

FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

ESR Segélyhívó operátor képzés

b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Segélyhívó operátor

Szakmai programkövetelmény azonosító száma:	SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2
Szakmai programkövetelmény érvényessége	2016-11-24

2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

programkövetelmény modul azonosító száma	modul megnevezése
SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-01	Elméleti alapismereti modul
SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-02	Technikai eszközkezelési modul
SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-03	Speciális rendőri modul
SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-04	Speciális katasztrófavédelmi modul
SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-05	Speciális mentőszolgálati modul
SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-06	Területi gyakorlati modul

4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

22 - Rendészet, honvédelem és közszolgálat

5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELÖLÉSE

4 - szint

6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

Iskolai előképzettség

gimnáziumi érettségi végzettség

Szakmai előképzettség

szakmai előképzettséghez nem kötött

Egészségügyi alkalmassági követelmények

nem szükséges

Előírt gyakorlati idő

nem szükséges

Egyéb feltételek

szükséges, éspedig:

A képzésben résztvevő felnőtt büntetlen előéletű és a rendőrség állományában munkavállalói jogviszonyban van, vagy a rendőrség a képzést követően munkavállalói állományba veszi és erre irányuló megállapodást írt alá.

7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA

A leendő munkavállalók az Európai Unió és a készenléti szervek szakmai igényeinek megfelelően képesek legyenek fogadni a segélyhívásokat. A feladat megfelelő végrehajtása érdekében ismerjék a készenléti szervek struktúráját, feladatrendszerét és intézkedési képességeit. Az adott bejelentés alapján tudják felismerni azt, hogy mely szervezet/szervezetek hatáskörébe tartozik a szükséges intézkedés, vagy biztonságosan eldönteni, hogy a konkrét esetben nem a készenléti szervek feladata az intézkedés, avagy azt tudják mérlegelni, hogy párhuzamosan több készenléti szerv együttes intézkedése is szükséges. Az oktatás során elsajátítják a speciális, szakmai kommunikáció szabályait (írásban, szóban). A hívásfogadó központ diszpécserének legfontosabb feladata, hogy a segélyhívótól (mint adatszolgáltatótól, vagy adatforrástól) olyan információ-halmazt gyűjtsön össze, mely alapján gyorsan, pontosan és határozottan el tudja dönteni, hogy melyik közreműködésre kötelezett szervhez kell a segélykérést továbbítani. Ebben a folyamatban a legfontosabb tényező a helyes kikérdezési algoritmus vagy protokoll.

8. SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA

FEOR főcsoport megnevezése	FEOR száma	Foglalkozás megnevezése	A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület
3. Egyéb felsőfokú vagy középfokú képzettséget igénylő foglalkozások	3910	hívásfogadó operátor	segélyhívó operátor

9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÖSSZÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés összóraszáma	230	247
Elméleti képzés idő aránya (%)	40	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	60	

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

10. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése

3.1. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-01
A programkövetelmény modul megnevezése	Elméleti alapismereti modul

3.1.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	64	66
Elméleti képzés idő aránya (%)	50	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	50	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.1.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri az államigazgatás és közigazgatás rendszerét.	Képes alkalmazni a segélyhívások során a speciális szakmai kommunikáció szabályait.	A hívó féllel szemben empátiát tanúsít, biztosítja segítőkészségéről.	Az információszerzés során önállóan, felelősen kiszűri a rosszhindulatú bejelentéseket, felismeri a hívó esetleges lelki, egészségügyi vagy mentális állapotából adódó speciális körülményeket.
A polgári jogi és büntetőjogi alapismereteket megszerzi.	A pszichológiai és kommunikációs készségek fejlesztése az alapfeladatnak megfelelő, és ahhoz szervesen illeszkedő – segélyhívás fogadás, továbbítás – témára épülő feladatok, szituációs gyakorlatok segítségével történik.		

Elsajátítja az angol, német és orosz nyelvű kifejezéseket, melyek segítségével a külföldi személyek segélykérésének részleges beazonosítása megtörténhet.			
Elsajátítja a speciális, szakmai kommunikáció szabályait (írásban, szóban).			

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország földrajzi területéről az egységes európai segélyhívószámra (112) érkező segély-hívások Egységes Európai Segélyhívó Rendszerben történő fogadására és megfelelő kezelésére képes személyek felkészítése, a pályázati feltételeknek megfelelő alapkompenciákkal rendelkező, alkalmassági vizsgálatokon már átesett munkavállalók kiképzése.

3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-02
A programkövetelmény modul megnevezése	Technikai eszközkezelési modul

3.2.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	24	26
Elméleti képzés idő aránya (%)	8	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	92	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.2.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Átfogó képpel, elméleti ismeretekkel rendelkezik a rendszer felépítéséről, működéséről, általános folyamatairól, eseményeiről.	Begyakorolja a használandó technikai eszközök készség szintű alkalmazását.	A segélyhívó központ technikai eszközeit magabiztosan használja.	Önállóan korrigálja a saját illetve mások hibáit, képes az önellenőrzésre.
Felhasználói szinten ismeri a használandó technikai eszközöket.	Saját szerepkörének megfelelő készségszintű tudással bír a rendszer felhasználói funkcióit illetően.	Figyelmét megosztja, a szükséges információk megszerzése közben pontosan kitölti az intézkedésekhez szükséges elektronikus űrlapot.	
Elsajátítja a speciálisan a segélyhívások kezelésére kifejlesztett intelligens elektronikus űrlap készség szintű kitöltését.			

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország földrajzi területéről az egységes európai segélyhívószámra (112) érkező segély-hívások Egységes Európai Segélyhívó Rendszerben történő fogadására és megfelelő kezelésére képes személyek felkészítése, a pályázati feltételeknek megfelelő alapkompétenciákkal rendelkező, alkalmassági vizsgálatokon már átesett munkavállalók kiképzése.

3.3. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-03
A programkövetelmény modul megnevezése	Speciális rendőri modul

3.3.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	24	26
Elméleti képzés idő aránya (%)	90	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	10	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.3.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
A rendőrség feladatrendszerének ismerete.	Képes a segélyhívás tartalmának megfelelő felelősségteljes és megalapozott döntés meghozatalára.	Pontos, precíz, alapos és hibátlan információszerzésre és adminisztrációra törekszik.	A kikérdezési protokollnak megfelelően önállóan megszerzi az intézkedéshez szükséges információkat.
A munkavállaló határozottan el tudja dönteni, hogy az adott bejelentés tartalma szerint segélykérésnek minősül, illetőleg a szükséges intézkedés a rendőrség hatáskörébe tartozik-e.			

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország földrajzi területéről az egységes európai segélyhívószámra (112) érkező segély-hívások Egységes Európai Segélyhívó Rendszerben történő fogadására és megfelelő kezelésére képes személyek felkészítése, a pályázati feltételeknek megfelelő alapkompentenciákkal rendelkező, alkalmassági vizsgálatokon már átesett munkavállalók kiképzése.

3.4. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-04
A programkövetelmény modul megnevezése	Speciális katasztrófavédelmi modul

3.4.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	24	26
Elméleti képzés idő aránya (%)	90	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	10	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.4.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Tűz-és katasztrófavédelmi alapismereteket szerez, ismeri az alapvető jogi szabályozást és szakmai alapismereteket.	Képes a tűzoltás és a műszaki mentés eseteinek felismerésére, az intézkedésekhez szükséges információk megszerzésére.	Együttműködik a tűzoltásban, műszaki mentésben résztvevő partnerekkel.	A hívótól megszerzett információk birtokában önállóan döntést hoz és továbbítja az intézkedést segítő információkat a katasztrófavédelem részére.
A tűzoltás és a műszaki mentés eseteinek ismerete.	A tűz- és katasztrófavédelmi szervezet feladatrendszerének ismerete birtokában képes a tűz-és katasztrófavédelemmel kapcsolatos segélyhívások felismerésére.		

	Képes a megfelelő döntések meghozatalára, illetőleg a tűz-, vagy katasztrófhelyzetekkel kapcsolatos segélyhívások haladéktalan továbbítására.		
--	---	--	--

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország földrajzi területéről az egységes európai segélyhívószámra (112) érkező segély-hívások Egységes Európai Segélyhívó Rendszerben történő fogadására és megfelelő kezelésére képes személyek felkészítése, a pályázati feltételeknek megfelelő alapkompétenciákkal rendelkező, alkalmassági vizsgálatokon már átesett munkavállalók kiképzése.

3.5. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-05
A programkövetelmény modul megnevezése	Speciális mentőszolgálati modul

3.5.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	24	26
Elméleti képzés idő aránya (%)	57	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	43	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.5.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri az egészségügyi struktúrát (ellátórendszert, az egészségügy napi aktualitásait, a betegjogokat, valamint elsajátítja az alapvető elsősegély-nyújtási ismereteket.	Képes az egészségügyi segélyhívások felismerésére, a megfelelő döntések meghozatalára és az egészségügyi segélyhívások azonnali továbbítására.	Együttműködik a Mentőszolgálat mentésirányításában résztvevő partnerekkel.	A hívótól megszerzett információk birtokában önállóan döntést hoz és továbbítja az intézkedést segítő információkat a Mentőszolgálat részére.

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország földrajzi területéről az egységes európai segélyhívószámra (112) érkező segély-hívások Egységes Európai Segélyhívó Rendszerben történő fogadására és megfelelő kezelésére képes személyek felkészítése, a pályázati feltételeknek megfelelő alapkompentenciákkal rendelkező, alkalmassági vizsgálatokon már átesett munkavállalók kiképzése.

3.6. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00016-16-22 4 03 3 /2 /M-06
A programkövetelmény modul megnevezése	Területi gyakorlati modul

3.6.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	70	77
Elméleti képzés idő aránya (%)	1	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	99	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.6.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
A feladat megfelelő végrehajtása érdekében ismeri a készenléti szervek struktúráját, feladatrendszerét és intézkedési képességeit.	Az Európai Unió és a magyar készenléti szervek szakmai igényeinek megfelelően képes fogadni a segélyhívásokat.	Fejlett beszédtechnikával rendelkezik, kifinomult kommunikációs eszközöket alkalmaz. Komplikált helyzetben nem a hangját emeli fel, hanem problémamegoldó képességét használja.	Önállóan és másokkal együttműködve képes dolgozni.
Az adott bejelentés alapján felismerni azt, hogy mely szervezet/szervezetek hatáskörébe tartozik a szükséges intézkedés.	A különböző élethelyzetekben lévő, eltérő korú és társadalmi helyzetű személyekkel történő irányított beszélgetés során képes megfelelő információkat nyerni a készenléti szervek intézkedéseinek kezdeményezéséhez.	Monotóniatűrő képessége jó. Jól tud koncentrálni. Képes a figyelmét megosztani. Ismeri az információ megszerzésének- és kezelésének leghatékonyabb módját.	A vezetői iránymutatást elfogadja, jobbító javaslatok tételére képes.

A segélyhívásokból nyert információk alapján el tudja készíteni az eseményekkel kapcsolatos bejelentési űrlapot, elsajátítja a speciálisan erre a célra kifejlesztett szoftver használatát.	A gyakorlati képzés teljesítése során az elméletben tanultakat a gyakorlatban végrehajtja, melynek során a különböző segélykéréseket, hívástípusokat megismeri, és a szükséges tevékenységeket készség szinten begyakorolja.		
---	--	--	--

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Magyarország földrajzi területéről az egységes európai segélyhívószámra (112) érkező segély-hívások Egységes Európai Segélyhívó Rendszerben történő fogadására és megfelelő kezelésére képes személyek felkészítése, a pályázati feltételeknek megfelelő alapkompenciákkal rendelkező, alkalmassági vizsgálatokon már átesett munkavállalók kiképzése.