a főbb ismeretkörökhöz rendelt kreditértékek:

A szakképzettség szempontjából meghatározó ismereteket, az alapismereti és szakismereti, illetve a kiegészítő ismeretek modul tantárgyai biztosítják.

Az **alapismereti modul** a szakképzettség szempontjából meghatározó **alapozó** tantárgyakat foglalja magába, **120 tanóra terjedelemben, 20 kredit-értékkel**. Az **alapozó tantárgyak** a résztvevők alapvégzettségéhez igazodnak.

A gazdaságtudományi képzési területen megszerzett alapfokozatú képzettségre épülő alapismereti modul olyan tantárgyakat ölel fel, melyek – óraszámát és strukturáját tekintve – a szakirányú továbbképzésben résztvevő gazdaságtudományi képzési területen megszerzett alapfokozatú végzettségére épülnek. E modulon belül főként a közszférát érintő jogszabályok alkalmazásához kapnak ismereteket azzal, hogy bevezetést nyernek a jog és a közigazgatás alapfogalmaiba, szervezeti és működési elveibe, illetve - a magyar szabályozáson keresztül - a közigazgatás szervezetére és működésére vonatkozó elméleti ismeretekbe.

A jogi és igazgatási képzési területen megszerzett alapfokozatú végzettségre épülő modulon belül főként gazdasági, illetve a közmenedzsment szakterületei – úgymint a közgazdaságtan, stratégiai menedzsment, programmenedzsment, közpénzügyek – kapnak jelentősebb hangsúlyt.

A **szakismeretek modulba** tartozó tantárgyak tanóra **300 tanóra terjedelemben 66 kredit-értékkel**, azokat a szakképzettség szempontjából meghatározó **szakmai** (úgymint a közmenedzsment, közigazgatási eljárásjog,

közigazgatási ügyfélszolgálat szervezete és működése, a közigazgatási ügyfélszolgálati informatika, az ügyfélszolgálatok szervezése, szabályozása, az ügyfélszolgálati munka pszichológiája) ismereteket ölelik fel, melyek a közigazgatási ügyfélszolgálati munka speciális ismereteit biztosítják.

A **kiegészítő ismeretek** modul – **120 tanóra terjedelemben, 24 kredit-értékkel** – a korszerű közigazgatási ügyfélszolgálat szakterülettel kapcsolatos speciális ismereteket – úgymint a magyar társadalom jellegzetességei, a protokoll és viselkedéskultúra, a szóbeli és írásbeli kommunikáció, a közszolgálati etika, illetve politológia – öleli fel.

10. A szakdolgozat kreditértéke:

10 kredit