

1.16.
S Z A K K É P Z É S I K E R E T T A N T E R V
a
34 341 01
ELADÓ
SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

I. A szakképzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény,

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet és
- a 34 341 01 számú, Eladó megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

II. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma: 34 341 01

Szakképesítés megnevezése: Eladó

A szakmacsoport száma és megnevezése: 17. Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXVI. Kereskedelem

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 3 év

Elméleti képzési idő aránya: 30%

Gyakorlati képzési idő aránya: 70%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 3 évfolyamos képzés esetén: a 9. évfolyamot követően 140 óra, a 10. évfolyamot követően 140 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra

III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség

vagy iskolai végzettség hiányában: –

Bemeneti kompetenciák: a képzés megkezdhető a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit kiadó rendelet 3. számú mellékletében, a 17. Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció szakmacsoportra meghatározott kompetenciák birtokában

Szakmai előképzettség: –

Előírt gyakorlat: –

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: –

IV. A szakképzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

A szakmai elméleti és gyakorlati képzésben a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény és a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény elírásainak megfelelő végzettséggel rendelkező pedagógus és egyéb szakember vehet részt.

Ezen túl az alábbi tantárgyak oktatására az alábbi végzettséggel rendelkező szakember alkalmazható:

Tantárgy	Szakképesítés/Szakképzettség
-	-
-	-

Tárgyi feltételek

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: Nincs.

Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre: Nincs.

V. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra

A szakközépiskolai képzésben a heti és éves szakmai óraszámok:

Évfolyam	Heti óraszám szabadsáv nélkül	Éves óraszám szabadsáv nélkül	Heti óraszám szabadsávval	Éves óraszám szabadsávval
9. évfolyam	14,5 óra/hét	522 óra/év	17 óra/hét	612 óra/év
Ögy		140		140
10. évfolyam	23 óra/hét	828 óra/év	25 óra/hét	900 óra/év
Ögy		140		140
11. évfolyam	23 óra/hét	713 óra/év	25,5 óra/hét	791 óra/év
Összesen:		2343 óra		2853 óra

Évfolyam	Heti óraszám szabadsáv nélkül	Éves óraszám szabadsáv nélkül	Heti óraszám szabadsávval	Éves óraszám szabadsávval
1. évfolyam	31,5 óra/hét	1134 óra/év	35 óra/hét	1260 óra/év
Ögy.		160 óra		160 óra
2. évfolyam	31,5 óra/hét	977 óra/év	35 óra/hét	1085 óra/év
Összesen:		2271 óra		2505 óra

Jelmagyarázat: ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

1. számú táblázat
A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszámja évfolyamonként

		Szakközépiskolai képzés közismereti oktatással						Szakközépiskolai képzés közismereti oktatás nélkül							
		1/9. évfolyam			2/10. évfolyam			3/11. évfolyam		1. évfolyam			2. évfolyam		
		heti óraszám		ögy	heti óraszám		ögy	heti óraszám		heti óraszám		ögy	heti óraszám		
		e	gy		e	gy		e	gy	e	gy		e	gy	
A f szakképesítésre vonatkozóan:	Összesen	6,5	8	140	7	16	140	7,5	15,5	11,0	20,5	160	11	20,5	
	Összesen	14,5			23,0			23,0		31,5			31,5		
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.							0,5		0,5					
11497-12 Foglalkoztatás I.	Foglalkoztatás I.							2		2					
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi ismeretek	3			2			1		3,5			3,5		
	Kereskedelmi gyakorlat		6			15			13,5		17,5			17,5	
10027-16 A ruházati cikkek és a vegyes iparcikkek forgalmazása	Ruházati és vegyes iparcikk áruismeret	2											2		
10028-16 Az élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása	Élelmiszer- és vegyi áruismeret	1			2			1,5		2			2,5		
10029-16 A m szaki cikkek forgalmazása	M szakcikk áruismeret				2,5			1,5		2			2		
11691-16 Eladástan	Eladástan	0,5			0,5			1		1			1		
	Eladási gyakorlat		2			1			2		3			3	

A kerettanterv szakmai tartalma - a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően - a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-át lefedi.

Az időkeret fennmaradó részének (szabadsáv) szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

		Szakközépiskolai képzés közismereti oktatással									Szakközépiskolai képzés közismereti oktatás nélkül							
		1/9. évfolyam			2/10. évfolyam			3/11. évfolyam		Összesen	1. évfolyam			2. évfolyam		Összesen		
		e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy		e	gy	ögy	e	gy			
A szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	234	288	140	252	576	140	232,5	480,5	2065,5	396	738	160	341,5	635,5	2111		
	Összesen	522		140	828		140	713			1134		160	977				
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)	721 óra (30,7%)									737,5 óra (32,2%)							
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)	1344,5 óra (69,3%)									1373,5 óra (67,8%)							
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.	0	0		0	0		15,5	0	15	18	0		0	0	18		
	Munkajogi alapismeretek							3		4	4					4		
	Munkaviszony létesítése							4,5		4	4					4		
	Álláskeresés							4		4	6					6		
	Munkanélküliség							4		4	4					4		
11497-12 Foglalkoztatás I.	Foglalkoztatás I.	0	0		0	0		62	0	62	72	0		0	0	72		
	Nyelvtani rendszerezés 1							10		10	14					14		
	Nyelvtani rendszerezés 2							10		10	14					14		
	Nyelvi készségfejlesztés							22		22	24					24		
	Munkavállalói szókincs							20		20	20					20		
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi ismeretek	108	0		72	0		31	0	211	126	0		109	0	235		
	Áruforgalom	36			72			15		123	36			93		129		
	Jogszabályok alkalmazása	56								56	72					72		
	Pénztár- és pénzkezelés, bizonylatkitöltés	16						16		32	18			16		34		
	Kereskedelmi gyakorlat	0	216		0	540		0	418,5	1174,5	0	630		0	542,5	1172,5		

	Áruforgalom gyakorlata		72			360			264	696		360			341	701
	Jogsabályok alkalmazásának gyakorlata		36			108			30	174		90			93	183
	Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata		36						62,5	98,5		90			20	110
	Bizonylatkitöltés gyakorlata		72			72			62	206		90			88,5	178,5
10027-16	Ruházati és vegyes iparcikk áruismeret	72	0		0	0		0	0	72	0	0		62	0	62
	Ruházati áruismeret I.	12								12				10		10
	Ruházati áruismeret II.	35								35				32		32
	Vegyes iparcikkek áruismerete	25								25				20		20
10028-16	Élelmiszer- és vegyi áruismeret	36	0		72	0		46,5	0	154,5	72	0		77,5	0	149,5
	Élelmiszer áruismeret I.	36								36	34					34
	Élelmiszer áruismeret II.				72					72	38			30		68
	Vegyi áruk ismerete							46,5		46,5				47,5		47,5
10029-16	M szakcikk áruismeret	0	0		90	0		46,5	0	136,5	72	0		62	0	134
	M szaki alapismeretek, ipari tömegcikkek				30			5		35	30					30
	Elektromos háztartási készülékek				60			5		65	42			30		72
	Híradástechnika							36,5		36,5				32		32
11691-16	Eladástan	18	0		18	0		31	0	67	36	0		31	0	67
	Eladási ismeretek	18			18					36	36					36
	Eladás idegen nyelven							31		31				31		31
	Eladási gyakorlat	0	72		0	36		0	62	170	0	108		0	93	201
	Az eladó személyisége		36						24	60		36			31	67
	Az eladási folyamat gyakorlása		36			36			38	110		72			62	134

Jelmagyarázat: e/elmélet; gy/gyakorlat; ögy/összefügg szakmai gyakorlat

A szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően a táblázatban a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-a felosztásra került.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

A tantárgyakra meghatározott időkeret kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám pedig ajánlás.

A

11499-12 azonosító számú

Foglalkoztatás II.

megnevezés

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11499-12 azonosító számú Foglalkoztatás II. megnevezés szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Foglalkoztatás II.
FELADATOK	
Munkaviszonyt létesít	x
Alkalmazza a munkaerő piaci technikákat	x
Feltérképezi a karrierlehetőségeket	x
Vállalkozást hoz létre és megkövetel	x
Motivációs levelet és önéletrajzot készít	x
Diákmunkát végez	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Munkavállaló jogai, munkavállaló kötelezettségei, munkavállaló felelőssége	x
Munkajogi alapok, foglalkoztatási formák	x
Speciális jogviszonyok (önkéntes munka, diákmunka)	x
Álláskeresési módszerek	x
Vállalkozások létrehozása és megkövetelése	x
Munkaügyi szervezetek	x
Munkavállaláshoz szükséges iratok	x
Munkaviszony létrejötte	x
A munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései	x
A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei	x
A munkaerő piac sajátosságai (állásbörzék és pályaválasztási tanácsadás)	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Köznyelvi olvasott szöveg megértése	x
Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	x
Elemi szintű számítógép használat	x
Információforrások kezelése	x
Köznyelvi beszédképesség	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önfejlesztés	x
Szervezési készség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Kapcsolatteremtő készség	x
Határozottság	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Logikus gondolkodás	x
Információgyűjtés	x

1. Foglalkoztatás II. tantárgy

15,5 óra/18 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

1.1. A tantárgy tanításának célja

A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

1.3. Témakörök

1.3.1. Munkajogi alapismeretek

3 óra/4 óra

Munkavállaló jogai (megfelel körülmények közötti foglalkoztatás, bérfizetés, költségtérítés, munkaszerződés módosítása, szabadság), kötelezettségei (megjelenés, rendelkezésre állás, munkavégzés, magatartási szabályok, együttműködés, tájékoztatás), munkavállaló felelőssége (vétkesen okozott kárért való felelősség, megrendelési felelősség, munkavállalói biztosíték).

Munkajogi alapok: felek a munkajogviszonyban, munkaviszony létesítése, munkakör, munkaszerződés módosítása, megszüntetése, megszüntetése, felmondás, végkielégítés, pihenési idő, szabadság.

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony.

Speciális jogviszonyok: egyszer sített foglalkoztatás: fajtái: atipikus munkavégzési formák az új munka törvénykönyve szerint (táv munka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, rugalmas munkaidőben történő foglalkoztatás, egyszer sített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idegymunka és alkalmi munka), önfoglalkoztatás, szerződési jogviszony, háztartási munka, iskolaszövetkezeti keretében végzett diákmunka, önkéntes munka.

1.3.2. Munkaviszony létesítése

4,5 óra/4 óra

Munkaviszony létrejötte, fajtái: munkaszerződés, teljes- és részmunkaidő, határozott és határozatlan munkaviszony, minimálbér és garantált bérminimum, képviselői szabályai, elállás szabályai, próbaidő.

Munkavállaláshoz szükséges iratok, munkaviszony megszüntetésekor a munkáltató által kiadandó dokumentumok.

Munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései: munkaadó járulékfizetési kötelezettségei, munkavállaló adó- és járulékfizetési kötelezettségei, biztosítottként egészségbiztosítási ellátások fajtái (pénzbeli és természetbeli), nyugdíj és munkaviszony.

1.3.3. Álláskeresés

4 óra/6 óra

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, képzések szerepe, foglalkoztatási támogatások ismerete.

Motivációs levél és önéletrajz készítése: fontossága, formai és tartalmi kritériumai, szakmai önéletrajz fajtái: hagyományos, Europass, amerikai típusú, önéletrajzban szereplő email cím és fénykép megválasztása, motivációs levél felépítése.

Álláskeresői módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága, EURES (Európai Foglalkoztatási

Szolgálat az Európai Unióban történő álláskeresésben), munkaügyi szervezet segítségével történő álláskeresés, cégek adatbázisába történő jelentkezés, közösségi portálok szerepe.

Munkaerő piaci technikák alkalmazása: Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT), Foglalkoztatási Információs Pontok (FIP), Nemzeti Pályaorientációs Portál (NPP).

Állásinterjú: felkészülés, megjelenés, szereplés az állásinterjúban, testbeszéd szerepe.

1.3.4. Munkanélküliség

4 óra/4 óra

A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei: álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel; a munkaügyi szervezettel történő együttműködési kötelezettség főbb kritériumai; együttműködési kötelezettség megszegésének szankciói; nyilvántartás szünetelése, nyilvántartásból való törlés; munkaügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások, kiemelten a munkaközvetítés.

Álláskeresési ellátások („passzív eszközök”): álláskeresési járadék és nyugdíj eltti álláskeresési segély. Utazási költségtérítés.

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkoztatás célcsoportja, közfoglalkoztatás főbb szabályai

Munkaügyi szervezet: Nemzeti Foglalkoztatási Szervezet (NFSZ) felépítése, Nemzeti Munkaügyi Hivatal, munkaügyi központ, kirendeltség feladatai.

Az álláskereső részére nyújtott támogatások („aktív eszközök”): önfoglalkoztatás támogatása, foglalkoztatást elősegítő támogatások (képzések, beralapú támogatások, mobilitási támogatások).

Vállalkozások létrehozása és megkövetése: társas vállalkozási formák, egyéni vállalkozás, mezőgazdasági szövetkezet, nyilvántartásba vétel, megkövetés, vállalkozás megszüntetésének, megszüntetésének szabályai.

A munkaerő piaci sajátosságai, NFSZ szolgáltatásai: pályaválasztási tanácsadás, munka- és pályatanácsadás, álláskeresési tanácsadás, álláskereső klub, pszichológiai tanácsadás.

1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

1.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

1.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat	x			
2.	megbeszélés		x		
3.	vita		x		
4.	szemléltetés			x	
5.	szerepjáték		x		
6.	házi feladat			x	

1.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Leírás készítése		x		
2.2.	Válaszolás írásban mondat szint kérdésekre		x		
2.3.	Tesztfeladat megoldása		x		

1.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11497-12 azonosító számú

Foglalkoztatás I.

megnevezés

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11497-12 azonosító számú Foglalkoztatás I. megnevezés szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Foglalkoztatás I.
FELADATOK	
Idegen nyelven:	
bemutatkozik (személyes és szakmai vonatkozással)	x
egyszer alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölt	x
idegen nyelv szakmai irányítás, együttműködés melletti munkát végez	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Idegen nyelven:	
közvetlen szakmájára vonatkozó gyakran használt egyszeri szavak, szókapcsolatok	x
a munkakör alapkifejezései	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Egyszeri formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven	x
Szakmai párbeszédben elhangzó idegen nyelven feltett egyszeri kérdések megértése, illetve azokra való reagálás egyszeri mondatokban	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Fejlesztési képesség, önfejlesztés	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Nyelvi magabiztosság	x
Kapcsolatteremtési készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Információgyűjtés	x
Analitikus gondolkodás	x

2. Foglalkoztatás I. tantárgy

64 óra/64 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

2.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a diákok képesek legyenek személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni idegen nyelven. Továbbá egyszer alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölteni. Illetve cél, hogy a tanuló idegen nyelv szakmai irányítás mellett képes legyen eredményesen végezni a munkáját.

Cél, hogy a rendelkezésre álló 64 tanóra egység keretén belül egyrészt egy alapvet nyelvtani rendszerezés történjen meg a legalapvet bb igeid k, segédigék, illetve a mondat szerkesztési eljárásokhoz kapcsolódóan. Majd erre építve történjen meg az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés és az induktív nyelvtanulási készségfejlesztés 4 alapvet , a mindennapi élethez kapcsolódó társalgási témakörön keresztül. Végül ezekre az ismertekre alapozva valósuljon meg a szakmájához kapcsolódó idegen nyelvi kompetenciafejlesztés.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

2.3. Témakörök

2.3.1. Nyelvtani rendszerezés 1

10 óra/10 óra

A 10 óra alatt a tanulók átismétlik a **3 alapvet id síkra (jelen, múlt, jövő) vonatkozó igeid ket**, illetve begyakorolják azokat, hogy a munkavállaláshoz kapcsolódóan az állásinterjú során ne okozzon gondot sem a múlt, sem a jövőre vonatkozó kérdések megértése, illetve az azokra adandó egyszer mondatokban történ válaszok megfogalmazása. A témakör elsajátítása révén a diák alkalmassá válik a munkavégzés során az elvégzend , illetve elvégzett feladathoz kapcsolódó a munkaadó által idegen nyelven feltett egyszer , az elvégzend munka elért eredményére, illetve a jövőbeli feladatokra vonatkozó kérdések megértésére, valamint a helyes igeid használattal ezekre egyszer mondatokban is képes lesz reagálni.

A célként megfogalmazott idegen nyelvi magabiztosság csak az alapvet igeid k helyes és pontos használata révén fog megvalósulni.

2.3.2. Nyelvtani rendszerezés 2

10 óra/10 óra

A témakör tananyagaként megfogalmazott **nyelvtani egységek – a tagadás, a jelen idej feltételes mód**, illetve a **segédigék (képeség, lehet ség, szükségesség)** - használata révén a diák képes lesz egzaktabb módon idegen nyelven bemutatkozni szakmai és személyes vonatkozásban egyaránt. Egyszer mondatokban meg tudja fogalmazni az állásinterjún idegen nyelven feltett kérdésekre a választ kihasználva a 3 alapvet igeid , a segédigék által biztosított nyelvi precizitás adta kereteket. **A kérdésfeltevés, a szórend alapvet szabályainak elsajátítása** révén alkalmassá válik a diák arra, hogy egy munkahelyi állásinterjún megértse a feltett kérdéseket, illetve esetlegesen maga is egyszer tisztázó kérdéseket tudjon feltenni a munkahelyi meghallgatás során.

2.3.3. Nyelvi készségfejlesztés

24 óra/24 óra

(Az induktív nyelvtanulási képeség és az idegen nyelvi asszociatív memória fejlesztése fonetikai készségfejlesztéssel kiegészítve)

A 24 órás nyelvi készségfejlesztő blokk célja, hogy megszerezze a diák idegen nyelvi alapszókincséhez kapcsolódó ismereteit. Az **induktív nyelvtanulási képességfejlesztés** és az **idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés** 4 alapvető társalgási témakörön keresztül valósul meg. Az induktív nyelvtanulási képesség által egy adott idegen nyelv struktúráját meghatározó szabályok kikövetkeztetésére lesz alkalmas a tanuló. Ahhoz, hogy a diák koherensen lássa a nyelvet és ennek szellemében tudjon idegen nyelven reagálni, feltétlenül szükséges ennek a képességnek a minél tudatosabb fejlesztése. Ehhez szorosan kapcsolódik az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés, ami az idegen nyelv anyag megtanulásának képessége: képesség arra, hogy létrejöjjön a kapcsolat az ingerek (az anyanyelv szavai, kifejezése) és a válaszok (a célnyelv szavai és kifejezései) között. Mind a két fejlesztés hétköznapi társalgási témakörök elsajátítása során valósul meg.

Az elsajátítandó témakörök:

- személyes bemutatkozás
- a munka világa
- napi tevékenységek, aktivitás
- étkezés, szállás

Ezen a témakörön keresztül valósul meg a fonetikai dekódolási képességfejlesztés is, amely során a célnyelv legfontosabb fonetikai szabályaival ismerkedik meg a nyelvtanuló.

2.3.4. Munkavállalói szókincs

20 óra/20 óra

(Munkavállalással kapcsolatos alapvető szakszókincs elsajátítása)

A 20 órás szakmai nyelvi készségfejlesztés csak a 44 órás 3 alapvető témakör elsajátítása után lehetséges. Cél, hogy a témakör végére a diák egyszer mondatokban, megfelelő nyelvi tartalmi koherenciával tudjon bemutatkozni kifejezetten szakmai vonatkozással. A témakör tananyagának elsajátítása révén alkalmas lesz a munkalehetőségeket feltérképezni a célnyelvi országban. Begyakorolja az alapadatokat tartalmazó formanyomtatvány kitöltését. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, ami alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. A témakör tanulása során közvetlenül a szakmájára vonatkozó gyakran használt kifejezéseket sajátítja el.

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Az órák kb. 50%-a egyszer tanteremben történjen, a másik fele pedig számítógépes tanteremben, hiszen az oktatás jelentős részben digitális tananyag által támogatott formában zajlik.

2.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

A tananyag kb. fele digitális tartalmú oktatási anyag, így speciálisak mind a módszerek, mind pedig a tanulói tevékenységformák.

2.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	megbeszélés			x	
3.	szemléltetés			x	
4.	kooperatív tanulás		x		
5.	szerepjáték		x		
6.	házi feladat	x			
7.	digitális alapú feladatmegoldás	x			

2.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x		x	
1.5.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Levélfírás	x			
2.2.	Válaszolás írásban mondatszint kérdésekre	x			
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról			x	
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás			x	
4.2.	Csoportos helyzetgyakorlat			x	

2.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11992-16 azonosító számú

**Kereskedelmi ismeretek
megnevezés**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11992-16 azonosító számú Kereskedelmi ismeretek megnevezés szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi gyakorlat
FELADATOK		
Információt ad a vezető árubeszerzési munkájához, készletfigyelés és készletváltás alapján árurendelési javaslatot tesz	x	x
Elkészíti a raktárt/árumozgató eszközöket az áru fogadására, elkészíti a visszaszállítandó göngyöleget és a visszárut		x
Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez, elvégzi a hibás teljesítésből adódó teendőket		x
Ellenőrzi az áruhoz elírás szerint csatolandó dokumentumok meglétét, szabályszereségét, szükség szerint intézkedik		x
Készletre veszi az árut hagyományos, vagy elektronikus úton		x
Szabályszeresen elhelyezi az árut a raktárban és az eladótérben		x
Értékesítésre elkészíti az árut és gondoskodik az áru szakmai és kereskedelmi egységboltképéhez igazodó kihelyezéséről		x
Elvégzi és ellenőrzi az árak szabályszeres feltüntetését	x	x
Az áru jellegének/elírásoknak megfelelően gondoskodik az áru minőségének és a mennyiségének megóvásáról		x
Szabályszeresen kitölti és kezeli a kereskedelmi munka során használt bizonylatokat és okmányokat	x	x
Szabályszeresen használja és kezeli a kereskedelmi egységek gépeit, eszközeit és berendezéseit		x
Betartja/betartatja a biztonsági és vagyonvédelmi elírásokat	x	x
Leltárt készít/közreműködik a leltározásban	x	x
Átadja az árut a vevőnek, a vevő igényét, az áru jellegét függően becsomagolja az árut		x
Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövetelményeinek érdekében a fogyasztóvédelmi elírásokat, szabályszeresen kezeli és intézi a fogyasztói reklamációkat	x	x
Együttműködik a hatósági ellenőrzések során		x
Betartja és betartatja a munkahelyekkel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket		x

Betartja és betartatja a munkavégzés személyi, tárgyi és szervezési feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket	x	x
A munkavédelmi szakemberrel, munkavédelmi képvisel vel együttm ködve részt vesz a munkavédelmi feladatok ellátásában		x
Betartja és prioritásként kezeli a környezetvédelemi szempontokat	x	x
Betartja/betartatja a min ségírányítási és higiéniai el írásokat	x	x
Kezeli a rendkívüli eseményeket		x
Betartja/betartatja a pénzszámolási/pénzkezelési szabályokat		x
Elszámolja az ellenértéket, kezeli a pénztárgépet, számlát készít	x	x
Késpénzzel és késpénzkímél módon fizettet		x
SZAKMAI ISMERETEK		
A kereskedelmi értékesítés szinterei, bolti-, bolt nélküli és e-kereskedelem jellemz i, alkalmazási területe	x	
Az e-kereskedelemre vonatkozó értékesítési- és fogyasztóvédelmi szabályok	x	
Az áruk csomagolására, jelölésére, felirataira vonatkozó el írások	x	
Az árubeszerzést meghatározó tényez k, beszerzési források, módok	x	
Az áruátvételnél használt eszközök m kódése, kezelése	x	
Az áruátvétel folyamata, szempontjai, igazolása	x	
Árurendszerek, kódrendszerek	x	
A szabványosítás, a szabvány fogalma, szerepe	x	
A min ség, min ségbiztosítás jelent sége, szerepe, a min ségre ható tényez k	x	
Az áru jellegének megfelel raktározási módok, szabályok	x	
A leltározás menete, a tényleges készletérték megállapítása	x	
Az áru-el készítés menete, az el készítésre vonatkozó szabályok, el írások	x	x
Az árukihelyezés szabályai	x	x
Az áruk feltüntetésére vonatkozó szabályok	x	x
Az áru és vagyonvédelmi berendezések fajtái, használata	x	x
Az értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások	x	
A munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések hátrányos következményei	x	
A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása	x	
Munkahelyek kialakításának alapvet szabályai	x	
A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei	x	

A kereskedelemben alkalmazott gépek eszközök fajtái, használati szabályai	x	x
Veszélyforrások, és kockázati tényezők a munkahelyen	x	x
Munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja	x	
A tűzvédelmi szabályok alkalmazása a kereskedelemben	x	x
A kereskedelmi egység működési rendjéhez kapcsolódó szabályok	x	
A csomagolóanyagok és a környezetvédelem kapcsolata	x	
Az egyes áruféleségekre vonatkozó forgalmazási környezetvédelmi előírások	x	
A kereskedelmet érintő minőségirányítási és higiéniai előírások	x	
A hazai és európai uniós fogyasztóvédelmi előírások	x	
Az üzletek működésére vonatkozó biztonsági és vagyonvédelmi előírások, rendkívüli események fajtái, kezelése	x	
A fizetetés módjai, a pénzforgalom lebonyolításának módjai, szabályai	x	
A pénztáros feladatai, pénzkezelésre vonatkozó szabályok	x	
A pénztárgépek használatának szabályai	x	x
A számlázás, nyugtaadás szabályai	x	x
A kereskedelemben alkalmazott bizonylatok fajtái kitöltésükre vonatkozó szabályok	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Elektronikus és számítógépes pénztárgépek használata	x	x
Árumozgató eszközök használata	x	x
Áruvédelmi eszközök használata	x	x
Olvasott szakmai szöveg megértése	x	
Szakmai nyelv beszédképesség	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Megbízhatóság, precizitás	x	x
Önállóság	x	x
Elhivatottság, elkötelezettség	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kapcsolatteremtő készség	x	x
Meggyőző készség	x	x
Udvariasság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Gyakorlatias feladatértelmezés	x	x
Helyzetfelismerés	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x

3. Kereskedelmi ismeretek tantárgy

211 óra/234,5 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

3.1. A tantárgy tanításának célja

A Kereskedelmi ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az árurendszereket, a min ségbiztosítás és min ségtanúsítás elméleti teend it. Ismerjék és tartsák be a baleset-, munka-, t zvédelmi, környezetvédelmi szabályokat. A tanulók legyenek képesek el készíteni a raktárt áruátvételre, átvenni az árut, gondoskodni megóvásáról, leltárt készíteni, és el készíteni az árut értékesítésre. Legyenek képesek értékesíteni az árukat, betartva a pénzelszámolási/pénzkezelési és a fogyasztóvédelmi szabályokat, valamint üzemeltetni az értékesítés során használt gépeket, eszközöket.

3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

3.3. Témakörök

3.3.1. *Áruforgalom*

123 óra/129 óra

A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása.

A nagykereskedelem tevékenysége, formái.

A kiskereskedelem tevékenysége, formái.

Az áruforgalomi folyamat elemei.

Árubeszerezés.

A beszerzés helye, szerepe az áruforgalomban.

A beszerzés fogalma, folyamata (a beszerzend áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, a szállító partnerek kiválasztása, az áruk megrendelése, az áruk átvétele, a beszerzett áruk ellenértékének kiegyenlítése).

Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása az egység eredményességére, mozzanatai (áruátvétel el készítése, lebonyolítása, adminisztrációs feladatok), áruátvétel bizonylatai.

Teend hibás teljesítés esetén.

A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek el készítése.

Az áruk raktári elhelyezése és tárolása az állagvédelem, az áttekinthet ség, a hozzáférhet ség, a kedvez helykihasználás, a vagyon-, t z-, balesetvédelmi és a közegészségügyi szabályok betartásával.

Tárolási rendszerek (statikus és dinamikus) és tárolási módok (tömb és soros, állványos és állvány nélküli tárolás).

Árumozgató gépek, eszközök.

Készlet fogalma, készletgazdálkodás jelent sége.

A beérkezett áruk készletre vétele, a készlet nagyság megállapítása.

A leltár és leltározás fogalma, leltár céljai (elszámoltató leltár, vagyonmegállapító leltár, ellen rz leltár, átadó-átvev leltár, rendkívüli leltár).

A leltározás megszervezése, a leltározás menete (el készítése, lebonyolítása, tényleges készletérték megállapítása).

A leltárhiány és leltártöbblet oka.

Az áruk eladásra történ el készítése: az áruk kicsomagolása, el recsomagolása, árucímkék elhelyezése, fogyasztói ár feltüntetése.

Az áruk eladótéri elhelyezése.

Az egyes értékesítési módok – hagyományos, önkiszolgáló, önkiválasztó, minta utáni és egyéb bolt nélküli értékesítési formák – jellemzői, előnyei, hátrányai, alkalmazásuk, személyi és tárgyi feltételeik, az eladó feladatai.

Az e-kereskedelemre vonatkozó jogszabályok.

A web-lapok tartalmi és formai követelményei: szerződési feltételek, regisztráció.

Web-lap, virtuális áruház gondozása, reklámozási lehetőségek.

Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása.

Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis vezetés.

Árukezelési, komissiózási és expedíciós feladatok lényeges elemei.

Az áru feladása, árukövetés biztosítása, az áruátvétel visszaigazolása.

Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben.

A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (pénztárgépek, hitelesítők, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái.

Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, jellemzői.

Elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemzői, működésük.

Jelző címkék fajtái, elhelyezésük a termékeken.

Az üzlet biztonságát befolyásoló tényezők.

Lopás módjai, eljárási alapelvek.

Rendkívüli események fajtái, kezelése.

3.3.2. Jogszabályok alkalmazása

56 óra/72 óra

Munka- baleset- és tűzvédelem:

A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása.

A biztonságos munkavégzés feltételei: munkáltató kötelezettségei, felelőssége, a munkavállaló kötelei.

Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai: közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, elírások, jelölések. Az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági elírások.

A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei: munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó elírások.

Veszélyforrások, és kockázati tényezők a munkahelyen:

Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok.

Helyes és helytelen munkaruha-, lábbeli-, ékszerhasználat.

Anyagmozgató gépek fajtái, használati szabályai.

Zsámolyokra, fellépőkre, létrákra vonatkozó használati szabályok.

Kések, szikék, ollók használati szabályai.

Gépek, berendezések használati szabályai (szeletelő-, aprító gépek, csomagológépek).

A balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása.

A munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja.

Tűzvédelmi szabályok:

Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak.

Tűzvédelmi szabályzat.

Tűzvesélyességi osztályba sorolás.

Tűzoltó készülékekre vonatkozó szabályok: töltőanyagai, elhelyezésük és annak jelölése, címkéjük adattartalma, hitelesítésük.

A tűzvédelmi feltételei.

Tűzriadó terv tartalma.

A tűzjelzés, oltása.

Tűzoltó készülékek használata.

T zoltási út, kiürítési útvonal.

Veszélyforrások: raktározásra-, villamos és világító berendezésekre, (dohányzásra) vonatkozó szabályok.

Fogyasztóvédelem:

Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok.

Fogyasztóvédelem intézményrendszere.

Alapfogalmak: fogyasztó, vállalkozás, forgalmazó, tudatos fogyasztó, termék és szolgáltatás, eladási ár és egységár, online adásvételi és szolgáltatási szerződés.

A fogyasztókat megillető alapjogok.

Biztonságos termék: Termékfelelősség, minőségi bizonyítvány.

Minőségi tanúsítás formái:

Minőségi meghatározó tényezők, minőségi osztályok, minőségi objektív és szubjektív jellemzői.

Szabvány, szabványosítás szerepe, szabványok csoportosítása, magyar- és nemzetközi szabványok.

Minőségi tanúsítás eszközei:

Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató, CE megfelelési jelölés.

Termékcímke adattartalma.

Fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírások.

Csomagolásra vonatkozó előírások.

Gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló előírások.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok.

Szavatosság, szavatossági idő, kellékszavatosság.

Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy.

Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat.

Vásárlók könyve vezetése.

Békéltető testület.

Hatósági ellenőrzés: Kereskedelmi egységek ellenőrzését végző hatóságok.

Ellenőrzés módszerei, határozatai, jogkövetkezmények.

Kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései:

Méret, súly, használhatóság ellenőrzése.

Üzlet nyitva tartásáról szóló tájékoztatás.

Bolt nyitása, nyitva tartása, működési engedély.

Üzlethelyiségen kívüli és távollevők közötti ügyletekhez (e-kereskedelemhez) kapcsolódó fogyasztóvédelmi előírások.

Általános áruismeret:

Az áru, áruismeret fogalma.

Árurendszerek jelentősége, hagyományos és kód típusú árurendszerek.

A kódolás fogalma, kódok fajtái.

Vonalkódok fajtái: egydimenziós, kétdimenziós

EAN (GTIN) kód bevezetése, felépítése EAN13, EAN8, EAN5.

EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányai.

Csomagolás fogalma, funkciói.

A csomagolás anyagai, jellemzői, előnyös és hátrányos tulajdonságai.

Csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk.

Csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi, és veszélyességi jelölések fajtái, értelmezése.

Hulladékkezelési szabályok: Reverz logisztika (csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem).

3.3.3. *Pénztár- és pénzkezelés, bizonylatkitöltés*

32 óra/33,5 óra

Pénztár- és pénzkezelés

Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben.

Pénztárgépekkel kapcsolatos elírások, követelmények.

A pénztárnyitás feladatai.

Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai.

A vásárlási tételek rögzítésének módjai, szabályai.

A készpénz átételére vonatkozó szabályok.

Készpénzkímél eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai.

Utalványokkal, kuponokkal, bankkártyával, hitelkártyával történő fizetés feltételei, szabályai.

Euroval történő fizetés szabályai.

A pénzvisszaadás szabályai.

Nyugtaadási kötelezettség.

A bizonylat és a visszajáró pénz átadásának szabályai.

Gépi nyugta adattartalma.

Gépi/ kézi készpénzfizetési számla adattartalma, példányok kezelése.

Pénztárzárás feladatai.

A készpénz-, és készpénzkímél eszközök szortírozása, számbavétele.

Pénztáros elszámoltatása.

A pénzfeladás és bizonylatai.

Bizonylatkitöltés

Bizonylatkezelés a kereskedelmi egységekben.

Bizonylat fogalma.

Bizonylati elv, bizonylati rend, bizonylati fegyelem.

Bizonylatok csoportosítása:

Készítési helyük szerint (külső bizonylatok, belső bizonylatok).

Szigorú számadású kötelezettség alá vont bizonylatok.

Szigorú számadású nyomtatványok beszerzése, nyilvántartása.

A bizonylatok kiállításával kapcsolatos szabályok (alaki és tartalmi kellékei).

Bizonylatok javításának szabályai.

Áruforgalom bizonylatai. (árumegrendelés, szállítólevél, boltközi szállítólevél, visszáru jegyzék, mezőgazdasági termékvásárlás, jótállási jegy, pénzforgalom bizonylatai).

Értékesítés bizonylatai (nyugta, pénztári nyugta, készpénzfizetési számla, számla, árucseré utalvány).

Pénztáros elszámolásának bizonylatai (Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás, Pénztárzárás kézi/gépi, Kiadási-, bevételi pénztárbizonylat, Üveg visszaváltó jegy, Címletjegyzék, Készpénzfeladási utalvány, Átutalási megbízás).

Készletnyilvántartás, leltározás bizonylatai.

Leltározás bizonylatai:

Leltárfelvételi ív, árváltozási leltárív, árcsökkenés-, áremelés jelentés.

Jegyzék könyvek: jegyzék könyv mennyiségi-, minőségi kifogásról (szállítói), jegyzék könyv vásárlói minőségi kifogás elintézéséről.

Jegyzék könyv pénztár többlet vagy hiány esetén, árueltulajdonítási jegyzék könyv, selejtezési jegyzék könyv.

3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem/demonstrációs terem.

3.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

3.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kisel adás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

3.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése			x	
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondat szint kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	

2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
4.1.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
4.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
4.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

3.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

4. Kereskedelmi gyakorlat tantárgy

1174,5 óra/1172,5 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

4.1. A tantárgy tanításának célja

A kereskedelmi gyakorlat tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók megismerjék a valóságos üzleti környezetben alkalmazhassák az elméletből elsajátított ismereteket. A tanulók megismerik az áruforgalmi folyamat elemeit, az árubeszerzés gyakorlati folyamatát, a készletezéssel és értékesítéssel kapcsolatos gyakorlati teendőket. Megismerik a kereskedelmi egység működéséhez kapcsolódó szabályokat, a pénztár elszámolási feladatokat, és a kereskedelemben használatos bizonylatokat töltönek ki.

4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

4.3. Témakörök

4.3.1. Áruforgalom gyakorlata

696 óra/701 óra

Az áruforgalmi folyamat elemeinek megismerése.

Az árubeszerzés folyamatának megismerése.

A beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása után javaslatot tesz a vezetőnek.

A megrendelés módjait és dokumentumait megismeri és alkalmazza.

Áruátvételhez szükséges eszközök előkészítése (göngyölegbontó, árumozgató eszközök, mérőeszközök, számlálóeszközök, PDA, íróeszköz, bizonylat).

A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek el készítése (bizonylatolása, csomagba rendezése, csomagolása).

Az áruk mennyiségi és min ségi átvétele (mennyiségi és min ségi átvétel szempontjai). Az áruhoz el írás szerint csatolandó dokumentumok megléte, szabályszer sége.

Teend mennyiségi és/vagy min ségi eltérés esetén.

Az áruátvétel igazolása, kifogások intézése.

Készletezés.

A beérkezett áruk készletre vétele.

Az áruk szakszer elhelyezése a raktárban.

Az áruk szakszer elhelyezése az eladótérben.

Az áru min ségének és a mennyiségének megóvása.

A készletnyilvántartás módszerei, eszközei.

Árváltozás.

Árumozgató gépek, eszközök szabályszer használata.

Leltározás folyamata, a tényleges készlet felmérése, a leltáredmény megállapítása.

Leltározás a gyakorlatban.

Az áruk eladásra történ el készítése.

Az áruk kicsomagolása és el csomagolása, a vev k tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellen rzése.

Az áru szakmai és kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezése.

Áruvédelmi címkék, eszközök fajtái és elhelyezkedésük a termékeken.

A fogyasztói ár szabályszer feltüntetése.(Árjelz táblák, vonalkódok készítése.)

Az áruk eladótéri elhelyezése, szabályai, szempontjai.

A vev k fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.

Ajándék és/vagy díszcsomag készítése.

Biztonsági és vagyónvédelmi eszközök.

Elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemz i, m ködésük, az üzlet biztonságát befolyásoló tényez k.

Lopás módjai, eljárási alapelvek.

Rendkívüli események fajtái, kezelése a gyakorlatban.

Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok, szerz dési feltételek, regisztráció.

Web-lap, virtuális áruház felépítése, szerz dési feltételek áttekintése.

Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, az áruátvétel visszaigazolása.

Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben.

4.3.2. *Jogszabályok alkalmazásának gyakorlata* *174 óra/183 óra*

Munka-, baleset-, és t zvédelem sajátosságai a gyakorlati képz helyen.

Fogyasztóvédelem gyakorlata:

Fogyasztóvédelem intézményrendszere.

Min ség tanúsítás formái:

Min séget meghatározó tényez k, min ségi osztályok, min ség objektív és szubjektív jellemz i.

Min ségtanúsítás eszközei:

Megkülönböztet min ségi jelek, min ségi bizonyítvány, m szaki leírás, használati kezelési útmutató, CE megfelel ségi jelölés.

Termékcímke adattartalma.

Csomagolásra vonatkozó el írások.

Gyermek- és fiatakorúak védelmét szolgáló el írások.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok.

Szavatosság, szavatossági id k, kellékszavatosság.

Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy.
Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat.
Vásárlók könyve vezetése.
Békéltető testület.
Kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései:
Méret, súly, használhatóság ellenőrzése.
Üzlet nyitva tartásáról szóló tájékoztatás.
Bolt nyitása, nyitva tartása, munkaközi engedély.
Általános áruismeret gyakorlata:
Vonalkódok fajtái: egydimenziós, kétdimenziós.
EAN (GTIN) kód felépítése EAN13, EAN8, EAN5.
Az ételminőségbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben.
Hulladékkezelési szabályok: csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem.

4.3.3. Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata 98,5 óra/110 óra

A pénztáros feladatai, pénzkezelésre, pénzelszámolásra vonatkozó szabályok.
A pénztárgépek használatának szabályai.
Pénztárgép, Pénztárrendszer, Pénztárterminál (POS rendszer).
Egytételű eladás, többletű eladás.
Részösszeg feladata.
Törlés (azonnali, utólagos).
Fizetési módok (készpénzzel, utalvánnyal, valutával, bankkártyával, vegyesen).
Egyszerű sített (készpénzes) számla készítése.
Nyugta-, számlaadási kötelezettség.
Ellenérték elszámolásának technikája.
A készpénz átvételére vonatkozó szabályok.
Euroval történő fizetés szabályai.
Jelentések (X jelentés - napközben, Z jelentés - zárás).
Pénztáros elszámoltatása.
Pénztárnyitás, pénztárzárás.
A pénztárosra vonatkozó viselkedési szabályok (pénztáros és vevő kapcsolata).

4.3.4. Bizonylatkitöltés gyakorlata 206 óra/178,5 óra

Áruforgalom bizonylatainak szabályszerű kitöltése és kezelése.
Árumegrendelés kézzel és/vagy géppel.
Szállítólevél (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).
Visszaru jóváírás bizonylat, visszaru számla (tartalma, kitöltése).
Jótállási jegy kitöltése.
Árucseré utalvány.
Készpénzfizetési számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).
Számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).
Nyugta (tartalma, kitöltése).
Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás (tartalma, készítése). (Kiadási-, bevételi pénztárbizonylat, üvegviszaváltó jegy, címletjegyzék.)
Készletnyilvántartás, leltározás bizonylatai.
Árváltozás bizonylata.
Jegyzék könyvek (szállítói, vásárlói minőség kifogás, jegyzék könyv lopás esetén stb.).
Leltárfelvételi ív, leltárösszesítés.
A kereskedelemben használatos levélfajták: árajánlat, megrendelés, reklamáció.

4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanm hely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet.

4.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

4.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kisel adás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

4.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoportbontás	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszint kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	

2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Módszerek gyakorlása	x	x		
4.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

4.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

10027-16 azonosító számú

**A ruházati cikkek és a vegyes iparcikkek forgalmazása
megnevezés**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10027-16 azonosító számú A ruházati cikkek és a vegyes iparcikkek forgalmazása megnevezés szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ruházati- és vegyes iparcikk-áruismeret
FELADATOK	
Tájékoztatja a vevőt a lakástextil termékekhez kapcsolódó használati, kezelési jellemzőkről	x
Tájékoztatja a vevőt a ruházati és lábbeli termékekhez kapcsolódó használati, viselési, kezelési jellemzőkről	x
Segíti a vevőt a megfelelő méret, szín és fazon kiválasztásában, igény szerint az aktuális divatnak megfelelően	x
Igényt tájékoztatást ad a vevőnek az edényáru termékek jellemzőiről, használatáról, kezeléséről	x
Tájékoztatja a vásárlót a korszerű edényáruk választékáról, használatának elnevezéséről	x
Tájékoztatást ad a hazai termékekről és a Hungaricumokról	x
Tájékoztatást ad a papír-, írószerek áruk választékáról	x
Tájékoztatást ad a sport-, kemping- és játék áruk választékáról	x
Tájékoztatást ad a kapcsolódó szolgáltatásokról	x
SZAKMAI ISMERETEK	
A lakástextíliák anyagszükségletének meghatározása	x
A lakástextíliák jellemzőiről való vevői tájékoztatás	x
A lakástextíliák használatára, kezelésére vonatkozó elírások	x
A ruházati és lábbeli termékek csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
A ruházati és lábbeli termékek jellemzőiről való vevői tájékoztatás	x
A vásárló méretének megállapítása, anyagszükséglet meghatározása	x
A ruházati termékekhez kapcsolódó szolgáltatások	x
A ruházati termékekhez kapcsolódó címkék, tájékoztatók tartalma	x
Az edényáruk csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
Az edényárukhoz kapcsolódó kísérő okmányok, tájékoztató címkék tartalma	x

Az edényáruk jellemzői iránt való védelem tájékoztatás	x
A papír- és írószerek csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
A sport-, kemping és játék áruk csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei A termékek értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatások fajtái	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Hallott szakmai szöveg megértése	x
Szakmai nyelv beszédképesség	x
Árumozgató eszközök kézi számszámok használata	x
Jelölések, rajzok, piktogramok értelmezése	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önállóság	x
Pontosság	x
Állóképesség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Közérthetőség	x
Meggyőző képesség	x
Segítő képesség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Nyitott hozzáállás	x
Ismeretek helyén való alkalmazása	x
Gyakorlatias feladatértelmezés	x

5. Ruházati- és vegyes iparcikk áruismeret tantárgy

72 óra/62 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

5.1. A tantárgy tanításának célja

A Ruházati áruismeret oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók biztonsággal eligazodjanak a textilipari és a konfekcióipari termékek jellemzői között, legyenek képesek csoportosítani azokat és elméleti tájékoztatást nyújtani a vevőknek. A vegyes iparcikk esetében a csoportosításon és a jellemzőkön túlmenően ismerjék a minőségi követelményeket és a hozzájuk tartozó felhasználói tapasztalatokat.

Mindkét árucsoportnál legyenek képesek az elmélethez szorosan kapcsolódó olyan gyakorlati tudnivalókat elsajátítani, amelyek a mindennapi munkában soronként fordulnak: mélyítik az ismeretanyagot; lehetőséget tesznek a fogyasztó-centrikus szemlélet kialakítását a képességek szintjén; mintát adnak a mindennapi munkában adódó feladatok megoldására, a minőség értékelésére, az árjellegnek, az elírásoknak megfelelő mennyiségi és minőségi árumegővásra.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Alapvető biológiai ismeretek.

5.3. Témakörök

5.3.1. Ruházati áruismeret I.

12 óra/10 óra

A ruházati kereskedelem árucsoportjai.

Ruházati termékekhez használt legfontosabb természetes- és mesterséges eredetű szálanyagok fajtái és fő tulajdonságai.

Natur és bio alapanyagok jelölése, jelölése, ajánlása.

Valódi- és mesterséges szálanyagok fajtái, felületük, kezelésük.

A kötött-hurkolt, és szövött gyártástechnológiák felismerése.

A két fő gyártástechnológia és a késztermékek használati, viselési tulajdonságainak kapcsolata.

A textíliák címkézése, kezelési-, használati útmutató jelképei és értelmezése.

5.3.2. Ruházati áruismeret II.

35 óra/32 óra

Női-, férfi-, gyermek alsóruházati konfekció áruk típusai, fazonjai, méretezésük.

Női-, férfi-, gyermek felsőruházati konfekció áruk típusai, fazonjai, méretezésük.

Sportruházati áruk típusai, méretezése.

Csecsemő ruházati termékek választéka, bébi kelengye részei, bébi áruk méretezése

A divatarúk és öltözék kiegészítők fajtái, ajánlásuknál figyelembe vett szempontok.

Lábbeli áruk, csoportosítása, fajtái, méretezésük, kezelésük, forgalmazásuk jellemzői.

Vevőtájékoztató jelképek.

Darabárúként- és méterben forgalmazott színegyedek fajtái, méretei.

A színegyedek felülete, hátoldal kiképzése.

Különleges kikészítésű színegyedek és jellemzői, jelölésük.

A színegyedek felhasználására vonatkozó piktogramok értelmezése.

A színegyedek használati, kezelési útmutatója, tisztítószerei.

A színegyedek tárolásának szabályai.

A függönyök, alapanyagok, csoportosításuk szempontjai, fajtái.

Különleges kikészítésű függönyök jellemzői, jelölésük.

A függönyök használati, kezelési útmutatója, tisztítószerei.

Paplanok, párnák típusai, különleges kikészítésű termékek és jelölésük.

Takarók felhasználási lehetőségei, fajtái, méretei, kezelésük.

Konfekcionált ágynemők típusai, garnitúrák fajtái, darabszáma, mérete.

Háztartási fehéráruk: asztalnem k, konyharuhák, töröl ruhák, konyhagarnitúrák, törölköz k, fürd leped k.

A ruházati termékekhez kapcsolódó szolgáltatások.

5.3.3. Vegyes iparcikkek áruismerete

25 óra/20 óra

Játékok áruismerete:

A játékszerek felosztása korcsoport és alapanyagaik szerint.

A játékszerekkel szemben támasztott követelmények.

A játékszereken található jelölések, piktogramok értelmezése.

Kemping áruk csoportosítása, fajtái, felhasználása.

Papír-, írószer áruismeret:

Papírfajták f bb csoportjai felhasználás szerint.

Írószerek, rajzszerek, iskolai és irodai felszerelési cikkek.

Sportáruk áruismerete: labda-, vízi-, küzd - és er sportok, téli- és szabadid sportok eszközei.

Az iskolai testnevelés sportfelszerelése, min ségi és biztonsági követelményei.

Háztartási edényáruk ismerete:

Háztartási edényáruk csoportosítása funkció és alapanyag szerint.

Edényárukhoz kapcsolódó kísér okmányok, tájékoztató címkék.

Háztartási f z - és süt edények, tálaló edények, ev - és tálalóeszközök, egyéb konyhatechnikai eszközök.

Korszer f z - és süt edényekkel szemben támasztott követelmények.

5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem.

5.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

5.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kisel adás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

5.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)	Alkalmazandó eszközök és felszerelések

		egyéni	csoporth- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése			x	
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondat szint kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges el adás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Áruterem szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	M veletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x			
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

5.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

10028-16 azonosító számú

**Az élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása
megnevezés**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10028-16 azonosító számú Az élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása megnevezés szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Árúismeret
FELADATOK	
El készíti és lebonyolítja az élelmiszerek és vegyi áruk mennyiségi és minőségi áruátvételét.	x
Betartja az élelmiszerek és vegyi áruk tárolására, el készítésére, eladótéri kihelyezésére és értékesítésére vonatkozó előírásokat.	x
Ellenőrzi a jövedéki termékek zárjegyének, adójegyének meglétét, épségét és betartja a jövedéki termékek forgalmazására vonatkozó korlátozó és egyéb szabályokat.	x
Ellenőrzi a fogyaszthatósági, minőségmegőrzési időket a FIFO elvnek megfelelően rendezve az áruféleségeket a raktárban és az eladótérben.	x
A forgalomból bevonandó árukészleteket szabályszerűen elkülöníti és dokumentálja.	x
Ellenőrzi és feljegyzi a tárolási hőmérsékletet.	x
Biztosítja a hűtőláncot.	x
Biztonsági előírásoknak megfelelően használja a kereskedelmi munkát segítő eszközöket és gépi berendezéseket, gondoskodik azok megfelelő higiéniai állapotáról.	x
Ellenőrzi a mérőeszköz hitelesítésének meglétét, érvényességét szükség esetén jelzi a kereskedelmi egységvezetőknek.	x
Igénytől tájékoztatást ad a korszerű táplálkozást biztosító élelmiszerekről és az élelmiszerérzékeny fogyasztók számára készült áruk választékáról.	x
Leméri az árut.	x
Igénytől tájékoztatást ad a környezetbarát vegyipari termékekről.	x
Tájékoztatja a vevőket az élelmiszerek, vegyi áruk jellemzőiről, az árukön található feliratok segítségével szakszerű áruajánlással ösztönzi a vásárlást.	x
Igénytől csomagol: ajándékkosarat, díszcsomagolást készít.	x
Tájékoztatást ad a kapcsolódó szolgáltatásokról.	x

Magas fokú személyi higiéniaát tart fenn az élelmiszer, vegyi áruk forgalmazás során.	x
Betartja és betartatja a HACCP és más vonatkozó min ségellen rz rendszerek el írásait.	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Az élelmiszerek csoportosítása, jellemz i, forgalmazásuk feltétele	x
Az élelmiszer áruk feliratozása, a címkén található jelölések, jelképek	x
Az élelmiszereket felépít anyagok: víz, alaptápanyagok, véd tápanyagok, adalékanyagok.	x
Az élelmiszerfogyasztás jellemz i: egészséges táplálkozás követelményei, korszer élelmiszerek, különleges táplálkozási célú élelmiszerek.	x
A Hungaricumok kereskedelmi jelent sége, élelmiszer Hungaricumok	x
Az élelmiszerek értékelése, energiaértéke: tápértéktáblázat értelmezése.	x
Az élelmiszerérzékenység fajtái, tünetei, élelmiszerérzékenységre vonatkozó termékjelölések .	x
Az élelmiszerek jellemz ir l való vev i tájékoztatás.	x
A vegyiárúk csoportosítása, jellemz i, min ségi követelményei	x
Vegyí árúk feliratozása, a címkén található jelölések, jelképek	x
A vegyiárúk jellemz ir l való vev i tájékoztatás.	x
HACCP, élelmiszerbiztonsági, higiéniai követelmények.	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Hallott szakmai szöveg megértése, szakmai nyelv beszédképesség.	x
Idegen nyelv hallott szöveg megértése, idegen nyelv beszédképesség.	x
Eszközök és gépi berendezések szabályszer használata .	x
Az élelmiszerbiztonság el írásainak megfelel munkavégzés.	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Pontosság	x
Kézügyesség	x
Szaglás	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Közérthet ség	x
Segít készség	x
Kommunikációs rugalmasság	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Ismeretek helyén való alkalmazása	x

Gyakorlatias feladatértelmezés	x
Módszertani munkavégzés	x

6. Élelmiszer- és vegyi áruismeret tantárgy

154,5 óra/149,5 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatóssal/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

6.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák az élelmiszerek jellemzőit, min segí követelményeit, legyenek képesek csoportosítani azokat. Ismerjék az élelmiszerbiztonsági lánc folyamatait, tartsák be az élelmiszerbiztonsági előírásokat és tudják vezetni a kapcsolódó nyilvántartásokat. Legyenek képesek a vegyi áruk minőségi csoportosítására jellemzői alapján, legyenek tisztában a tárolási követelményekkel.

Mindkét árucsoportnál legyenek képesek az elmélethez szorosan kapcsolódó olyan gyakorlati tudnivalókat elsajátítani, amelyek a mindennapi munkában rendszeresen fordulnak: mélyítik az ismeretanyagot; lehetőséget tesznek a fogyasztó-centrikus szemlélet kialakítását a képességek szintjén; mintát adnak a mindennapi munkában adódó feladatok megoldására, a minőség értékelésére, az árjellegnek, az előírásoknak megfelelő mennyiségi és minőségi árumegővásra.

6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az általános iskolai tanulás során a biológia tantárgy keretében elsajátított tudásanyag.

6.3. Témakörök

6.3.1. Élelmiszer áruismeret I.

36 óra/34 óra

Az élelmiszerek, jellemzői, forgalmazásuk feltételei.

Az élelmiszereket felépítő anyagok: a víz, az alaptápanyagok, a védő tápanyagok, adalékanyagok. Az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben.

Az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben.

A HACCP lényege, élelmiszerbiztonsági, higiéniai követelmények.

Élelmiszerérzékenység fajtái, ajánlható termékek és jelölésük.

Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői: korszerű élelmiszerek, hungaricumok, táplálkozási irányzatok, különleges táplálkozási célú élelmiszerek (gyermek, diétás, reform, stb.).

Az élelmiszerek tartósítása.

Az élelmiszerek romlása, élvezeti, biológiai és a tápértékének csökkenése.

A gabonafélék jellemzése és fajtái.

A gabonaszem táplálkozási jelentősége.

A gabonafélék feldolgozása.

Malomipari termékek.

Termékek, hántolt termékek, egyéb eljárással készült termékek.

Sütő- és tésztaipari termékek.

Kenyér.

Kenyér minősége.

Kenyér fajtái.

Sütőipari fehértermékek.

Szárítottészta.

Szárítottészta csoportosítása, jellemzése, minősége.

6.3.2. Élelmiszer áruismeret II.

72 óra/68 óra

Természetes édesítőszer: Cukor, Méz.

Mesterséges édesítőszer:

Az édesítőszer jelentősége.

Édesipari áruk:

A cukorkák, kakaó és csokoládéárak.

Nugátok és nugátszer készítmények.

Édesipari lisztes áruk, édesipari tartós sütemények.

Gyümölcsök, zöldségárak:

Gyümölcsök összetétele és táplálkozási jelentősége.

A gyümölcsök csoportosítása.

Hazai és egzotikus gyümölcsök jellemzői.

A zöldségfélék összetétele és táplálkozási jelentősége.

A zöldségfélék csoportosítása.

A zöldségfélék fajtái, árjellemzői

Ehető gombák.

Tartósított gyümölcs- és zöldségárak:

Gyorsfagyasztott gyümölcs- és zöldségárak.

Vízfelvonással, cukrozással és sózással tartósított áruk.

Gyümölcs-zöldség konzervek.

A tej és tejkészítmények:

A tej összetétele és táplálkozási jelentősége.

Fogyasztási tejek.

Ízesített, sózott, savanyított tejkészítmények, zsírdús készítmények.

Tejtermékek:

Vajféleségek.

Túróféleségek.

Natúr sajtok.

Ömlesztett sajtok.

Húskészítmények, húskonzervek:

Rövid ideig eltartható töltelékes áruk.

Tartós töltelékes áruk.

Darabos húskészítmények.

Húskonzervek.

A tojás.

A tojás értékesítési jellemzői.

A tojás minősége és a jelölések értelmezése.

Étkezési zsírok, olajok:

A zsiradékok összetétele és táplálkozási jelentősége.

A zsiradékok csoportosítása, zsírok és olajok jellemzői.

Alkoholmentes italok.

A, szódavíz, ásványvizek és gyógyvizek.

Üdítő italok, sózott italok, gyümölcszörpök, gyümölcs- és zöldséglevek csoportjai.
árjellemzői.

Az alkoholtartalmú italok:

A borok csoportosítása Magyarország borvidékei.

A bor, forgalmazása.

A borok főbb típusai, árjellemzésük.

Sörök:

A sörök csoportosítása alapanyag és készítési mód szerint.

A sör, forgalmazása.

A sörök főbb típusai, árjellemzésük.

Szeszesitalipari termékek:

Párlatok, likőrök.

A pálinka jellemzői, a pálinka, mint hungaricum.
Koffeintartalmú élvezeti szerek:
A kávéfajtái, minősége.
Kávékivonatok, kávépótló szerek.
A tea fajtái, minősége.
Virágteák, ízesített teák, gyógyteák, pótteák.
F szerek és ízesítő szerek:
A f szerek minősége, csoportosítása, forgalmazása.
Hazai f szerkülönlegességek.
F szerkeverékek, f szerpótlók.
Ízesítő, zamatosító, állományjavítók.

6.3.3. Vegyi áruk ismerete

46,5 óra/47,5 óra

Vegyiszármazékok csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei.
A vegyi áruk csomagolása.
A címkén található jelölések, jelképek, veszélyes anyagok, környezetkímélő, környezetbarát jelek.
A szappanok és a mosás anyagai:
Szappanok.
Mosószerek.
Mosási segédanyagok.
Háztartási tisztító- és ápolószerek:
Mosogatószerke.
Általános tisztítószerek, lemosók.
Súrolószerek.
Szőnyeg- és kárpittisztító szerek.
Ablak-, tükör-, üvegtisztítók.
Folteltávolító szerek.
Bútorápoló szerek.
Padlóápoló szerek.
Fertőtlenítő-, vízközlő és maró hatású szerek.
Tisztítószerek.
Testápoló és személyes higiénia szolgáló készítmények:
Fürdő- és tusoló készítmények.
Testápoló tejek, emulziók.
Kéz- és lábápoló készítmények.
Hintőporok.
Szőrtelenítő készítmények.
Hajápolási készítmények.
Fog- és szájápoló készítmények.
Borotválkoószerke.
Dezodorok és izzadásgátló készítmények.
Nápozószerek.
Arcápolók, díszítőkozmetikumok és illatszerek.
Arcápoló készítmények, krémek, kenőcsök.
Díszítőkozmetikumok, ajakápolók, a szemkörnyék kozmetikumai.
Illatszerek.
Babaápolási készítmények.
Norinbergi áruk:
Kozmetikai kiegészítő áruk.
Egészségügyi áruk.

Háztartási áruk.

6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem.

6.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

6.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kisel adás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

6.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése			x	
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		

2.3.	Válaszolás írásban mondatszint kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges el adás egyéni felkészüléssel	x	x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban			x	
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Árutereml szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	M veletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján		x		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

6.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

10029-16 azonosító számú

**A m szakai cikkek forgalmazása
megnevezés**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10029-16 azonosító számú A m szaki cikkek forgalmazása megnevezés szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztend kompetenciák

	M szakcikk áruismeret
FELADATOK	
Az áru jellegének és az arculatnak megfelelően kihelyezi a m szaki cikkeket	x
Árubemutató eszközön, panelon beépíti, csatlakoztatja, m ködteti az árut, útmutató alapján	x
Betartja az érintésvédelmi szabályokat	x
Bemutatja a m szaki cikkek használatát és kezelését, meggy z dik üzemképességükr l Ellen rzi a m szaki cikkekhez szükséges dokumentumok meglétét, tartalmát	x
Értelmezi az energiacímke adattartalmát	x
Számítógépen figyelemmel kíséri a készleten lévő termékek mennyiségét	x
A vev igényeinek megfelelően a bolti árukészletb l és/vagy katalógusból terméket ajánl	x
Tájékoztatót ad az áruhitel lehet ségeir l	x
Tájékoztatót ad a kapcsolódó szolgáltatásokról	x
Megszervezi a házhozszállítást, vagy átadja a vev nek az árut	x
El jegyzést vesz fel	x
Szakszer tájékoztatót ad a jótállásról, szavatosságról, és kiterjesztett jótállásról	x
Kitölti a jótállási jegyet	x
Megszervezi vagy tájékoztatót ad a m szaki cikkekhez kapcsolódó garanciális javítással kapcsolatban	x
SZAKMAI ISMERETEK	
A m szaki cikkek csoportosítása, jellemz i, min ségi követelményei	x
Használati útmutatók értelmezése	x
A m szaki cikkek beépítése, csatlakoztatása, m ködtetése	x
A m szaki cikkek jellemz ir l való vev i tájékoztatás	x
A m szaki cikkekhez kapcsolódó kísér okmányok tartalma, címkék, piktogramok értelmezése	x
M szaki cikkek jótállása, szavatossága, kiterjesztett jótállása	x

A m szakci cikkek átvételére, szállítására, tárolására vonatkozó követelmények	x
M szakci cikkek értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatások fajtái	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Szakmai szoftverek használata	x
Hallott szakmai szöveg megértése, szakmai nyelv beszédképesség	x
M szakci rajzok, piktogramok értelmezése	x
Árumozgató eszközök kézi szerszámok-, eszközök használata	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önállóság	x
Felelősségtudat	x
Pontosság	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Segítőkészség	x
Közérthetőség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Ismeretek helyén való alkalmazása	x
Eredményorientáltság	x

7. M szakcikk áruismeret tantárgy

136,5 óra/134 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

7.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók ismerjék a m szakcikk széles skáláját, jellemzék, minőségi követelményeit és ezek alapján legyenek képesek csoportosítani azokat. Értsék és alkalmazzák a használati útmutatókat, biztonságosan tudjanak felhasználni tanácsokat adni a vevőknek, azonos termékkörön belül vásárlási javaslatokat nyújtani.

Az elmélethez szorosan kapcsolódó olyan gyakorlati tudnivalókat sajátítsanak el, amelyek a mindennapi munkában rendszeresen fordulnak: mélyítik az ismeretanyagot; lehetőséget tesznek a fogyasztó-centrikus szemlélet kialakítását a képességek szintjén; mintákat adnak a mindennapi munkában adódó feladatok megoldására, a minőség értékelésére, az árujellegnek, az elírásoknak megfelelő mennyiségi és minőségi árumegővásra.

7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az általános iskolában elsajátított fizika tantárgy keretében megszerzett tudásanyag.

7.3. Témakörök

7.3.1. M szakcikk alapismeretek, ipari tömegcikk 35 óra/30 óra

M szakcikk alapismeretek.
Energiahordozók.
Elektromos alapismeretek.
Energiaosztályok.
Érintésvédelem.
Kötő elemek, kéziszerszámok.
Villamos szerelési anyagok.
Vezetékek.
Csatlakozók, aljzatok, villák, foglalatok.
Fényforrások.

7.3.2. Elektromos háztartási készülékek 65 óra/72 óra

Elektromos és nem elektromos sütő- és főzőkészülékek.
Gázvezetékvezetők.
Elektromos tüdőszűrők.
Kombinált tüdőszűrők.
Beépíthető tüdőszűrők.
Fűtőlapok.
Kontakt és sugárzó hőátadású hordozható sütők.
Olajsütők.
Mikrohullámú sütők.
Légkeveréses edények.
Elektromos fűtőkészülékek.
Hőszűrők.
Hőkandallók.
Olajradiátorok.
Klímaberendezések.
Elektromos kisgépek és készülékek.
Turmixgépek, botmixerek.
Gyümölcscentrifugák.
Robotgépek.
Kávéfőzők.

Kenyérpirítók.
 Vasalók.
 Kozmetikai készülékek.
 Hajszárítók.
 Hajformázók.
 Szertelenítők /borotvák, hajnyírók.
 Epilátor, I-light.
 Elektromos háztartási nagygépek.
 Hűtőgépek, fagyasztógépek.
 Mosogatógépek.
 Páraelszívók.
 Mosógépek.
 Szárítógépek.
 Porszívók.

7.3.3. **Híradástechnika**

36,5 óra/32 óra

Híradástechnikai készülékek.
 Hangszórók, hangdobozok.
 Digitál hangrendszerek.
 Erősítők.
 CD lejátszók, DVD, Blu-ray, média lejátszó.
 Televízió készülékek.
 Házimozi.
 Digitális fényképezőgépek.
 Mobiltelefonok, tartozékok.
 Számítástechnikai termékek.
 A műszaki cikkek átvételére, szállítására, tárolására vonatkozó követelmények.
 Használati útmutatók értelmezése.
 A műszaki cikkek csatlakoztatása, beépítése, vevői tájékoztatás, értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások.
 A műszaki cikkekhez kapcsolódó okmányok tartalma, címkék, piktogramok értelmezése.
 Szavatosság, jótállás, kiterjesztett jótállás, garanciális javítás.

7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem.

7.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

7.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kisieladás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		

6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

7.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporth- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondat szint kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges el adás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban			x	
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Árutermelet szakmai munkatevékenység		x		

4.2.	M veletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x			
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

7.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11691-16 azonosító számú

**Eladástan
megnevezés**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11691-16 azonosító számú Eladástan megnevezés szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Eladástan	Eladási gyakorlat
FELADATOK		
Alkalmazza az eladóval szemben támasztott viselkedési formákat és magatartási szabályokat.		x
Bemutatja a vásárló udvarias köszöntési formáit.	x	x
Alkalmazza a meggy zésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.		x
Megszólítja a vev t, vásárlási szándéka fel l érdekl dik.		x
Felkelti a vásárló érdekl dését.		x
Segít kész hozzáállással kezeli a vev reklamációt.		x
Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdekl désének megfelelő en árut ajánl.		x
Meggy z érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.		x
Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeir l.		x
Kiszolgálás közben kapcsolódó áruféleségeket ajánl.		x
Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.		x
Megfelel kommunikációval, kérdésfeltevéssel és pozitív kisugárással el segíti a sikeres vásárlást.		x
Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.		x
SZAKMAI ISMERETEK		
Az eladóval szemben támasztott követelmények.	x	
Az udvarias kiszolgálás és vásárlóval történ helyes bánásmód.	x	
Az eladótól elvárt beszédkultúra és megjelenés.	x	
A vásárlás indítékai, a vásárlási döntés folyamata.	x	x
Benyomáskeltés, hozzáállás, viszonyulás.		x
Kérdezéstechnikai alapok.	x	
Az áruk szakszer bemutatása, áruajánlás, érveléstechnika gyakorlata.	x	x
A folyamatok egyes fázisainak észlelése, az elfogadás/elutasítás felismerése.		x
Az akvizíciós beszélgetés szakaszai.	x	

A vásárlás ösztönzés eszközei.	x	
Az eladói munka hatása az árbevételre.	x	
Vásárlótípusok és vásárlói magatartások ismerete.	x	
A lélektan és az etika jelentése az eladói munkában.	x	
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Verbális és nem verbális kommunikációs készség	x	x
Tolerancia, empátia	x	x
Megnyerés, magabiztos fellépés, asszertivitás	x	x
Vevő orientált gondolkodás	x	x
Szakmai szöveg megértése	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Állóképesség		x
Külső megjelenés		x
Elhivatottság	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Meggyőzés képesség	x	x
Hatékony kérdésés készsége	x	x
Konfliktuskezelés készsége		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Áttekintés képesség	x	
Problémamegoldó képesség	x	x
Figyelem megosztás képessége	x	x

8. Eladástan tantárgy

67 óra/67 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

8.1. A tantárgy tanításának célja

Az Eladástan tantárgy célja, hogy a tanulók elméletben megismerjék a vásárlói típusokat, a velük szembeni helyes eladói magatartást. Az eladóval szemben támasztott követelmények mellett a testbeszéd jelentését és az eladási technikát is megismerik. A tanulók legyenek képesek úgy értékesíteni az árukat, hogy az eladási folyamat elméleti anyagát alkalmazzák magyar és idegen nyelven.

8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

8.3. Témakörök

8.3.1. Eladási ismeretek

36 óra/36 óra

- A vásárlás pszichológiai tényezői.
- Az eladás jelentősége a gazdaságban.
- A vásárlás indítékai.
- A vásárlási indítékok megismerése a vásárlási döntés folyamata.
- A vásárlói típusok, vásárlói magatartások.
- Magatartás szerinti vevőtípusok, és jellemzőik.
- Különböző nem- és életkorú vevőtípusok.
- Az eladó:
 - Az eladóval szemben támasztott követelmények.
 - Szakmai viszonyulás.
 - Szaktudás.
 - Magatartás, viselkedés.
 - Megjelenés.
 - Testbeszéd.
 - Nyelvi kifejezőerő.
 - Az eladás technikája:
 - Érintkezési szakasz:
 - A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése.
 - A köszöntés formái, kultúrája.
 - A szükséglet felmérése.
 - A meggyőzés szakasza:
 - Benyomáskeltés, hozzáállás, viszonyulás.
 - Az áruk szakszerű bemutatása, áruajánlás, érveléstechnika gyakorlata.
 - Kérdéstechnikai alapok.
 - A folyamatok egyes fázisainak észlelése, az elfogadás/elutasítás felismerése.
 - A kifogások kezelése.
 - Kiegészítő áruajánlás.
 - Záró szakasz:
 - Erősítő hatás.
 - Számlakiállítás.
 - Csomagolás.
 - Fizetés.
 - Búcsúzás.
 - Személytelen árubemutató.
 - A vásárlás ösztönzési eszközei.

8.3.2. Eladás idegen nyelven**31 óra/31 óra**

Számok (méretek, árak), színek, mértékegységek

Élelmiszerek megnevezése.

Szituációk az élelmiszerboltban.

M szaki cikkek megnevezése.

Szituációk a m szaki cikk üzletben.

Ruházati termékek megnevezése.

Szituációk a ruházati boltban.

8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem/demonstrációs terem.

8.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**8.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kisel adás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

8.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	

2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondat szint kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges el adás egyéni felkészüléssel	x		x	
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Áruterem szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	M veletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján		x		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés		x		
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

8.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

9. Eladási gyakorlat tantárgy

170 óra/201 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

9.1. A tantárgy tanításának célja

Az Eladási gyakorlat tantárgy célja, hogy a tanulók az eladóval szemben támasztott követelményeknek megfeleljenek. Gyakorolják az eladási folyamatot a vásárlóval folytatott kommunikáció során magyarul és idegen nyelven. Az érveléstechnikát szakszerűen alkalmazzák, figyelembe véve a vevő típusokat. Információk nyújtásával segítik az eladást, a konfliktus helyzeteket jól kezelik.

9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

9.3. Témakörök

9.3.1. Az eladó személyisége

60 óra/67 óra

Az eladó megjelenése az üzletben.

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemszabályok).

Beszédstílus (szókincs, hangnem, hangerő) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

A vevő típusok felismerése (határozott, határozatlan vevő stb.).

Az egyes vevő típusokkal szembeni helyes viselkedés.

Megfelelő viselkedés a vevővel szemben életkor és nem szerint. (A nővel, férfiakkal, gyerekekkel, időssekkel szembeni viselkedés).

9.3.2. Az eladási folyamat gyakorlása

110 óra/134 óra

Bemutatja a vásárló udvarias köszöntési formáit.

Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.

Felismeri a visszatérő vevőket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk.

Megjelenéstől függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti.

Felkelti a vásárló érdeklődését.

Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.

Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl.

Tapintatosan érdeklődik a vevő érzékenységéről és annak megfelelően ajánl árut.

Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.

Kiszolgálás közben kapcsolódó árufelvételeket ajánl.

Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Meggyőzési érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.

Megfelelő kommunikációval, kérdésfeltevéssel és pozitív kisugárással elősegíti a sikeres vásárlást.

Készlethiány esetén helyettesítő terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében.

Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.

Segít kész hozzáállással a fogyasztót megillető jogok szerint kezelni és intézni a vevő reklamációját.

Konfliktushelyzet megoldása.

9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tantermi hely vagy szakma-specifikus gazdálkodó szervezet.

9.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

9.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporthoz	osztály	
1.	magyarítás			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiszerelés			x	

4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

9.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoporbontás	osztálykeret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondat szint kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x		x	
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				

4.1.	Áruteremelés szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	M veletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján		x		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés		x		
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

9.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

I. Három évfolyamos oktatás közismereti képzéssel

1/9. évfolyamot követően 140 óra

2/10. évfolyamot követően 140 óra

Az összefüggő nyári gyakorlat egészére vonatkozik a meghatározott óraszám, amelynek keretében az összes felsorolt elemet kötelezően oktatni kell az óraszámok részletezése nélkül, a tanulók egyéni kompetenciafejlesztése érdekében.

Az 1/9. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Munka-, baleset-, és tűzvédelem sajátosságai a gyakorlati képzési helyen.

Kereskedelmi gyakorlat:

Az áruforgalmi folyamat (beszerzés, készletezés, értékesítés.) elemeinek és a hozzá kapcsolódó bizonylatoknak a gyakorlatban való megismerése.

Áruátvételhez szükséges eszközök, valamint a visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek elkészítése.

Az áruk mennyiségi és minőségi átvételét megismeri, a kapcsolódó bizonylatokat ellenőrzi.

Az árukat szakszerűen elhelyezi a raktárban illetve az eladótérben.

Árumozgató gépeket, eszközöket szabályszerűen használja.

Leltározásban való részvétel, a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése (leltárfelvételi ív, leltárösszesítő, jegyzőkönyv).

Az áruk kicsomagolása és elcsomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése.

Az áru szakmai szempontok szerinti kihelyezése, figyelembe véve a kereskedelmi egység boltképét.

Áruvédelmi címkék elhelyezése a termékeken.

A fogyasztói ár szabályszerű feltüntetése.

Árjelző táblák, vonalkódok készítése.

A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.

Hulladékkezelési szabályok megismerése, betartása.

Áruforgalom bizonylatainak szabályszerű kitöltése és kezelése: szállítólevél, árucsere utalvány, készpénzfizetési számla, nyugta, számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Eladási gyakorlat:

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemiszabályok).

Beszédstílus (szókinccs, hangneme, hangerő) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

A vevőtípusok felismerése (határozott, határozatlan vevő stb.).

Az egyes vevőtípusokkal szembeni helyes viselkedés.

Az eladási folyamat gyakorlása:

A vásárlót udvariasan köszönti.

Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.

Felismeri a visszatérő vevőket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk.

Megjelenéstől függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti.

Felkelti a vásárló érdeklődését.

Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.

Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl.

Tapintatosan érdeklődik a vevő árérzékenységéről és annak megfelelően ajánl árut.
Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.
Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.
Kiszolgálás közben kapcsolódó árufelhasználásokat ajánl.
Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.
Meggyőző érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.
Készlethiány esetén helyettesítő terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében.
Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.
Konfliktushelyzet megoldása.

A 2/10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Munka-, baleset-, és tűzvédelem sajátosságai a gyakorlati képzés helyén.

Kereskedelmi gyakorlat:

Az áruforgalmi folyamat (beszerzés, készletezés, értékesítés.) elemeinek és a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése a gyakorlatban.

A beszerzendő áruk mennyiségének, minőségének, összetételének meghatározása. A megrendelés módjai, dokumentumai a gyakorlati képzés helyén.

Áruátvételhez szükséges eszközök, valamint a visszárú és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.

Az áruk mennyiségi és minőségi átvételét megismeri, a kapcsolódó bizonylatokat ellenőrzi. Az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok meglétét, szabályszerűségét ellenőrzi.

Az árukat szakszerűen elhelyezi a raktárban illetve az eladótérben.

Árumozgató gépeket, eszközöket szabályszerűen használja.

Leltározásban való részvétel, a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése (leltárfelvételi ív, leltárösszesítő, jegyzőkönyv).

Az áruk kicsomagolása és előcsomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése.

Az áru szakmai és a kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezése.

Áruvédelmi címkék elhelyezkedése a termékeken.

A fogyasztói ár szabályszerű feltüntetése.

Árjelző táblák, vonalkódok készítése.

A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.

Hulladékkezelési szabályok megismerése, betartása.

Áruforgalom bizonylatainak szabályszerű kitöltése és kezelése: szállítólevél, árucseres utalvány, készpénzfizetési számla, nyugta, számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Eladási gyakorlat:

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemiszabályok).

Beszédstílus (szókincs, hangneme, hangereje) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

A vevőtípusok felismerése (határozott, határozatlan vevő stb.).

Az egyes vevőtípusokkal szembeni helyes viselkedés.

Az eladási folyamat gyakorlása:

A vásárlót udvariasan köszönti.

Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.

Felismeri a visszatérő vevőket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk.

Megjelenést l függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti.

Felkelti a vásárló érdeklődését.

Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.

Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl. Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.

Kiszolgálás közben kapcsolódó árufelvételeket ajánl.

Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Meggyőzési érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.

Készlethiány esetén helyettesítő terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében.

Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.

Konfliktushelyzet megoldása.

Jogszabályok alkalmazása:

Csomagolásra vonatkozó előírások.

Gyermek- és fiataalkorúak védelmét szolgáló előírások.

Szavatosság, szavatossági idők, kellékszavatosság.

Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy.

Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat.

Vásárlók könyve vezetése.

Hulladékkezelési szabályok: csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem.

Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata:

A pénztáros feladatai, pénzkezelésre, pénzelszámolásra vonatkozó szabályok.

A pénztárgépek használatának szabályai.

Bizonylatkitöltés:

Szállítólevél (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Visszárú jóváírás bizonylat, visszárú számla (tartalma, kitöltése).

Jótállási jegy kitöltése.

Árucseré utalvány.

Készpénzfizetési számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Nyugta (tartalma, kitöltése).

Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás.

Jegyzőkönyvek (szállítói, vásárlói minőségi kifogás).

II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Munka-, baleset-, és tűzvédelem sajátosságai a gyakorlati képzés helyén.

Kereskedelmi gyakorlat:

Az áruforgalmi folyamat (beszerzés, készletezés, értékesítés.) elemeinek és a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése a gyakorlatban.

A beszerzendő áruk mennyiségének, minőségének, összetételének meghatározása. A megrendelés módjai, dokumentumai a gyakorlati képzés helyén.

Áruátvételhez szükséges eszközök, valamint a visszárú és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.

Az áruk mennyiségi és min ségi átvételét megismeri, a kapcsolódó bizonylatokat ellen rzi. Az áruhoz el írás szerint csatolandó dokumentumok meglétét, szabályszer ségét ellen rzi.

Az árukat szakszer en elhelyezi a raktárban illetve az eladótérben.

Árumozgató gépeket, eszközöket szabályszer en használja.

Leltározásban való részvétel, a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése (leltárfelvételi ív, leltárösszesít , jegyz könyv).

Az áruk kicsomagolása és el csomagolása, a vev k tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellen rzése.

Az áru szakmai és a kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezése.

Áruvédelmi címkék elhelyezkedése a termékeken.

A fogyasztói ár szabályszer feltüntetése.

Árjelz táblák, vonalkódok készítése.

A vev k fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.

Hulladékkezelési szabályok megismerése, betartása.

Áruforgalom bizonylatainak szabályszer kitöltése és kezelése: szállítólevél, árucser utalvány, készpénzfizetési számla, nyugta, számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Eladási gyakorlat:

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemszabályok).

Beszédstílus (szókincs, hangnem, hanger) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

A vev típusok felismerése (határozott, határozatlan vev stb.).

Az egyes vev típusokkal szembeni helyes viselkedés.

Az eladási folyamat gyakorlása:

A vásárlót udvariasan köszönti.

Megszólítja a vev t, vásárlási szándéka fel l érdekl dik.

Felismeri a visszatér vev ket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk.

Megjelenést l függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti.

Felkelti a vásárló érdekl dését.

Alkalmazza a meggy zésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.

Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdekl désének megfelelő en árut ajánl. Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeir l.

Kiszolgálás közben kapcsolódó áruφέlésegeket ajánl.

Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Meggy z érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.

Készlethiány esetén helyettesít terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében.

Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.

Konfliktushelyzet megoldása.

Jogszabályok alkalmazása:

Csomagolásra vonatkozó el írások.

Gyermek- és fiataikorúak védelmét szolgáló el írások.

Szavatosság, szavatossági id k, kellékszavatosság.

Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy.

Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat.

Vásárlók könyve vezetése.

Hulladékkezelési szabályok: csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem.

Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata:

A pénztáros feladatai, pénzkezelésre, pénzelszámolásra vonatkozó szabályok.

A pénztárgépek használatának szabályai.

Bizonylatkitöltés:

Szállítólevél (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Visszáru jóváírás bizonylat, visszáru számla (tartalma, kitöltése).

Jótállási jegy kitöltése.

Árucseré utalvány.

Készpénzfizetési számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Nyugta (tartalma, kitöltése).

Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás.

Jegyzék könyvek (szállítói, vásárlói minőségi kifogás).