

**4.24.**  
**SPECIÁLIS KERETTANTERV**

**a**

**31 341 05**

**Élelmiszer-, vegyiáru eladó részszakképesítés  
speciális szakiskolában történő oktatásához  
tanulásban akadályozottak (st) számára**

a 34 341 01 Eladó szakképesítés kerettanterve alapján

### **I. A szakképzés jogi háttere**

A speciális 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 25/2016. (II. 25.) Korm. rendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet, és
- a 31 341 05 Élelmiszer-, vegyi áru eladó részszakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

### **II. A részszakképesítés alapadatai**

A részszakképesítés azonosító száma: 31 341 05

A részszakképesítés megnevezése: Élelmiszer-, és vegyi áru eladó

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

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXVI. Kereskedelem

Elméleti képzési idő aránya: 30 %

Gyakorlati képzési idő aránya: 70%

### **III. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség

vagy iskolai előképzettség 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

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: -

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:  
Az első szakképzési évfolyamot követően 70 óra

#### **IV. A szakképzés szervezésének feltételei**

##### **Személyi feltételek**

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

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

<b>Tantárgy</b>	<b>Részsakképesítés /Szakképzettség</b>
-	-

##### **Tárgyi feltételek**

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

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

#### **V. A fogyatékosági típushoz kapcsolódó általános információk, javaslatok**

### **Tanulásban akadályozottak**

#### **1. A tanulásban akadályozottság fogalma, jellemzői**

„A tanulásban akadályozottak csoportjába tartoznak azok a gyermekek, akik az idegrendszer biológiai és/vagy genetikai okra visszavezethető gyengébb funkcióképességei, illetve a kedvezőtlen környezeti hatások folytán tartós, átfogó tanulási nehézségeket, tanulási képességzavart mutatnak.” (Mesterházi, 1998, 54.)

Az idegrendszeri károsodás mellett és helyett ebben a definícióban megjelenik a szociális környezet igen erős hatása, amely a későbbi tanulási sikerességet meghatározóan

befolyásolhatja.

A tanulási akadályozottság az esetek nagy részében az iskolába lépés évében realizálódik. Ám egyes gyermekeknél már az óvodás korban is felmerülhet a gyanú az sikertelen iskolai előmenetelre.

A tanulási akadályozottság a tanulás minden területére kiterjed, hosszan tartó, végigkíséri a gyermeket egész iskolai pályafutása alatt. A tanulási képesség fejlődésében olyan átfogó zavar következik be, amely jelentősen akadályozza a gyermek tanulását.

Az érintett tanulóknál előfordulhatnak problémák a következő területeken:

- észlelés (egyensúly észlelés, nehézségi erő észlelés, taktilis-kinesztetikus észlelés, auditív észlelés, vizuális észlelés, amnesztikus funkciók)
  - kivitelezés-végrehajtás (izomtónuszavar, nagymozgások, finommozgások, mimika)
  - szociális-emocionális terület:
- 
- a késztetések területén (apátia, passzivitás, túlérzékenység, hiperaktivitás),
  - az általános pszichés állapotban (levertség, féktelenség, szorongás),
  - a motiváció alakulásában (motiválatlanság, megközelíthetlenség),
  - a munkavégzésben (gyors kifáradás, vontatott tempó, impulzivitás),
  - az önirányításban (rövid zárlati cselekvések, labilitás, rigiditás),
  - az önértékelésben (kisebbségi érzés, hiányos énkép, túlzott elbizakodottság, egocentrizmus)
  - és a szociális beilleszkedésben (elszigeteltség, kapcsolatteremtési nehézségek, túlzott alkalmazkodás, belátás hiánya, agresszivitás).  
(Englbrecht - Weigert, 1996, 33-38. )

A tanulási akadályozottak körét tehát az enyhén értelmi fogyatékosnak minősítettek, illetve az iskolában tanulási problémákkal küzdő gyermekek alkotják.

„A tanulási akadályozottság változó, változtatható állapot. A folyamatosan ható, kiváltó okok feltárásával, ezek kedvező irányú befolyásolásával, a tanulási akadályozottság részben megelőzhető, részben súlyosságának mértékében csökkenthető.” (Mesterházi Zsuzsa)

Gyógypedagógiai eszközökkel ezen az állapoton sokat lehet változtatni, és meg lehet előzni a tanulási akadályozottság további romlását. Ha azonban nem kapnak elég segítséget, akkor kudarc-kudarca halmozódik, egyre jobban elfordulnak az iskolától, tanulási kedvük (motivációjuk) és önértékelésük rohamosan csökken, és ezzel életesélyeik is romlanak. Megfelelő segítséggel azonban ez elkerülhető és hozzá lehet őket segíteni az örömmel és figyelemmel végzett eredményes tanuláshoz. A segítség a fiatal egyéni fejlesztését és a tanulási környezet számára megfelelővé alakítását egyaránt jelenti.

A tanulási akadályozottság – ahogy már szó volt róla – elsősorban iskolai tanulási helyzetekben jelentkezik, összefüggésben az alapképességek eltérő, lelassult fejlődésével, melynek következményei sok esetben a középiskolás fiatal tanulási teljesítményében is megjelennek, ezért az oktatás során még ekkor is nagy figyelmet kell fordítani rájuk. A problémák az érzékelés-észlelés (percepció), a kivitelezés-végrehajtás, a szocio-emocionális területeken, valamint a kommunikáció terén egyaránt jelentkezhetnek.

A társas kapcsolatokban, a szociális interakciókban jelentkező nehézségek a tanulásban akadályozott emberek esetében igen gyakoriak, még akkor is, ha az iskolát befejezve sikerül munkát találniuk, családot alapítaniuk. A szociális készségek fejlesztésének a hívei szerint a

„mentális zavarok egy részét a szociális kompetencia hiánya okozza”. Ha ez így van, akkor jelentős eredményeket lehet elérni, ha figyelmünket a szociális készségek fejlesztésére fordítjuk, s energiát fektetünk bele mind a tanórákon, mind pedig azokon kívül.

## **2. A szegregált és integrált szervezeti formák**

**Szegregált** intézményekben tanulnak tanulásban akadályozott diákok. Amely gyógypedagógiai intézményekben megfelelő végzettségű szakemberek, gyógypedagógusok dolgoznak, valamint speciális tantervet alkalmaznak, mindezt kislétszámú osztályokban.

**Integráció** esetében a tanulásban akadályozott fiatalok és a nem tanulásban akadályozott fiatalok együtt vesznek részt a tanítási folyamatban, a szabadidős tevékenységekben. A tanulásban akadályozott gyermekek többségi iskolai nevelésének esetében az integráció feladata, hogy a számukra szükséges pedagógiai többletszolgáltatásokat az ép fejlődésű kortárs csoporton belül kapják meg. Tanulási akadályozottság esetén több területet érintő, tartós, súlyos problémáról van szó, mely megfelelő szakmai segítség nélkül a többségi iskolákban nagyon megnehezíti az érintett gyermek és pedagógus életét is. A probléma gyökere nem kifejezetten a gyermekben van, hanem a többségi iskola és a sajátos igényű tanuló találkozásában.

Hazánkban is egyre nagyobb teret hódít meg az integrált/inkluzív oktatás, nevelés, melynek elengedhetetlen feltétele a gyógypedagógiai segítségnyújtás és a megfelelően strukturált környezet.

**Inklúzió** mint optimalizált, kibővített integráció is jelen van a mai oktatási rendszerünkben. Az inklúzió a többségi iskola folyamatos, rendszerszerű átalakulását jelenti. Ebben a folyamatba az összes tanulót bevonják. A gyermek áll a középpontban. Nem zavaró elemként, hanem új kiindulópontként és egyúttal célként. Individuális gondoskodás jár valamennyi tanulónak, legyen bármiben akadályozott vagy nem. Ebben az értelmezésben az inkluzív pedagógia több mint gyógypedagógia, és több, mint az eddigi integrációs pedagógia. Az integrált, inkluzív oktatásban kiemelt szerepet kap a differenciált oktatás.

### **2.1. Az integráció/inklúzió feltételei**

„A tanulásban akadályozott gyermekek többségi iskolai integrációjának az a célja, hogy ezek a gyermekek a pedagógiai többletszolgáltatásokat ne kortárs csoportjaiktól elkülönülten, hanem velük együtt kapják meg, kiegészítve a pedagógiai ráhatások körét a szocializáció abból fakadó elemeivel, hogy a gyermekek heterogén csoportokban tanulnak.” (Dr. Papp Gabriella és Faragóné Bircsák Márta Módszertani intézményi útmutató a tanulásban akadályozott gyermekeket befogadó iskolák számára 2005.)

#### **1. Objektív tényezők**

Az objektív tényezők közé tartoznak a tanulásban akadályozott gyermek iskolai boldogulását segítő tárgyi feltételek.

- Az iskolának rendelkeznie kell megfelelő intézményi dokumentumokkal (alapító okirat, pedagógiai program, nevelési program, helyi tanterv) Ki kell dolgoznia egy egységes, minden tanulóra kiterjedő, azonos tananyagot közvetítő **tantervet**, eltérés mindössze a tanulóktól elvárt, az egyéni képességekhez illeszkedő követelmények szintjén jelentkezhet.
- A **kisebb osztálylétszámú osztály** kialakításakor figyelembe kell venni a fiatal tanulási akadályozottságát, így az osztályban 2 főnek számít, mert tanítása több figyelmet, megsegítést és speciális bánásmódot igényel.
- Ajánlott a tanterem berendezésénél figyelembe venni a strukturált tanítási környezet kialakítását (mobilizálható padok, tanulói boxok, pihenősarok, IKT-s eszközök, kézikönyvtár), többféle kisebb tér létrehozása az osztálytermen belül, például kiscsoportos munkához, illetve célszerű az egyéni tanuláshoz különálló asztalokat elhelyezni.
- A befogadó intézményeknek lehetővé kell tenniük a megfelelő fejlesztést biztosító többletszolgáltatások elérését.

## **2. Szubjektív tényezők**

- A **befogadó nevelőtestület, pedagógus** szemlélete, módszerei, segítőkészsége, kreativitása, elkötelezettsége valamint a sérülésről szóló ismeretei.
- A **szülők** támogatása, hozzáállása és aktivitása.
- A **gyógypedagógus** érzékenysége a probléma, illetve a gyermek iránt, felkészültsége, szakmai tudása, személyisége. A szakemberek közti kapcsolatrendszerben a leglényegesebb a pedagógus és a gyógypedagógus jó kapcsolata.
- A **társak és a környezet** elfogadása. A sikeres integráció, beilleszkedés és elfogadás a személyiség szempontjából nézve kétirányú. Múlik azon is, hogy a környezet, az osztálytársak mennyire elfogadóak, mennyire hajlandóak a viselkedésükön változtatni ahhoz, hogy a sérült gyermeket olyannak fogadják el amilyen, és igyekezzenek egyenrangúként kezelni. De múlik a sérült gyermek személyiségén is. Minél fiatalabb korban kerül sor az integrációra annál nagyobb eséllyel lesz sikeres.
- Teamban dolgozó szakemberek együttműködése, partneri kapcsolatai

### **2.2. Az integráció formái lehetnek:**

- Lokális integráció: az integráció legegyszerűbb és viszonylag könnyen megvalósítható változata, amikor a sajátos nevelési igényű és a nem sajátos nevelési igényű tanulók között semmilyen kapcsolat nem áll fenn, mindössze az iskola épülete közös. A tanulásban akadályozott tanulók külön osztályokban, csoportokban tanulnak.
- Szociális integráció: ebben a formában már tudatosan szervezett az együttnevelés, a tanulásban akadályozott fiatalok a foglalkozásokon, a tanórákon kívüli időben találkoznak a többségi iskolába járó kortársaikkal.

- Funkcionális integráció: az integrációnak ezen formája is két szinten valósulhat meg. A sajátos nevelési igényű és a nem sajátos nevelési igényű tanulók csoportja egy épületben tanul, külön osztályban, azonban a két párhuzamos osztály órarendjét tudatosan úgy szervezik, hogy bizonyos óráik egybeessenek (pl. készségórák, bizonyos tanórák). Így a két csoport találkozása tervezett és rendszeres, az együtt eltöltött időnek van célja. A teljes integráció az integráció legmagasabb szintje, amikor együtt fejlesztik a gyermekeket, a tanulásban akadályozott gyermek a tanítási idő minden percét ép kortársaival tölti el.

Az integrációnak számos előnye lehet a tanulásban akadályozott fiatalok esetében. Megfigyelhető, hogy fejlesztő környezetet jelent számukra ez a kortárs közösség, amely jelentheti azt, hogy tanulnak a többiektől, ingergazdag környezetben vannak, több ismerethez hozzájuthatnak, de akár azt is, hogy gyorsabb fejlődés tapasztalható náluk. A tanulók személyiségfejlődésében is pozitív változásokat hozhat, például: nő az önbizalmuk. Hosszabb távon sikeresebb lehet a társadalmi beilleszkedése azoknak a tanulóknak, akik integrált környezetben vettek részt az oktatás-nevelés folyamatában. Emellett barátságok alakulhatnak ki, valamint megtanulhatják a segítségkérést, illetve annak elfogadását is a fiatalok.

### **3. A tananyag feldolgozása során alapvető szempontok:**

- az ismeret sokoldalú szemléltetése, elméleti ismeretek gyakorlati megerősítése,
- az új ismeretek fokozatos, kisebb lépésekben történő közlése,
- az ismeretek többszöri ismétlést, begyakorlást igénylő rögzítése,
- az alapvető ismeretek folyamatos felidézése,
- a hiányzó vagy nem megfelelő mélységű ismeretek időbeni pótlása,
- az egyes tantárgyakban megjelenő azonos ismeretanyag összehangolása,
- lényeges elemek, ok - okozati összefüggések kiemelése, megláttatása, rész - egész viszonyának bemutatása,
- a tananyag feldolgozása során a vizsgakövetelményekben megfogalmazottakat hangsúlyosan kell kezelni.

### **4. Módszertani javaslatok**

**4.1. Kooperatív tanulás:** a kortársakkal való közös munka és a kooperatív tanulás hatékonyan fejlesztik a tanulók értelmi és szociális-érzelmi képességeit. A kooperatív tanulás minden tanulónak hasznára válik: az a tanuló, aki magyaráz a másiknak, jobban és hosszabb időre megjegyzi az információt, az pedig, akinek magyaráznak, az ismeretszintjének megfelelőbb információkat kap, hiszen társa felfogási képessége alig magasabb, mint az övé. Együttműködésen alapuló problémamegoldás csökkentheti a zavaró magatartás mennyiségét és intenzitását a tanórák alatt. Fontos, hogy az osztály szabályait (házirendet) az egész osztály közreműködésével alakítsák ki, és hogy mindig jól látható helyen legyen elhelyezve az osztályteremben.

**4.2. Projekt módszer:** közösen végzett tevékenységek köre. A központban egy gyakorlati jellegű probléma áll, melyet a tanárok és tanulók együtt dolgoznak fel több szempont szerint elemezve, komplex módon. A módszer legfontosabb értéke a munkafolyamat. Mindenki saját képességei, lehetőségei, tapasztalatai alapján végzi el a feladatot. A munkafolyamat eredménye a produktum.

### 4.3. Komplex Instrukciós Program (KIP)

- Az osztályon belüli rangsorbeli problémák már az iskola kezdő szakaszában felismerhetőkké és kezelhetőkké válnak.
- A csoportfoglalkozások alatt a heterogén összetételű osztályokban a speciális instrukciós eljárás alkalmazásán keresztül lehetőség nyílik a tanulónak az együttműködési normákra történő felkészítésére.
- Sokféle, eltérő képességet megmozgató tananyag alkalmazásával a felszín alatt megbúvó képességek kibontakoztatása.
- A fentiekén kívül módszer másik fontos célja a tanárok szakmai hozzáértésének fejlesztése a csoportmunka-szervezés során. A pedagógusoknak meg kell tanulniuk, hogy az új módszerben mi a szerepük az osztálymunka alatt, ezért a módszer bevezetése, elsajátítása során szükség van munkájuk folyamatos, szakértői ellenőrzésére, a kollégák közötti együttműködésre.

"Azok a tanulók, akik a közösségből társadalmi okok miatt kirekesztődnek, vagy azok, akiknek tanulásában lemaradás tapasztalható, gyakran vonakodnak részt venni a közös munkában, emiatt azonban kevesebbet tanulnak, mint azok, akik aktívabbak. Az osztályrangsor élén elhelyezkedő tanulók nagyobb befolyást gyakorolnak a csoport döntéshozatalára, gyakrabban kérik őket segítségadásra, és több alkalom jut véleményük kifejtésére, mint a rangsor alján elhelyezkedőknek. Az utóbbiak véleményét általában figyelmen kívül hagyják (ez a megnyilvánulás a státuszprobléma jelensége). A Komplex instrukciós programban a tanár célja az, hogy minden diáknak megadja a lehetőséget a munkában való egyenrangú munkavégzésre, tudatosítja, hogy mindenkinek van olyan képessége, amely alkalmassá teszi a feladatok megoldásában való sikeres közreműködésre." (Cohen, E. G.: Designing Groupwork. Teacher College Press, New York, 1994.)

#### A módszer elvei

1. Differenciált, nem rutinszerű feladatok alkalmazása, ez minden esetben nyitott végű, több megoldást kínáló, sokféle, eltérő képességek mozgósítására alkalmas feladatokat jelent.
2. A felelősség megosztásának elve magába foglalja az egyén felelősségét a saját és a csoport teljesítményéért, illetve a csoport felelősségét az egyén teljesítményéért.
3. A tanulók munkájának ellenőrzése a normákon és a szerepeken keresztül történik. A közös munkában az alábbi együttműködési normák betartása valósul meg: „Jogod van a csoporton belüli segítségkérésre bárkitől.”  
„Jogod van a csoporton belüli segítségkérésre bárkitől.”  
„Kötelességed segíteni bárkinek, aki segítségért fordul hozzád.”

„Segíts másoknak, de ne végezd el helyette a munkát.”

„Mindig fejezd be a feladatod.”

„Munkád végeztével rakj rendet magad után.”

„Teljesítsd a csoportban kijelölt szereped.”

A fenti normák kifüggesztve láthatók az osztály falán, és minden alkalommal emlékeztetik a tanulókat a csoportmunka lényegére, alapelveire. A normák együttes alkalmazása lehetővé teszi a tanulók számára egymás viselkedésének ellenőrzését. A munkában minden tanulónak meghatározott szerep jut, ezek az egymást követő csoportmunkák során cserélődnek, rotálódnak. Ez a szerepváltás segíti elő a képességek sokoldalú fejlesztését, a státuszprobléma kezelését. A szerep mindig a feladat típusától és a csoport létszámától függ. Az ideális csoportlétszám 3-5 fő. A foglalkozások során az alábbi tanulói szerepek alkalmazása a leggyakoribb: kistanár, beszámoló, jegyzetelő, anyagfelelős, rendfelelős. A szerepek száma függ a csoportlétszámtól. Esetenként egy tanulónak lehet több szerepe is, illetve a fentiekén kívül más szerepek is előfordulhatnak (pl. időfelelős, konfliktuskezelő stb). A szerepek rotációja alapkövetelmény. A szerepeken keresztül mindenkinek meg kell tanulnia a munka irányítását, a beszámolást, a helyes, zökkenő- és balesetmentes munkavégzést, végeztetést.

4. A csoporton belül kialakult hierarchia, rangsor kezelése az eltérő, sokféle képesség mozgósítására alkalmas feladatokon keresztül megváltoztatható. A pedagógus feladata annak tudatosítása, hogy nincs olyan tanuló, aki minden képességben kiváló, de mindenki számára van olyan feladat, melyet maradéktalanul meg tud oldani, valamint egyedül senki nem olyan tájékozott, mint a csoport együttesen. Az együttműködési normák és a tanulói szerepek kialakításának már az iskolába kerülés pillanatától kezdve fontos célja annak biztosítása, hogy a diákok mind jobban megértsék a velük szemben támasztott elvárásokat, és a felső tagozatot elérve képesek legyenek direkt tanári irányítás nélkül is dolgozni.
5. A tanár szerepe szintén változik. A hagyományos csoportmunkánál a tanár hajlamos a direkt beavatkozásra, irányításra. Ennél a módszernél a beavatkozás szükségtelen. Az együttműködési normán keresztül a tanár hatalmát átruházza a tanulókra. A rendszer megfelelő működése esetén a tanár feladatainak egy részét maguk a diákok végzik el. A tanulók csak végső esetben fordulnak segítségért a tanárhoz, hisz lehetőségük nyílik a feladat megbeszélésére egymás között. A csoportban a tanulónak a korábbtól eltérő szerepek jutnak: kérdez, előad, beszerzi az anyagot, elsimítja a konfliktusokat stb. A szerepek az egymást követő csoportmunkák során cserélődnek. Ez elősegíti a csoporttagok közötti együttműködést, a szerepek elsajátítását, a mások iránti tisztelet kialakulását.
6. A tanár munkája során szakít a rutin-döntéshozattal. Reagálása attól függ, hogy a csoport milyen úton hajtja végre a feladatot, és a meglévő státuszprobléma milyen jellegű beavatkozást igényel. A feladatok jellege megkívánja, hogy új és differenciált feladatokat és módszereket alkalmazzon, ezzel készítve absztrakt gondolkodásra a tanulókat. Az egyéni feladatot pedig úgy kell meghatározni, hogy a diáknak szüksége legyen a csoportfeladat eredményére, vagyis máris jelentkezik annak igénye, hogy a közös csoportfeladat végrehajtása megfelelő színvonalú legyen az egyéni továbbhaladás



- érdekében. Az elvek betartása tudatos, logikus munkaszervezést kíván.
7. A Komplex instrukciós programban a csoporttevékenység az osztálytermi munka magja, de alkalmazása nem kizárólagos. A csoporttevékenység beépül a tananyagba. A tanárok a módszert akkor alkalmazzák, amikor a cél a konceptuális tanulás, a magasabb rendű gondolkodás és a tartalom mély megértése. Továbbra is módszereink közé tartozik az ismeretek tényszerű közlése, a frontális osztálytanítás. A Komplex instrukciós program alkalmazására lehetőség van többek között egy anyagrész összefoglalásánál, egy új tananyagrész előkészítésénél, de új ismeret szerzésére és feldolgozására is alkalmat adhat. Ezt a módszert a tanítási órák körülbelül egyötödében alkalmazzuk.
  8. A csoportmunka elemei a csoport-feladatlapok, a háttér információt nyújtó adatlapok, az egyéni feladatlapok, illetve a munkához szükséges eszközök, anyagok. Bár az órai munka legfontosabb része a csoportfeladat, a munka minden esetben egyéni feladatmegoldással zárul.

## **5. Oktatásszervezési eljárások, pedagógiai többletszolgáltatások**

**5.1. A heterogén csoportalkotás** hozzájárulhat a tanulásban akadályozott tanulók és többségi társaik között növekvő szakadék csökkentéséhez, valamint elősegítheti a diákok és a tanárok pozitív hozzáállását a sajátos nevelési igényű tanulókhoz. A tudásszint szerinti csoportosítás a tanulásban akadályozott tanulók marginalizációjához vezethet.

**5.2. A differenciálás** létjogosultságát az indokolja, hogy a résztvevők alapvetően különböznek egymástól. Nem tarthatók azok a feltételezések, amelyek egy tényezőt tesznek felelőssé a gyerekek tanulási folyamatban való részvételének színvonaláért pl.: életkor, intelligencia, nyelvi fejlettség, apa foglalkozása stb. Helyette inkább több sajátosság együttes hatását kell feltételeznünk. Azt hogy melyek ezek, pontosan nem tudjuk. Mégis a következő sajátosságait érdemes a tanulóknak megismerni a differenciálás érdekében: továbbhaladáshoz szükséges előzetes, megalapozó tudás; aktivizálhatóság; önálló, egyéni munkavégzés terén való fejlettség; együttműködési képesség színvonala; társas helyzet jellemzői. Mindezeket figyelembe kell vennünk annak eldöntésekor, hogy közös tanulási vagy differenciált tanulási feltételeket biztosítunk tanulóink számára. A differenciálás módzatai a következő lehetnek:

- Differenciálás a segítségadásban: ha azonos tananyagot dolgozunk fel a tanulásban akadályozott fiatalok több segítséget igényelhetnek pl.: a feladat megisméltése a nekik megfelelő nyelvi szinten, a feladat kis lépésekre bontása, példa bemutatása, analógiák kihasználása, mintaadás stb.
- Differenciálás a feladatok szintjén: adhatunk kevesebb feladatot a lassúbb munkatempójú fiatalok részére, vagy éppen többet a gyorsabbaknak.
- Differenciálás a tevékenységek szintjén: használhatnak-e a gyerekek valamilyen eszközt vagy nem. Kötött vagy választható-e a tevékenység. A választási lehetőség biztosítása fokozhatja a gyerekek motivációját, felelősségérzetüket.

- Differenciálás a szociális keretek szintjén: a gyerekek tanulhatnak egyedül, párban, kiscsoportban (azonos vagy megosztott feladatokon) vagy akár rugalmas tanuló csoportokban.
- Differenciálás a tanulási stílus szerint: egyesek inkább vizuális típusúak, mások auditív vagy motoros beállítottságúak, de előfordulhat ezeknek a kombinációja is. Érdeemes tájékozódni, hogy adott csoportban melyik dominál és annak megfelelően alakítani az ismeretközvetítést.
- Differenciálás a célok szintjén: mindezek függvényében irreális lehet azonos célok kitűzése.
- Differenciálás az értékelésben: ha a fentieknek megfelelően szervezzük az oktatást, akkor a szokásos iskolai értékelési módok (osztályzás, egyszavas minősítés) nehézkessé, szinte lehetetlenné válnak. A legalkalmasabb forma a leíró, szöveges értékelés lehet, amelynek feltételei is vannak. Az értékelés a konkrét teljesítményre vagy viselkedésre vonatkozik, sohasem címkéz. Tartalmában komplex, mind pozitív, mind negatív elemek megjelennek. A fejlődés előző fokához kell, hogy kapcsolódjék és a perspektíva következő fokát jelöli meg. Emellett a továbblépésre vonatkozóan konkrét javaslatokat fogalmaz meg, a címzettek számára differenciáltan és érthető módon.

**5.3. Otthonos tanulókörzet rendszere:** tanulók a tanítás ideje alatt egy kisszámú teremből álló tanulási környezetben maradnak, és mintegy csoportfeladatként csak néhány pedagógus biztosítja számukra az oktatást, majdnem minden tantárgy esetében. Különösen a tanulásban akadályozott tanulók számára fontos ez, hiszen erősíti bennük az érzést, hogy tartoznak valahová. Ez elősegíti az állandó környezet kialakítását, valamint a nem tudásszint szerint szervezett oktatás megvalósítását.

**5.4 Fejlesztő helyiség kialakítása** „Érdeemes kialakítani egy fejlesztő helyiséget az iskolában, ahol a szükséges egyéni fejlesztéseket lehet folytatni. Ez a szoba nem pusztán egy kicsi fejlesztő szoba, hanem a folyamatosan gyarapodó fejlesztő eszközök, szakirodalom gyűjtőhelye is legyen. Érdeemes a könyvtárakhoz hasonlóan egy kölcsönző rendszert működtetni, így lehetővé válik a szakmai anyagok terítése a kollégák között.” (Dr. Papp Gabriella és Faragóné Bircsák Márta Módszertani intézményi útmutató a tanulásban akadályozott gyermekeket befogadó iskolák számára 2005.)

**5.5. Az IKT-s eszközök** használata jelentős szerepet kap a rehabilitációs, rehabilitációs és a tanórai célok megvalósításában és feladataiban. Az olyan oktatóprogramok, amelyek valamilyen információszerzési lehetőséget adnak – a multimédia segítségével –, nagyon alkalmasak arra, hogy a tanulásban akadályozott tanulók számára megkönnyítsék az adott tananyag megértését, elsajátítását. A látványos, változatos és érdekes oktatóprogramok segítenek a tervezésben, a rigid gondolkodás oldásában az olvasás megszerettetésében. A multimédiás elemek (hang, kép, animáció) képesek arra, hogy a fiatalok figyelmét hosszabb távon fenntartsák, az új ismeretanyagot megértsék, és az IKT-s eszközök segítségével az elsajátított tananyagról játékos formában győződjenek meg.

**VI. Szakiskolai óraterv OKJ szerinti részsakképesítés oktatásához**

A részsakképesítés képzésének heti és éves szakmai óraszámai:

	Előkészítő évfolyam heti óraszám (36 hét)	9. évfolyam heti óraszám	9. évfolyam éves óraszám (36 héttel)	10. évfolyam heti óraszám	10. évfolyam éves óraszám (35 héttel)
Közismeret	31,5	10,5	378	11,5	402,5
Szakmai elmélet és gyakorlat együtt	0	<b>21</b>	<b>756+70</b>	<b>21</b>	<b>735</b>
Összesen	31,5	31,5	1134+70	32,5	1137,5
8-10% szabad sáv (közismereti rész)	3,5	1,5	54	1,5	52,5
8-10% szabad sáv (szakmai rész)	0	2	72	2	70
Mindösszesen (teljes képzés ideje)	35	35	1260+70	36	1260

A részsakképesítés oktatására fordítható idő **1703** óra (756+70+735+72+70) nyári összefüggő gyakorlattal és szakmai szabadsávval együtt.

1. számú táblázat

**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszám a évfolyamonként szabadsáv nélkül**

Szakmai követelmény-modulok	Tantárgyak	Heti óraszám				
		9. évfolyam			10. évfolyam	
		elméleti	gyakorlati	ögy	elméleti	gyakorlati
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi ismeretek	2,5		70	3	
	Kereskedelmi gyakorlat		9			8
10028-16 Az élelmiszerek és vegyiárak forgalmazása	Élelmiszer és vegyiáruismeret	2			2	
11691-16 Eladástan	Eladástan	2			1,5	
	Eladási gyakorlat		5,5			6,5
Összes heti elméleti/gyakorlati óraszám		6,5	14,5			6,5
Összes heti/ögy óraszám		21		70	21	

Jelmagyarázat: ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

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

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

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

2. számú táblázat  
**A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszám  
 évfolyamonként**

Szakmai követelménymodul	Tantárgyak/témakörök	Óraszám					Összesen
		9. évfolyam			10. évfolyam		
		elméleti	gyakorlati	ögy	elméleti	gyakorlati	
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	<b>Kereskedelmi ismeretek</b>	<b>90</b>			<b>105</b>		<b>195</b>
	Áruforgalom	34			54		88
	Jogszabályok alkalmazása	34			25		59
	Pénztár- és pénzkezelés, bizonylatkitöltés	22			26		48
	<b>Kereskedelmi gyakorlat</b>		<b>324</b>			<b>280</b>	<b>604</b>
	Áruforgalmi gyakorlat		99			<b>100</b>	199
	Jogszabályok alkalmazása gyakorlat		81			<b>60</b>	141
	Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata		63			55	118
Bizonylatkitöltés gyakorlata		81			65	146	
10028-16 Élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása	<b>Élelmiszer- és vegyi áru ismeret</b>	<b>72</b>			<b>70</b>		<b>142</b>
	Élelmiszer áruismeret I.	54					54
	Élelmiszer áruismeret II.	18			35		53
	Vegyi áruk ismerete				35		35
11691-16 Eladástan	<b>Eladástan</b>	<b>72</b>			<b>52,5</b>		<b>124,5</b>
	Eladási ismeretek	18			17,5		35,5
	Eladás idegen nyelven	54			35		89
	<b>Eladási gyakorlat</b>		<b>198</b>			<b>227,5</b>	<b>425,5</b>
	Az eladó személyisége		54			50	104
	Az eladási folyamat gyakorlata		144			177,5	321,5
Összes éves elméleti/gyakorlati óraszám:		<b>234</b>	<b>522</b>		<b>227,5</b>	<b>507,5</b>	
Összes éves/ögy óraszám:		<b>756</b>		<b>70</b>	<b>735</b>		<b>1561</b>
Elméleti óraszámok/aránya		461,5/29,6%					
Gyakorlati óraszámok/aránya		1099,5/70,4%					

Jelmagyarázat: ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

A szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8. § (5) bekezdésének megfelelően a táblázatban a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező összes óraszám szakmai elméleti és gyakorlati képzésre rendelkezésre álló részének 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**  
**11992-16 azonosító számú,**  
**Kereskedelmi ismeretek**  
**megnevezésű**  
**szakmai követelménymodul**  
**tantárgyai, témakörei**

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

	Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi gyakorlat
<b>FELADATOK</b>		
Információt ad a vezető árubeszerzési munkájához, készletfigyelés és készletváltozás alapján árurendelési javaslatot tesz	x	x
Előkészíti a raktárt/ármozgató eszközöket az áru fogadására, előkészíti a visszaszállítandó göngyöleget és a visszárut		x
Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez, elvégzi a hibás teljesítésből adódó teendőket		x
Ellenőrzi az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok meglétét, szabályszerűségét, szükség szerint intézkedik		x
Készletre veszi az árut hagyományos, vagy elektronikus úton		x
Szakszerűen elhelyezi az árut s a raktárban és az eladótérben		x
Értékesítésre előkészíti az árut és gondoskodik az áru szakmai és kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezéséről		x
Elvégzi és ellenőrzi az árak szabályszerű feltüntetését	x	x
Az áru jellegének/előírásoknak megfelelően gondoskodik az áru minőségének és a mennyiségének megóvásáról		x
Szabályszerűen kitölti és kezeli a kereskedelmi munka során használt bizonylatokat és okmányokat	x	x
Szabályszerűen használja és kezeli a kereskedelmi egységek gépeit, eszközeit és berendezéseit		x
Betartja/betartatja a biztonsági és vagyonvédelmi előírásokat	x	x
Leltárt készít/közreműködik a leltározásban	x	x
Átadja az árut a vevőnek, a vevő igényétől, az áru jellegétől függően becsomagolja az árut		x
Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövető működése érdekében a fogyasztóvédelmi előírásokat, szabályszerűen 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 képviselővel együttműködve részt vesz a munkavédelmi feladatok ellátásában		x
Betartja és prioritásként kezeli a környezetvédelmi szempontokat	x	x
Betartja/betartatja a minőségirányítási és higiéniai előírásokat	x	x
Kezeli a rendkívüli eseményeket		x
Betartja/betartatja a pénzszámolási/pénzkezelési szabályokat		x
Elszámolja az ellenértéket, kezeli a pénztárgépet, számlát készít	x	x
Kézpénzzel és kézpénzkímélő módon fizettet		x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>		
A kereskedelmi értékesítés szinterei, bolti-, bolt nélküli és e-kereskedelem jellemzői, alkalmazási területe	x	
Az e-kereskedelemre vonatkozó értékesítési- és fogyasztóvédelmi szabályok	x	
Az áruk csomagolására, jelölésére, felirataira vonatkozó előírások	x	
Az árubeszerzést meghatározó tényezők, beszerzési források, módok	x	
Az áruátvételnél használt eszközök működése, kezelése	x	
Az áruátvétel folyamata, szempontjai, igazolása	x	
Árurendszerek, kódrendszerek	x	
A szabványosítás, a szabvány fogalma, szerepe	x	
A minőség, minőségbiztosítás jelentősége, szerepe, a minőségre ható tényezők	x	
Az áru jellegének megfelelő raktározási módok, szabályok	x	
A leltározás menete, a tényleges készletérték megállapítása	x	
Az áru-előkészítés menete, az előkészítésre vonatkozó szabályok, előírások	x	x
Az árukihelyezés szabályai	x	x
Az árak 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 alapvető 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 vizsgálása, 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 vagyónvédelmi 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
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>		
Elektronikus és számítógépes pénztárgépek használata	x	x
Árumozgató eszközök használata	x	x
Áruvédelmi eszközök használata	x	x
Olvasott szakmai szöveg megértése	x	
Szakmai nyelvű beszédkézség	x	x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>		
Megbízhatóság, precizitás	x	x
Önállóság	x	x
Elhivatottság, elkötelezettség	x	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>		
Kapcsolatteremtő készség	x	x
Meggyőző készség	x	x
Udvariasság	x	x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>		
Gyakorlatias feladatértelmezés	x	x
Helyzetfelismerés	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x

**1.1. A tantárgy tanításának célja**

Kereskedelmi ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az árurendszereket, a minőségbiztosítás és minőségtanúsítás elméleti teendőit. Ismerjék és tartsák be a baleset-, munka-, tűzvédelmi, környezetvédelmi szabályokat. A tanulók legyenek képesek előkészíteni a raktárt áruátvételre, átvenni az árut, gondoskodni megóvásáról, leltárt készíteni, és előkészíteni az árut értékesítésre. Legyenek képesek értékesíteni az árukat, betartva a pénzüszámolási/pénzkezelési és a fogyasztóvédelmi szabályokat, valamint üzemeltetni az értékesítés során használt gépeket, eszközöket.

**1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

**1.3. Témakörök****1.3.1. Áruforgalom****88 óra**

A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása.

A nagykereskedelem tevékenysége, formái.

A kiskereskedelem tevékenysége, formái.

Az áruforgalomi folyamat elemei.

Árubeszerzés.

A beszerzés helye, szerepe az áruforgalomban.

A beszerzés fogalma, folyamata (a beszerzendő 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 előkészítése, lebonyolítása, adminisztrációs feladatok), áruátvétel bizonylatai.

Teendő hibás teljesítés esetén.

A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.

Az áruk raktári elhelyezése és tárolása az állagvédelem, az áttekinthetőség, a hozzáférhetőség, a kedvező helykihasználás, a vagyon-, tűz-, 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 jelentősége.

A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása.

A leltár és leltározás fogalma, leltár céljai (elszámoltató leltár, vagyonmegállapító leltár, ellenőrző leltár, átadó-átvevő leltár, rendkívüli leltár).

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

A leltárhiány és leltártöbblet oka.

Az áruk eladásra történő előkészítése: az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása, 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, kommissiózási és expedíálási feladatok lényeges elemei.  
Az áru feladása, árukövetés biztosítása, az áruátvétel visszaigazolása.  
Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben.  
A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (pénztárgépek, hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái.  
Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői.  
Elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemzői, működésük.  
Jelzőcímkék fajtái, elhelyezésük a termékeken.  
Az üzlet biztonságát befolyásoló tényezők.  
Lopás módjai, eljárási alapelvek.  
Rendkívüli események fajtái, kezelése.

### **1.3.2. Jogszabályok alkalmazása**

**59 óra**

Munka- baleset- és tűzvédelem:

A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása.

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

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

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

Veszélyforrások, és kockázati tényezők a munkahelyen:

Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok.

Helyes és helytelen munkaruha-, lábbeli-, ékszer használat.

Anyagmozgató gépek fajtái, használati szabályai.

Zsámolyokra, fellépőkre, létrákra vonatkozó használati szabályok.

Kések, szikék, ollók használati szabályai.

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

A balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása.

A munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja.

Tűzvédelmi szabályok:

Tűz és égésvédelmi alapfogalmak.

Tűzvédelmi szabályzat.

Tűzveszélyességi osztályba sorolás.

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

A tűz feltételei.

Tűzriadó terv tartalma.

A tűz jelzése, oltása.

Tűzoltó készülékek használata.

Tűzoltási 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.

Minőség tanúsítás formái:

Minőséget meghatározó tényezők, minőségi osztályok, minőség objektív és szubjektív jellemzői.

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

Minőségtanúsítás eszközei:

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

Termékcímke adattartalma.

Fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírások.

Csomagolásra vonatkozó előírások.

Gyermek- és fiatalok védelmét szolgáló előírások.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok.

Szavatosság, szavatossági idők, 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.

Árrendszerek jelentősége, hagyományos és kód típusú árrendszerek.

A kódolás fogalma, kódok fajtái.

Vonalkódok fajtái: egydimenziós, kétdimenziós

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

EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányai.

Az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben.

A HACCP lényege.

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).

### **1.3.3. Pénztár- és pénzkezelés, bizonylatkitöltés**

**48 óra**

Pénztár- és pénzkezelés

Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben.

Pénztárgépekkel kapcsolatos előírások, követelmények.

A pénztárnyitás feladatai.

Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai.

A vásárlási tételek rögzítésének módjai, szabályai.

A készpénzt átvételére vonatkozó szabályok.

Készpénzkímélő 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 készpénzkímélő 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, Üvegviszaváltó jegy, Címletjegyzék, Készpénzfeladási utalvány, Átutalási megbízás).

Készletnyilvántartás, leltározás bizonylatai.

Leltározás bizonylatai:

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

Jegyzőkönyvek: jegyzőkönyv mennyiségi-, minőségi kifogásról (szállítói), jegyzőkönyv vásárlói minőségi kifogás elintézéséről.

Jegyzőkönyv pénztár többlet vagy hiány esetén, árultulajdonítási jegyzőkönyv, selejtezési jegyzőkönyv.

**1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

*Tanterem/szaktanterem/demonstrációs terem.*

**1.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott 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 (SZVK 6. pont lebontása, pontosítása)
		egyéni	csoporthoz	osztály	
1.	magyarázat			x	-
2.	elbeszélés	x			-
3.	kiselőadás			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	-

**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	csoporthoz	osztály	
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 szintű 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			

### 1.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 2. Kereskedelmi gyakorlat tantárgy

604 óra

### 2.1. A tantárgy tanításának célja

A kereskedelmi gyakorlat tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók működő, valóságos üzleti környezetben alkalmazhassák az elméletből elsajátított ismereteket. A tanulók megismerik az áruforgalmi folyamat elemeit, az árubeszerezés 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 töltenek ki.

### 2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

### 2.3. Témakörök

#### 2.3.1. Áruforgalom gyakorlata

199 óra

Az áruforgalmi folyamat elemeinek megismerése.

Az árubeszerezés 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, mérő-, számlálóeszközök, PDA, íróeszköz, bizonylat).  
A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése (bizonylatolása, csomagba rendezése, csomagolása).  
Az áruk mennyiségi és minőségi átvétele (mennyiségi és minőségi átvétel szempontjai).  
Az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok megléte, szabályszerűsége.  
Teendő mennyiségi és/vagy minőségi eltérés esetén.  
Az áruátvétel igazolása, kifogások intézése.  
Készletezés.  
A beérkezett áruk készletre vétele.  
Az áruk szakszerű elhelyezése a raktárban.  
Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben.  
Az áru minőségének és a mennyiségének megóvása.  
A készletnyilvántartás módszerei, eszközei.  
Árváltozás.  
Árumozgató gépek, eszközök szabályszerű használata.  
Leltározás folyamata, a tényleges készlet felmérése, a leltáreredmény megállapítása.  
Leltározás a gyakorlatban.  
Az áruk eladásra történő előkészítése.  
Az áruk kicsomagolása és előcsomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése.  
Az áru szakmai és kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezése.  
Áruvédelmi címkék, eszközök fajtái és elhelyezkedésük a termékeken.  
A fogyasztói ár szabályszerű feltüntetése. (Árjelző táblák, vonalkódok készítése.)  
Az áruk eladótéri elhelyezése, szabályai, szempontjai.  
A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.  
Ajándék és/vagy díszcsomag készítése.  
Biztonsági és vagyoni védelmi eszközök.  
Elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemzői, működésük, az üzlet biztonságát befolyásoló tényezők.  
Lopás módjai, eljárási alapelvek.  
Rendkívüli események fajtái, kezelése a gyakorlatban.  
Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok, szerződési feltételek, regisztráció.  
Web-lap, virtuális áruház felépítése, szerződési feltételek áttekintése.  
Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, az áruátvétel visszaigazolása.  
Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben.

### **2.3.2. Jogsabályok alkalmazása gyakorlata**

**141 óra**

Munka-, baleset-, és tűzvédelem sajátosságai a gyakorlati képzőhelyen.

Fogyasztóvédelem gyakorlata:

Fogyasztóvédelem intézményrendszere.

Minőség tanúsítás formái:

Minőséget meghatározó tényezők, minőségi osztályok, minőség objektív és szubjektív jellemzői.

Minőség tanúsítás eszközei:

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

Termékcímke adattartalma.

Csomagolásra vonatkozó előírások.

Gyermek- és fiatalok védelmét szolgáló előírások.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok.  
Szavatosság, szavatossági idők, 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, működési engedély.  
Általános áruismeret gyakorlata:  
Vonalkódok fajtái: egydimenziós, kétdimenziós.  
EAN (GTIN) kód felépítése EAN13, EAN8, EAN5.  
Az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben.  
Hulladékkezelési szabályok: csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem.

**2.3.3. Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata** **118 óra**  
A pénztáros feladatai, pénzkezelésre, pénzelszámolásra vonatkozó szabályok.  
A pénztárgépek használatának szabályai.  
Pénztárgép, Pénztárrendszer, Pénztárterminál (POS rendszer).  
Egytétéles eladás, többtétéles eladás.  
Részösszegző feladata.  
Törlés (azonnali, utólagos).  
Fizetési módok (készpénzzel, utalvánnyal, valutával, bankkártyával, vegyesen).  
Egyszerűsített (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).

**2.3.4. Bizonylatkitöltés gyakorlata** **146 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.  
Jegyzőkönyvek (szállítói, vásárlói minőségi kifogás, jegyzőkönyv lopás esetén stb.).  
Leltárfelvételi ív, leltárösszesítő.  
A kereskedelemben használatos levélfajták: árajánlat, megrendelés, reklamáció.

#### **2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

Tanterem és/vagy szakmaspecifikus tanműhely vagy szakmaspecifikus gazdálkodó szervezetnél

#### **2.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**

##### **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	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			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	

##### **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	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 mondatszintű 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.	Műveletek 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			

## 2.6. A tantárgy értékelésének módja

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

**A**  
**11691-16 azonosító számú,**

**Eladástan**  
**megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

	Eladástan	Eladási gyakorlat
<b>FELADATOK</b>		
Alkalmazza az eladóval szemben támasztott viselkedési formákat és magatartási szabályokat.		x
Bemutatja a vásárló udvarias köszöntési formáit.	x	x
Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.		x
Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.		x
Felkelti a vásárló érdeklődését.		x
Segítőképz hozzáállással kezeli a vevőreklamációt.		x
Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl.		x
Meggyőző érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.		x
Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.		x
Kiszolgálás közben kapcsolódó áruféleségeket ajánl.		x
Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.		x
Megfelelő kommunikációval, kérdésfeltevéssel és pozitív kisugárással elősegíti a sikeres vásárlást.		x
Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.		x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>		
Az eladóval szemben támasztott követelmények.	x	
Az udvarias kiszolgálás és vásárlóval történő helyes bánásmód.	x	
Az eladótól elvárt beszédkultúra és megjelenés.	x	
A vásárlás indítékai, a vásárlási döntés folyamata.	x	x
Benyomáskeltés, hozzáállás, viszonyulás.		x
Kérdéstechnikai alapok.	x	
Az áruk szakszerű 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 jelentősége az eladói munkában.	x	
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>		
Verbális és nem verbális kommunikációs készség	x	x
Tolerancia, empátia	x	x
Megnyerő, magabiztos fellépés, asszertivitás	x	x
Vevőorientált gondolkodás	x	x
Szakmai szöveg megértése	x	x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>		
Állóképesség		x
Külső megjelenés		x
Elhivatottság	x	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>		
Meggyőző képesség	x	x
Hatékony kérdezés készsége	x	x
Konfliktuskezelő készség		x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>		
Áttekintő képesség	x	
Problémamegoldó képesség	x	x
Figyelem megosztás képessége	x	x

### **3. Eladástan tantárgy**

**124,5 óra**

#### **3.1. 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 jelentőségét 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.

#### **3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

#### **3.3. Témakörök**

##### **3.3.1. Eladási ismeretek**

**35,5 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 nemű 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.

Kérdezőtechnikai alapok.

A folyamatok egyes fázisainak észlelése, az elfogadás/elutasítás felismerése.

A kifogások kezelése.

Kiegészítő áruajánlás.

Záró szakasz:

Erősítő hatás.

Számlakiállítás.

Csomagolás.

Fizetés.

Búcsúzás.

Személytelen árubemutatás.



A vásárlás ösztönzés eszközei.

### 3.3.2. Eladás idegen nyelven

89 óra

Számok (méretek, árak), színek, mértékegységek

Élelmiszerek megnevezése.

Szituációk az élelmiszerboltban.

Műszaki cikkek megnevezése.

Szituációk a műszaki cikk üzletben.

Ruházati termékek megnevezése.

Szituációk a ruházati boltban.

### 3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem/demonstrációs terem.

### 3.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott 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	csoporthoz	osztályhoz	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			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	csoporthoz	osztályhoz	
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 mondatszintű 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.	Áruterelő szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	Műveletek 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			

### 3.6. A tantárgy értékelésének módja

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

## 4. Eladási gyakorlat tantárgy

425,5 óra

### 4.1. A tantárgy tanításának célja

Az Eladási gyakorlat tantárgy célja, hogy a tanulók az eladóval szemben támasztott követelményeknek megfelelően viselkedjenek. Gyakorolják az eladási folyamatot a

vásárlóval folytatott kommunikáció során magyarul és idegen nyelven. Az érveléstechnikát szakszerűen alkalmazzák, figyelembe véve a vevőtípusokat. Információk nyújtásával segítik az eladást, a konfliktus helyzeteket jól kezelik.

## **4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

-

## **4.3. Témakörök**

### **4.3.1. Az eladó személyisége**

**104 óra**

Az eladó megjelenése az üzletben.

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemszabályok).

Beszédstílus (szókincs, hangnem, hangerő) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

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

Az egyes vevőtípusokkal szembeni helyes viselkedés.

Megfelelő viselkedés a vevőkkel szemben életkor és nem szerint. (A nőkkel, férfiakkal, gyerekekkel, idősekkel szembeni viselkedés).

### **4.3.2. Az eladási folyamat gyakorlása**

**321,5 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 áruφέlésegeket ajánl.

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

Meggyőző 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.

Segítőkész hozzáállással a fogyasztót megillető jogok szerint kezeli és intézi a vevőreklamációt.

Konfliktushelyzet megoldása.

## **4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

*Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet.*

## **4.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazott 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	csoporth	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			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	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 mondatszintű 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.	Áruterelő szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	Műveletek 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			

#### 4.6. A tantárgy értékelésének módja

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

**A**

**10028-16 azonosító számú,**

**Az élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása  
megnevezésű**

**szakmai követelménymodul**

**tantárgyai, témakörei**

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

	Élelmiszer- és vegyi áruismeret
<b>FELADATOK</b>	
Előkészíti és lebonyolítja az élelmiszerek és vegyi áruk mennyiségi és minőségi áruátvételét.	x
Betartja az élelmiszerek és vegyi áruk tárolására, előkészítésére, 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 rendezi 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 egység vezetőjének.	x
Igény szerint tájékoztatást ad a korszerű táplálkozást biztosító élelmiszerekről és az élelmiszerékevény fogyasztók számára készült áruk választékáról.	x
Leméri az árut.	x
Igény szerint tájékoztatást ad a környezetbarát vegyipari termékekről.	x
Tájékoztatja a vevőt az élelmiszerek, vegyi áruk jellemzőiről, az árukon található feliratok segítségével szakszerű áruajánlással ösztönzi a vásárlást.	x
Igény szerint csomagol: ajándékkosarat, díszcsomagolást készít.	x
Tájékoztatást ad a kapcsolódó szolgáltatásokról.	x

Magas fokú személyi higiéniát tart fenn az élelmiszer, vegyi áruk forgalmazás során.	x
Betartja és betartatja a HACCP és más vonatkozó minőségellenőrző rendszerek előírásait.	x
<b>SZAKMAI ISMERETEK</b>	
Az élelmiszerek csoportosítása, jellemzői, forgalmazásuk feltétele	x
Az élelmiszer áruk feliratozása, a címkén található jelölések, jelképek	x
Az élelmiszereket felépítő anyagok: víz, alaptápanyagok, védőtápanyagok, adalékanyagok.	x
Az élelmiszerfogyasztás jellemzői: egészséges táplálkozás követelményei, korszerű élelmiszerek, különleges táplálkozási célú élelmiszerek.	x
A Hungaricumok kereskedelmi jelentősége, élelmiszer Hungaricumok	x
Az élelmiszerek értékelése, energiaértéke: tápértéktáblázat értelmezése.	x
Az élelmiszerérzékenység fajtái, tünetei, élelmiszerérzékenységre vonatkozó termékjelölések.	x
Az élelmiszerek jellemzőiről való vevői tájékoztatás.	x
A vegyi áruk csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
Vegyi áruk feliratozása, a címkén található jelölések, jelképek	x
A vegyi áruk jellemzőiről való vevői tájékoztatás.	x
HACCP, élelmiszerbiztonsági, higiéniai követelmények.	x
<b>SZAKMAI KÉSZSÉGEK</b>	
Hallott szakmai szöveg megértése, szakmai nyelvű beszédképesség.	x
Idegen nyelvű hallott szöveg megértése, idegen nyelvű beszédképesség.	x
Eszközök és gépi berendezések szabályszerű használata.	x
Az élelmiszerbiztonság előírásainak megfelelő munkavégzés.	x
<b>SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK</b>	
Pontosság	x
Kézügyesség	x
Szaglás	x
<b>TÁRSAS KOMPETENCIÁK</b>	
Közérthetőség	x
Segítőkészség	x
Kommunikációs rugalmasság	x
<b>MÓDSZERKOMPETENCIÁK</b>	



Ismeretek helyén való alkalmazása	x
Gyakorlatias feladatértelmezés	x
Módszertani munkavégzés	x

## **5. Élelmiszer- és vegyi áruismeret tantárgy**

**142 óra**

### **5.1.A tantárgy tanításának célja**

A tantárgy elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák az élelmiszerek jellemzőit, minőségi 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 sűrűn előfordulnak: mélyítik az ismeretanyagot; lehetővé teszik a fogyasztó-centrikus szemlélet kialakítását a képességek szintjén; mintát adnak a mindennapi munkában adódó feladatok megoldására, a minőség értékelésére, az árujellegnek, az előírásoknak megfelelő mennyiségi és minőségi árumegővásra.

### **5.2.Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

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

### **5.3.Témakörök**

#### **5.3.1. Élelmiszer áruismeret I.**

**54 óra**

Az élelmiszerek, jellemzői, forgalmazásuk feltétele.

Az élelmiszereket felépítő anyagok: a víz, az alaptápanyagok, a védőtápanyagok, adalékanyagok.

HACCP, 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 táplálkozástanai jelentősége.

A gabonafélék feldolgozása.

Malomipari termékek.

Örlemények, hántolt termékek, egyéb eljárással készült termékek.

Sütő- és tésztaipari termékek.

Kenyér.

Kenyér minősége.

Kenyér fajtái.

Sütőipari fehértermékek.

Száraztészták.

Száraztészták csoportosítása, jellemzése, minősége.

#### **5.3.2. Élelmiszer áruismeret II.**

**53 óra**

Természetes édesítőszer: Cukor, Méz.

Mesterséges édesítőszer:

Az édesítőszer jelentősége.

Édesipari áruk:

A cukorkák, kakaó és csokoládéárak.

Nugátok és nugátszerű 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, árujellemzői

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, sűrített, 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.

Üdítőitalok, sűrítvények, gyümölcszörpök, gyümölcs- és zöldséglevek csoportjai. árujellemzői.

Az alkoholtartalmú italok:

A borok csoportosítása Magyarország borvidékei.

A bor, forgalmazása.

A borok főbb típusai, árujellemezésük.

Sörök:

A sörök csoportosítása alapanyag és készítési mód szerint.

A sör, forgalmazása.

A sörök főbb típusai, árujellemezésük.

Szeszesitalipari termékek:

Párlatok, likőrök.

A pálinka jellemzői, a pálinka, mint hungarikum.

Koffeintartalmú élvezeti szerek:

A kávéfajtái, minősége.

Kávékivonatok, kávépótló szerek.  
A tea fajtái, minősége.  
Virágteák, ízesített teák, gyógyteák, pótteák.  
Fűszerek és ízesítőszerke:  
A fűszerek minősége, csoportosítása, forgalmazása.  
Hazai fűszerkülönlegességek.  
Fűszerkeverékek, fűszerpótlók.  
Ízesítők, zamatosító, állományjavítók.

### **5.3.3. Vegyi áruk ismerete**

**35 óra**

Vegy-árak 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.  
Mosószerke.  
Mosási segédanyagok.  
Háztartási tisztító- és ápolószerke:  
Mosogatószereke.  
Általános tisztítószereke, lemosók.  
Súrolószerke.  
Szőnyeg- és kárpittisztító szereke.  
Ablak-, tükör-, üvegtisztítók.  
Folttisztító szereke.  
Bútorápoló szereke.  
Padlóápoló szereke.  
Fertőtlenítő-, vízköoldó és maró hatású szereke.  
Tűzhelytisztítók.  
Testápoló és személyes higiéniaát szolgáló készítmények:  
Fürdő- és tusoló készítmények.  
Testápoló tejek, emulziók.  
Kéz- és lábápoló készítmények.  
Hintőporok.  
Szórtelenítő készítmények.  
Hajápolási készítmények.  
Fog- és szájápoló készítmények.  
Borotválkozászerke.  
Dezodorok és izzadáást gátló készítmények.  
Napozószerke.  
Arcápolók, díszítőkozmetikumok és illatszereke.  
Arcápoló készítmények, krémek, kenőcsök.  
Díszítő kozmetikumok, ajakápolók, a szemkörnyék kozmetikumai.  
Illatszereke.  
Babaápolási készítmények.  
Norinbergi áruk:  
Kozmetikai kiegészítő áruk.  
Egészségügyi áruk.  
Háztartási áruk.

### **5.4.A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)**

*Tanterem/szaktanterem.*

### **5.5.A tantárgy elsajátítása során alkalmazott sajátos módszereke, 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.	kiselőadás			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	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 mondatszintű 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.	Áruterelő szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	Műveletek 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 CXC. törvény 54. § (2) a) pontja szerinti értékeléssel.

# Összefüggő szakmai gyakorlat

## OKJ szerinti részsakképesítés oktatásához

1/9. évfolyamot követően 70 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 képzőhelyen.

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 előkészítése.

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 előcsomagolása, 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, árucseré utalvány, készpénzfizetési számla, nyugta, számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Eladási gyakorlat:

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemszabályok).

Beszédstílus (szókinccs, hangnem, 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 árérzékenységről 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 áruféleségeket 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.