

PROGRAMTANTERV

a

13. KERESKEDELEM **ágazathoz tartozó** **4 0416 13 02** **KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ** **SZAKMÁHOZ**

1 A SZAKMA ALAPADATAI

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Kereskedelem
- 1.2 A szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő
- 1.3 A szakma azonosító száma: 4 0416 13 02
- 1.4 A szakma szakmairányai: —
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részs szakmák megnevezése: Bolti előkészítő, Pénztáros

2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

A programtantervvel kitöltött időkeret – a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020 (II. 7.) Korm. rendelet 13.§ (4) bekezdésének megfelelően – tartalmaz a szakképző intézmény által a helyi gazdasági környezet egyedi elvárásaihoz igazodó szakmai célokra szabadon felhasználható időkeretet (szabad sáv).

A szabad sáv szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

Az elmélet és a gyakorlat a dokumentumban nem kerül élesen elválasztásra. A cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet oktatni, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. Az egyes tantárgyaknál történik annak meghatározása, hogy a tantárgy teljes tartalmát tekintve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanműhelyben, termelőüzemben stb.) oktatni. Ez az adott tantárgy egészének gyakorlatigényességét mutatja, és minél magasabb ez az arány, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gyakorlatba ágyazottan történő oktatására.

A szakirányú oktatásban a tantárgyakra meghatározott időkeret és tartalom kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám, valamint a tantárgyak és témakörök óraszámának évfolyamonkénti megoszlása és sorrendje – a szakmai vizsga követelményeire tekintettel – pedig ajánlás.

A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés során az ágazati alapoktatáshoz tartozó tantárgyak oktatását a szakmai oktatás első félévében kell megszervezni.

A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszama évfolyamonként

| Évfolyam | | 1/9. | 2/10. | 3/11. | A képzés összes óraszama | 1. évfolyam | 2. évfolyam | A képzés összes óraszama |
|-----------------------------------|--|------------|------------|------------|--------------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| Évfolyam összes óraszama | | 576 | 810 | 698 | 2084 | 1044 | 884 | 1928 |
| Munkavállalói ismeretek | Munkavállalói ismeretek | 18 | 0 | 0 | 18 | 18 | 0 | 18 |
| | Álláskeresés | 5 | | | 5 | 5 | | 5 |
| | Munkajogi alapismeretek | 5 | | | 5 | 5 | | 5 |
| | Munkaviszony létesítése | 5 | | | 5 | 5 | | 5 |
| | Munkanélküliség | 3 | | | 3 | 3 | | 3 |
| Munkavállalói idegen nyelv | Munkavállalói idegen nyelv | 0 | 0 | 62 | 62 | 0 | 62 | 62 |
| | Az álláskeresés lépései, álláshirdetések | | | 11 | 11 | | 11 | 11 |
| | Önéletrajz és motivációs levél | | | 20 | 20 | | 20 | 20 |
| | „Small talk” – általános társalgás | | | 11 | 11 | | 11 | 11 |
| | Állásinterjú | | | 20 | 20 | | 20 | 20 |
| Gazdálkodási tevékenység ellátása | Gazdasági ismeretek | 216 | 0 | 0 | 216 | 108 | 0 | 108 |
| | Gazdasági alapfogalmak | 24 | | | 24 | 12 | | 12 |
| | A háztartás gazdálkodása | 33 | | | 33 | 12 | | 12 |
| | A vállalat termelői magatartása | 51 | | | 51 | 12 | | 12 |
| | Az állam gazdasági szerepe, feladatai | 27 | | | 27 | 10 | | 10 |
| | Jogi alapfogalmak | 15 | | | 15 | 10 | | 10 |
| | Tudatos fogyasztói magatartás | 15 | | | 15 | 10 | | 10 |
| | Marketing alapfogalmak | 24 | | | 24 | 17 | | 17 |
| | Nemzetközi gazdasági kapcsolatok | 27 | | | 27 | 25 | | 25 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Vállalkozások működtetése | 72 | 0 | 0 | 72 | 72 | 0 | 72 |
| | A vállalkozások gazdálkodása | 9 | | | 9 | 9 | | 9 |
| | A gazdálkodási folyamatok elszámolása | 27 | | | 27 | 27 | | 27 |
| | Statisztikai alapfogalmak | 36 | | | 36 | 36 | | 36 |
| | Tanulási terület összórászáma | 288 | 0 | 0 | 288 | 180 | 0 | 180 |
| Üzleti kultúra és információkezelés | Kommunikáció | 108 | 0 | 0 | 108 | 72 | 0 | 72 |
| | Kapcsolatok a mindennapokban | 18 | | | 18 | 8 | | 8 |
| | A munkahelyi kapcsolattartás szabályai | 18 | | | 18 | 18 | | 18 |
| | A kommunikációs folyamat | 36 | | | 36 | 22 | | 22 |
| | Ön- és társismeret fejlesztése | 36 | | | 36 | 24 | | 24 |
| | Digitális alkalmazások | 162 | 0 | 0 | 162 | 162 | 0 | 162 |
| | Munkavédelmi ismeretek | 4 | | | 4 | 4 | | 4 |
| | Tízujjas vakírás | 104 | | | 104 | 104 | | 104 |
| | Digitális alkalmazások | 54 | | | 54 | 54 | | 54 |
| | Tanulási terület összórászáma | 270 | 0 | 0 | 270 | 234 | 0 | 234 |
| Kereskedelmi egység működtetése | Kereskedelmi ismeretek | 0 | 252 | 279 | 531 | 216 | 310 | 526 |
| | Áruforgalmi ismeretek | | 180 | 141 | 321 | 144 | 172 | 316 |
| | Szakmai számítások | | 72 | 72 | 144 | 72 | 72 | 144 |
| | Online kereskedelem | | | 66 | 66 | | 66 | 66 |
| | Üzlet működtetése | 0 | 180 | 31 | 211 | 108 | 93 | 201 |
| | A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés | | 40 | | 40 | 38 | | 38 |
| | Munka-, tűz és balesetvédelem | | 50 | | 50 | 50 | | 50 |
| | Környezetvédelem | | 40 | | 40 | 20 | 13 | 33 |
| | Erőforrás gazdálkodás | | | 31 | 31 | | 30 | 30 |
| | Áru- és vagyónvédelem | | 50 | | 50 | | 50 | 50 |

| | | | | | | | | |
|--|---|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Pénztárgépkézelés | 0 | 0 | 78 | 78 | 0 | 78 | 78 |
| | Pénztárgép működtetése | | | 20 | 20 | | 20 | 20 |
| | Pénzkezelés szabályai | | | 12 | 12 | | 12 | 12 |
| | Pénzkezelés bizonylatai | | | 10 | 10 | | 10 | 10 |
| | Fizetési eszközök, törvényi előírások | | | 10 | 10 | | 10 | 10 |
| | A pénztáros elszámoltatása | | | 10 | 10 | | 10 | 10 |
| | Önkiszolgáló pénztárterminál | | | 16 | 16 | | 16 | 16 |
| | Termékismeret és -forgalmazás | 0 | 198 | 155 | 353 | 198 | 155 | 353 |
| | Árrendszerek | | 10 | | 10 | 10 | | 10 |
| | Minőség | | 20 | | 20 | 20 | | 20 |
| | Fogyasztói érdekvédelem | | 30 | | 30 | 30 | | 30 |
| | Árufőcsoportok bemutatása | | 80 | 53 | 133 | 83 | 50 | 133 |
| | Termékihelyezés | | 40 | 32 | 72 | 37 | 35 | 72 |
| | Csomagolás | | 18 | | 18 | 18 | | 18 |
| | Specifikus termékismeret | | | 50 | 50 | | 50 | 50 |
| | Fogyasztói trendek | | | 20 | 20 | | 20 | 20 |
| | Üzleti kommunikáció | 0 | 180 | 93 | 273 | 90 | 186 | 276 |
| | Az értékesítő szerepe | | 40 | 10 | 50 | 27 | 23 | 50 |
| | A vásárlói döntést befolyásoló tényezők | | 30 | | 30 | 30 | | 30 |
| | Értékesítési technikák és eladásösztönzés | | 80 | 73 | 153 | 23 | 133 | 156 |
| | Digitális kommunikáció | | 30 | 10 | 40 | 10 | 30 | 40 |
| | Tanulási terület összoraszáma | 0 | 810 | 636 | 1446 | 612 | 822 | 1434 |
| | Egybefüggő szakmai gyakorlat: | 0 | 140 | | | 140 | | |

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma:

18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezetének munkaerőpiaci helyzetével. Megtanulja, milyen foglalkoztatási formában tud majd elhelyezkedni munkavállalóként. Megismeri, hogy tanulói jogviszonyában is foglalkoztatható szakképzési munkaviszony keretében. Megtanulja az ehhez a jogviszonyhoz kapcsolódó jogait és kötelezettségeit. A tanuló megismeri a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismereteket, amelyeket a gyakorlati, mindennapi tevékenysége során alkalmazni tud.

3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy

18/18 óra

3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

3.1.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.1.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

3.1.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.1.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|---|-------------------------------------|---|--|
| Megfogalmazza saját karriercéljait. | Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait. | Teljesen önállóan | Önismerte alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott. Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére. | |
| Szakképzési munkaviszonyt létesít. | Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit. | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Felismeri, megnevezi és leírja az álláskereső módszereit. | Ismeri a formális és informális álláskereső technikákat. | Teljesen önállóan | | Internetes álláskereső portálokon információkat keres, rendszerez. |

3.1.1.6 A tantárgy témakörei

3.1.1.6.1 Álláskeresés

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete

Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága

3.1.1.6.2 Munkajogi alapismeretek

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

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai időnyomunka és alkalmi munka)

Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

3.1.1.6.3 Munkaviszony létesítése

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.

A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei

A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése

Munkaidő és pihenőidő

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

3.1.1.6.4 Munkanélküliség

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel

Az álláskeresési ellátások fajtái

Álláskeresők számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazásiköltség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Állások megpályázása idegen nyelven. Önéletrajz és motivációs levél megfogalmazása, az állásinterjú során megfelelő idegen nyelvű kommunikáció.

3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy

62/62 óra

3.2.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, s nyelvi szintjüknek megfelelően hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet megfogalmazni a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően, nyelvi panelek és gyakori kifejezések segítségével.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, a személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket egyszerű mondatokkal meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket egyszerűbb mondatok, nyelvi szerkezetek segítségével. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcsolatosan fel tudjanak tenni munkájukat érintő egyszerűbb kérdéseket.

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteire, valamint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókinccset is alkalmazva gyakorolja.

3.2.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

3.2.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

3.2.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.2.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|--|---------------------------------|---|---|
| Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskeresőkhöz használja a kapcsolati tőkéjét. | Ismeri az álláskeresőket segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresőkhöz segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket. | Teljesen önállóan | | Hatékonyan tudja álláskeresőkhöz használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz. | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit. | Teljesen önállóan | Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukciónak). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyezhető illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni. | Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CV-sablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít. | Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményeit, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven. | Teljesen önállóan | | Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat. |
| Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskereső folyamatának figyelembevételével. | Ismeri az álláskereső folyamatát. | Teljesen önállóan | | Digitális nyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, e-mailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása. |
| Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, és céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során. | Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókinccsel és nyelvtani tudással rendelkezik. | Teljesen önállóan | | A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni. |

| | | | | |
|--|---|--------------------------|--|--|
| <p>Az állásinterjú, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.</p> | <p>Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.</p> | <p>Teljesen önállóan</p> | | |
|--|---|--------------------------|--|--|

3.2.1.6 A tantárgy témakörei

3.2.1.6.1 Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókincset idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.).

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).

3.2.1.6.2 Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyességgel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartalmi és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, a szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogy tipikus szófordulatok és nyelvi panelek segítségével hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

3.2.1.6.3 „Small talk” – általános társalgás

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. az időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a megfelelő kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

3.2.1.6.4 *Állásinterjú*

A témakör végére a tanuló képes egyszerűbb mondatokkal és megfelelő koherenciával hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szóincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

3.3 Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszámja:

288/180 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A tanulók az alapvető gazdasági ismeretek elsajátítása után ismerjék és értsék a gazdasági élettel kapcsolatos legfontosabb alapfogalmakat, összefüggéseket. A tanulási terület kiemelt célja, hogy lehetőséget biztosítson a gazdálkodási tevékenységek ellátásához kapcsolódó önálló projektfeladatok, produktumok elkészítésre, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére.

3.3.1 Gazdasági ismeretek tantárgy

216/108 óra

3.3.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Fejlessze a tanulók ismereteit a gazdasági élet alapvető területeiről (szükségletek, javak, gazdasági körforgás, termelés, termelési tényezők, munkamegosztás, gazdálkodás, piac), megismertesse a gazdasági élet szereplőit és kapcsolataikat.

A tanulók ismerjék a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását. Példákon keresztül mutassák be a háztartás bevételei és kiadásai szerkezetét.

Tudják jellemezni a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetni az egyes vállalkozási formákat.

A tanulók tudják bemutatni az állam feladatait, felsorolni az állami költségvetés legfontosabb bevételeit és kiadásait.

Megszerzett ismereteik alapján értsék meg a jogi fogalmakat és példákon keresztül mutassák be az alapvető fogyasztói jogokat.

Ismerjék a nemzetközi gazdasági kapcsolatok alapvető formáit.

3.3.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.3.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tanulók nem rendelkeznek előzetes szakmai tudással, a tantárgy tanítását a közismereti tantárgyak, illetve tananyag feldolgozását a tanulók saját, családi tapasztalatszerzése segíti. Ezek például a matematikai módszerek, számítások, történelmi, földrajzi ismeretek, a család gazdálkodási és jogi tapasztalatai.

3.3.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.3.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|---|-------------------------------------|---|---|
| Bemutatja az egyes alapfogalom csoportok jellegzetességeit. | Ismeri a gazdasági legfontosabb alapfogalmak jellemzőit, fajtáit. | Teljesen önállóan | Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát. | Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján. |
| Példákon keresztül bemutatja a háztartások legfontosabb bevételeit, kiadásait és értelmezi a költségvetés egyenlegét. | Ismeri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Azonosítja az egyes vállalkozási formákat és elemzi azok előnyeit és hátrányait. | Tisztában van az egyes vállalkozási formák jellemzőivel. | Teljesen önállóan | | |
| Példákon keresztül bemutatja az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait. | Ismeri az állam feladatait, az államháztartás rendszerét | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Példákon keresztül bemutatja az alapvető fogyasztói jogokat. | Ismeri a jogi alapfogalmakat. | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Azonosítja a marketing-eszközöket. | Ismeri a marketing fogalmát és eszközrendszerét. | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Bemutatja a nemzetközi kereskedelemről származó előnyöket. | Ismeri a nemzetközi kereskedelem alapvető formáit. | Teljesen önállóan | | |

3.3.1.6 A tantárgy témakörei

3.3.1.6.1 Gazdasági alapfogalmak

A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás, termelés, a munkamegosztás szerepe.

Termelési tényezők típusai, jellemzői.

A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása.

Piaci alapfogalmak: a piac fogalma, fajtái, szereplői, elemei. Piac és pénz. Pénz fejlődése, funkciói.

3.3.1.6.2 A háztartás gazdálkodása

Család fogalma és funkciói.

Munkamegosztás a háztartásokban. Időgazdálkodás.

Háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése.

A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és hitelek szerepe. A háztartások vagyona.

3.3.1.6.3 A vállalat termelői magatartása

Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, célrendszere, csoportjai.

Vállalkozási formák.

Az egyéni vállalkozások jellemzői, alapítása, szüneteltetése, megszűnése.

A társas vállalkozások alapításának, működésének közös vonásai. A társas vállalkozások megszűnése. A társas vállalkozások formái, sajátosságai.

3.3.1.6.4 Az állam gazdasági szerepe, feladatai

Az állam feladatai. Az állami szerepvállalás változása.

Az állam gazdasági szerepe, a gazdasági beavatkozás alapvető területei.

Az állam gazdálkodása, az államháztartás rendszere. A központi költségvetés.

3.3.1.6.5 Jogi alapfogalmak

A jog lényege, fogalma, funkciói.

A jogforrás és jogforrási hierarchiája.

A jogviszony.

A jogalkotás, a jogszabályok. A jogszabályok érvényesség és hatályossága.

A jogrendszer felépítés.

3.3.1.6.6 Tudatos fogyasztói magatartás

Fogyasztóvédelmi alapismeretek

A fogyasztók alapvető jogai.

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók.

Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása.

Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.

3.3.1.6.7 Marketing alapfogalmak

A marketing szerepe a vállalkozásban.

Marketingstratégia.

Marketingmix és elemei.

3.3.1.6.8 Nemzetközi gazdasági kapcsolatok

A nemzetközi gazdasági kapcsolatok szükségessége, a nemzetközi munkamegosztás.

Kereskedelempolitikai irányzatok.

A külkereskedelem alapvető formái.

Nemzetközi elszámolások eszközei.

A gazdasági integrációk szerepe és típusai.

Az Európai Unió fejlődése és működése.

3.3.2 A vállalkozások működtetése tantárgy

72/72 óra

3.3.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

Tudatosítsa, hogy a vállalkozások piaci viszonyok között tevékenykednek, a javak előállítását profitszerzés érdekében végzik, és valamennyi döntésük kockázattal jár.

A tanulók megismerik az alapvető gazdálkodási folyamatokat a vállalkozáson belül, és be tudják mutatni, hogy a zavartalan működés milyen tevékenységek összehangolását követeli meg.

A tanulók tudják bemutatni, hogy mikor tekinthető nyereségesnek egy vállalkozás. Ismerjék a költségek csoportosítását, és az alapvető gazdasági, statisztikai számításokat.

3.3.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.3.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Gazdasági ismertekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

3.3.2.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.3.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|--|---|-------------------------------------|---|---|
| Prezentálja a beszerzés, termelés, értékesítés jellegzetességeit. | Ismeri a gazdálkodási folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit. | Teljesen önállóan | Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre. | Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján. |
| Meghatározza a vállalkozás gazdálkodásának eredményét. | Ismeri a költségek fajtáit és érti az árbevétel és költségek kapcsolatát. | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Meghatározza és értelmezi a középértékeket (számtani és mértani átlag) és viszonyszámokat (megoszlási és dinamikus viszonyszám). | Ismeri a statisztikai adatok megbízhatóságának jelentőségét. | Teljesen önállóan | | |

3.3.2.6 A tantárgy témakörei

3.3.2.6.1 A vállalkozások gazdálkodása

A gazdálkodási folyamat elemei.

Beszerzési folyamat.

Termelési folyamat.

Értékesítési folyamat.

3.3.2.6.2 A gazdálkodási folyamatok elszámolása

Árbevétel, kiadás, költség fogalma.

Költségek csoportosítása, fajtái.

A kalkuláció, az önköltség.

A vállalkozás eredménye, a nyereségre ható tényezők.

Az árak szerepe a gazdasági döntésekben.

3.3.2.6.3 Statisztikai alapfogalmak

A statisztika fogalma, ágai.

A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői.

A statisztikai ismérv és fajtái.

Az információk forrásai, az információszerzés eszközei.

A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai.

A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai.

A statisztikai adatok ábrázolása.

A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk.

A viszonyszámok csoportosítása.

A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik.

A megoszlási viszonyszám és összefüggései.

Középértékek és alkalmazásuk.

Számított középértékek (számtani átlag, súlyozott számtani átlag, mértani átlag)

Helyzeti középértékek: módusz, medián.

3.4 Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszámja:

270/234 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Bemutatja a hétköznapi viselkedési formákat, elemezi az alapvető és a szolgáltató szakmákban különösen fontos magatartási, illetve viselkedésformák szerepét, jelentőségét. A tanulók elsajátítják és tudatosan alkalmazzák a helyes beszédtechnikát, valamint az írásbeli kommunikáció alapszabályait. A személyiségfejlesztés, az egyéni és a szakmai sikerek elérésének kommunikációs eszközökkel történő elősegítése. Biztosítson lehetőséget a tanulók számára az üzleti kultúra és információkezelés feladataihoz kapcsolódó önálló projektfeladatok, produktumok elkészítésre, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére.

3.4.1 Kommunikáció tantárgy

108/72 óra

3.4.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Megismerteti a tanulókkal az ön- és emberismeret jelentőségét, az alapvető viselkedési formákat. Fejleszti az empatikus készségeket. Legyenek tisztában az emberi érintkezés kultúrájának fontosságával. Ismerjék meg önmagukat, és sajátítsák el a közvetlen és tágabb értelemben vett környezetükhöz való alkalmazkodás képességét. Legyenek képesek a konfliktusok elkerülésére vagy helyes kezelésére, a családi, baráti és későbbi munkakapcsolatok helyes alakítására.

3.4.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.4.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás.

3.4.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.4.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|---|---------------------------------|---|---|
| Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait. | Ismeri a viselkedéskultúra alapvető szabályait. | Teljesen önállóan | Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal való udvarias kommunikációra írásban és szóban egyaránt. | Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával. |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|
| Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokat. | Tisztában van a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokkal. | Instrukció alapján részben önállóan | Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelően levelet készít, használja a helyes beszédtechnikai módokat. | Ismeri az írásbeli és szóbeli kommunikáció legelterjedtebb formáit. | Teljesen önállóan | Digitális tartalmak létrehozása, átalakítása, formázása, szerkesztése a szerzői jogok figyelembevételével. |
| Megadott kommunikációs helyzet elemzésével megfogalmazza a kommunikációs probléma okát, megoldására javaslatot tesz: kifejezi egyetértését vagy egyet nem értését, érvel, indokol, magyaráz, tanácsol. | Ismeri a legfontosabb kommunikációs technikákat, és a kommunikációs zavarok okait. | Instrukció alapján részben önállóan | Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával. |

3.4.1.6 A tantárgy témakörei

3.4.1.6.1 Kapcsolatok a mindennapokban

A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás fogalmainak bemutatása és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben. A mindennapi, a hivatali és az alkalmi öltözködés megismerése. Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése.

3.4.1.6.2 A munkahelyi kapcsolattartás szabályai

Pontos munkavégzés, csoportközi viszonyok, a vezető és beosztott viszonya, generációs problémák a munkahelyen, azok kezelése. A társasági élet speciális lehetőségei (névjegy és névjegyhasználat, telefonhasználat, dohányzás, ajándékozás) és gyakorlati alkalmazási lehetőségük, lehetőleg élet közeli helyzetekben.

3.4.1.6.3 A kommunikációs folyamat

A kommunikáció alapfogalmai. A verbális jelek, nem verbális jelek, a kommunikációs kapcsolatok, az írásbeli és szóbeli kommunikáció fajtái. A kommunikációs zavarok, kommunikációs technikák gyakorlása.

3.4.1.6.4 Ön-és társismeret fejlesztése

Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés.

3.4.2 Digitális alkalmazások tantárgy

162/162 óra

3.4.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanulók biztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legyenek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, betűtípus megválasztására. Ismerjék a levelek formai kialakításának szokásait, a kiemelési módokat.

Képesek legyenek ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tízujjas vakíráson alapuló helyes írástechnikát. képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára.

Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

Képzés javasolt helyszíne: számítógépterem.

3.4.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.4.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás. A Gazdasági ismeretek tantárgy keretében elsajátított alapfogalmak felhasználása az üzleti levél elkészítése során. Az informatikai készségek és tevékenységi formák használata felhasználói szinten.

3.4.2.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.4.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|---|-------------------------------------|---|---|
| Számítógépes dokumentumokat megnyit, ment, nyomtat. | Számítógépes felhasználói ismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő kezelése. | Teljesen önállóan | Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre. | Biztonságos jelszavak megválasztása, előre megfelelően beállított szoftverek, eszközök használata az IKT biztonság növelése céljából. |
| Megadott szempontok szerint szövegszerkesztő szoftverrel dokumentumot formáz. | Ismeri a szövegformázás alapvető szabályait. | Instrukció alapján részben önállóan | | Digitális eszköz be-, kikapcsolása, alapvető funkciók beállítása, módosítása, gyakran előforduló, legegyszerűbb probléma-helyzetek megoldása. |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|
| Megadott szempontok szerint táblázatkezelő szoftverrel táblázatokat, diagramokat készít. | Ismeri a táblázatkezelő program alapvető felhasználási lehetőségeit. | Instrukció alapján részben önállóan | Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával. |
| Megadott szempontok szerint prezentációt készít. | Ismeri a prezentáció készítő program alapvető felhasználási lehetőségeit. | Instrukció alapján részben önállóan | Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével. |
| Megadott szempontok szerint információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza. | Ismeri a biztonságos internet használat szabályait, és a digitális, online kommunikáció eszközeit. | Instrukció alapján részben önállóan | Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy az interneten, az eredmények közül a megfelelő(k) kiválasztása és feldolgozása útmutatás alapján. |
| Tíz perc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveget másol. | Ismeri a tízujjas vakírás technikáját. | Teljesen önállóan | Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével. |

3.4.2.6 A tantárgy témakörei

3.4.2.6.1 Munkavédelmi ismeretek

A munkavédelem lényeg és területei. A munkahelyek kialakításának általános szabályai.

A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben. Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében.

3.4.2.6.2 Tízujjas vakírás

Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás pszichológiai elvének érvényesítésével

Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással.

A jelek szabályai

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérvei alapján.

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

3.4.2.6.3 Digitális alkalmazások

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb stb.

Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.

Prezentációkészítés.

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása.

Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (email, azonnali üzenetküldés, hang-és videoalapú kommunikáció).

3.5 Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

1446/1434 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A kereskedelmi egység működtetése tanulási terület magába foglalja mindazokat az ismereteket, amelynek birtokában a termékértékesítő magas színvonalon képes ellátni a szakmai feladatokat. Képes felmérni a vásárló igényeit bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat. Az eladási helyzetnek megfelelően verbális és nonverbális kommunikációs formák alkalmazásával segítőkészen reagál a vevők kívánságaira. Képes a vevőket tájékoztatni az áruk tulajdonságairól, felhasználási lehetőségeiről a fenntarthatósági szempontok figyelembevételével. A vállalati útmutatás alapján eleget tesz az árfeltüntetési kötelezettségnek, kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét, polcképét. Részt vesz az árubeszerzés folyamatában, vezetői ellenőrzés mellett kezeli és ellenőrzi az árukészletet. Ismeri és alkalmazza az áruátvételi módokat, ismeri az áruk szakszerű tárolását, részt vesz a leltározási folyamatokban. Képes ellátni a pénztárhoz, mint szolgáltatási területhez tartozó összes feladatot. Hozzáértéssel működteti a szakterülethez tartozó gépeket, berendezéseket, eszközöket. Ismeri és alkalmazza a fogyasztóvédelmi előírásokat és tájékoztatja róla a vásárlókat. A gyakorlatban alkalmazza a munkahelyi biztonság- és egészségvédelmi szabályokat, szakmai hatáskörében hozzájárul a környezetterhelés csökkentéséhez, betartja a hulladékkezelés szabályait. Az online értékesítés során feldolgozza a rendeléseket, elvégzi a komissiózást, expedálja a megrendelt árut.

3.5.1 Kereskedelmi ismeretek tantárgy

531/526 óra

3.5.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A kereskedelmi ismeretek tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanulók megismerjék az áruforgalmi munka területeit. Összefüggéseiben lássák az áruforgalmi folyamat elemeit, és meg tudják határozni a folyamatban saját feladatukat, kompetenciáikat. Képesek legyenek elvégezni a beszerzés, készletezés és értékesítés területén azokat a munkafolyamatokat, amelyeket a képzés során megtanultak. Képesek legyenek elvégezni alapvető kereskedelmi számításokat, és a kapott eredményeket értelmezve fel tudják használni a vállalati gazdálkodáshoz. Ismerjék meg az online értékesítési munka elemeit.

3.5.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.5.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak matematika

3.5.1.4 A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.5.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|---|-------------------------------------|--|--|
| A készletfigyelés és a készletváltás alapján információt ad az árurendeléshez. | Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát. | Instrukció alapján részben önállóan | Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés | |
| Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni. | Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket. | Teljesen önállóan | | |
| Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi a raktárban. | Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. | Teljesen önállóan | | |
| Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket. | Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket. | Teljesen önállóan | | |
| Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megóvását. | Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét. | Teljesen önállóan | | |
| Használja a készletnyilvántartó programokat. | Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket. | Teljesen önállóan | | Készletnyilvántartó program |
| Részt vesz a leltározás folyamatában. | Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és -többlet okait. | Instrukció alapján részben önállóan | | PDA-leolvasó használata |
| Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és visszaigazolásához adatbázist kezel. | Ismeri az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát. | Instrukció alapján részben önállóan | | Eladói program használata |
| Az online rendelt árukat komissiózza és expedálja. | Ismeri az áruösszeállítás és -kiszállítás munkafolyamatát. | Teljesen önállóan | | |
| Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket. | Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat | Teljesen önállóan | | |

3.5.1.6 A tantárgy témakörei

3.5.1.6.1 Áruforgalmi ismeretek

Az áruforgalmi folyamat elemei
Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban
A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés
Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai
A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja
Göngyölegkezelés
Raktárak, tárolási módok
Árumozgató eszközök és gépek
Beérkezett áruk készletre vételezése
Készletnyilvántartó program megismerése
Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása
A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése
Veszteségek kezelése (leltárhány, selejt, értékcsökkent termékek)
Az áruk eladásra történő előkészítése
Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek
Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók
Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések
Az áru kihelyezése az eladótérbe
Értékesítési csatornák
Értékesítési módok

3.5.1.6.2 Szakmai számítások

Árak felépítése
Leértékelés, akció, kiárusítás
Forgalom
Költségek
Árréstömeg
Átlagkészlet
Forgási sebesség napokban, fordulatokban
Áruforgalmi mérlegsor
Leltáreredmény meghatározása
Eredmény keletkezése

3.5.1.6.3 Online kereskedelem

Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok
Weblap, virtuális áruház felépítése
Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése
Árukezelési, kommissiózási és expediálási feladatok főbb elemei
Az áru feladása
Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

3.5.2 Üzlet működtetése tantárgy

211/201 óra

3.5.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

Az üzlet működtetése tantárgy tanításának fő célja, hogy a termékértékesítő megismerje azokat a jogszabályokat és előírásokat, amelyek a kereskedelmi egységek működtetésére vonatkoznak. Ismerje meg a munka- és tűzvédelmi szabályokat, az üzletben található veszélyforrásokat és a megelőzés módjait, valamint a vagyonvédelmi megoldásokat. Tanulja meg feladatainak összehangolását, munkájának megszervezését és a rendkívüli események kezelését.

3.5.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.5.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

3.5.2.4 A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.5.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|--|-------------------------------------|---|--|
| Betartja a munka- és balesetvédelmi szabályokat. | Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik. | Teljesen önállóan | Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség | |
| Betartja a tűzvédelmi előírásokat. | Ismeri a tűzveszélyességi besorolásokat és tudja mi a teendő tűz esetén. | Teljesen önállóan | | |
| Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket. | Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket. | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Munkahelyén betartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat. | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait. | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket. | Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat. | Teljesen önállóan | | Számítógép és PDA használata |
| A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezni a munkakörébe tartozó feladatokat. | Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét. | Teljesen önállóan | | |
| Ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat. | Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket. | Teljesen önállóan | | Lopásgátló eszközök használata |

3.5.2.6 A tantárgy témakörei

3.5.2.6.1 A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés
Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők
Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben
A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja
Felkészülés a hatósági ellenőrzésre

3.5.2.6.2 Munka-, tűz- és balesetvédelem
Munkavédelmi alapfogalmak
Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei
A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások
A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések
A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása
Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv

3.5.2.6.3 Környezetvédelem
A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben
A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem
Az üvegházhatás jelensége, következménye
Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása
Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik
A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége

3.5.2.6.4 Erőforrás-gazdálkodás
Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)
Munkakörök a kereskedelemben
Munkaszervezés és információs folyamatok
A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése

3.5.2.6.5 Áru- és vagyónvédelem
Az áru- és vagyónvédelem szerepe
Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők
Áru- és vagyónvédelmi eszközök
A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei
Rendkívüli esetek kezelése

3.5.3 Pénztárgépkézelés tantárgy

78/78 óra

3.5.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

A pénztárgépkézelés tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje a kasszakezelői és kasszaasszisztensi munkafolyamatok elemeit. Megismerje az elektronikus és számítógép-alapú eszközök működésének menetét és szabályait. Megtanulja a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait. Megtanuljon pénztárgépi nyugtát vagy számlát készíteni és elsajátítsa a pénz kezelésére vonatkozó előírásokat. Megtanuljon segítséget nyújtani a vásárlóknak az önkiszolgáló kassza használata során.

3.5.3.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.5.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Matematika

3.5.3.4 A képzés órakeretének legalább 90%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.5.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|--|--|---------------------------------|--|---|
| Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót. | Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait. | Teljesen önállóan | Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség | |
| Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet. | Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését. | Teljesen önállóan | | POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ |
| Leméri az áru súlyát, korrigál, ha tévesztett. | Ismeri a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait | Teljesen önállóan | | Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet |
| Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat. | Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat | Teljesen önállóan | | |
| Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valódiságát, a bankkártya érvényességét. | Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat | Teljesen önállóan | | Bankkártya-leolvasót használ |
| A pénztárosi munka során ellátja az áru- és vagyónvédelmi feladatokat is. | Ismeri a pénztáros áru- és vagyónvédelemhez kapcsolódó feladatait. | Teljesen önállóan | | Használja az áruvédelmi eszközöket |

| | | | | |
|---|--|-------------------|--|---|
| Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról. | Ismeri a kasszaaszszisztens szerepét. | Teljesen önállóan | | |
| Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használatában. | Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép riasztási funkcióit és a riasztások kezelésének módjait. | Teljesen önállóan | | Képes kezelni az önkiszolgáló terminált |
| Elvégzi az önkiszolgáló kassza nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését. | Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép felépítését, működését. | Teljesen önállóan | | |
| Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során. | Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit. | Teljesen önállóan | | |

3.5.3.6 A tantárgy témakörei

3.5.3.6.1 Pénztárgép működtetése

Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben

A pénztárnyitás feladatai

A pénztárzárás feladatai

3.5.3.6.2 Pénzkezelés szabályai

A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások

3.5.3.6.3 Pénzkezelés bizonylatai

Nyugtaadási kötelezettség

Gépi/kézi készpénzfizetési számla

3.5.3.6.4 Fizetési eszközök, törvényi előírások

Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai

Valutával történő fizetés szabályai

Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai

3.5.3.6.5 A pénztáros elszámoltatása

A napi zárás elvégzése

Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása

Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

3.5.3.6.6 Önkiszolgáló pénztárterminál

Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása

A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása

A terminál rendeltetésszerű működése

Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése

3.5.4 Termékismeret és -forgalmazás tantárgy

353/353 óra

3.5.4.1 A tantárgy tanításának fő célja

A termékismeret és -forgalmazás tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanulók elsajátítsák az általános áruismereti alapokat, megismerkedjenek a főbb árucsoportokkal, azok forgalmazásának, tárolásának szabályaival. Cél továbbá, hogy a tanulók alkalmassá váljanak az önálló ismeretszerzésre, és a szakterületük folyamatosan változó és bővülő termékínálatával kapcsolatban naprakész tudással rendelkezzenek. Ezzel hozzájárulnak a vevői igények magas szintű kielégítéséhez és a vállalat eredményességének növeléséhez.

3.5.4.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.5.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Természetismeret

3.5.4.4 A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.5.4.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|--|-------------------------------------|---|--|
| Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről. | Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket. | Teljesen önállóan | Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás | Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére |
| Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan. | Ismeri a különleges termékek leírását. | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerűen kihelyezi termékeket. | Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat | Teljesen önállóan | | |
| Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit. | Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat. | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket. | Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat. | Teljesen önállóan | | |
| Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban. | Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket. | Teljesen önállóan | | |

| | | | | |
|---|---|-------------------|--|--|
| Tájékoztatást ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban. | Ismeri a vegyiáruk forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket. | Teljesen önállóan | | |
| Tájékoztatást ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről. | Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit. | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatójában szereplő jelölésekről. | Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat | Teljesen önállóan | | |
| Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban. | Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket. | Teljesen önállóan | | |

3.5.4.6 A tantárgy témakörei

3.5.4.6.1 Árurendszerek

Árurendszerek

A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben

EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

3.5.4.6.2 Minőség

Az áru minőségére ható tényezők

Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei

Szabványok, szabványosítás

3.5.4.6.3 Fogyasztói érdekvédelem

A fogyasztókat megillető jogok

A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások

Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai

A szavatosság

A jótállás

Fogyasztói panaszok kezelése
Vásárlók könyve
Békéltető testület
Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben

3.5.4.6.4 Árufőcsoportok bemutatása

Élelmiszerek és élvezeti cikkek:

- Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények
- Az élelmiszerek összetétele
- Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége
- Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)
- Rendszertani csoportosítás
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések
- A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények
- Évezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai

Vegyiaruk:

- A vegyiaruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei
- A vegyiaruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása
- A vegyiaruk forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések
- Vegyiaruk rendszertani csoportosítása

Ruházati cikkek:

- Rendszertani csoportosítása
- A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése
- A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények
- Kapcsolódó szolgáltatások

Vegyes iparcikkek:

- A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása
- A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok
- Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok

Műszaki cikkek:

- Műszaki és elektromos alapismeretek
- Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jó-tállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
- Minőségi és biztonsági követelmények

3.5.4.6.5 Termékkihelyezés

A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával

A bolti kihelyezés általános szabályai

Polckép

Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai

3.5.4.6.6 Csomagolás

A csomagolás funkciói

A csomagolóeszközök fajtái

A csomagolásra vonatkozó előírások

A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

3.5.4.6.7 Specifikus termékismeret

A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések

A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai:

- Áruátvételtre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai
- Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése
- Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés

3.5.4.6.8 Fogyasztói trendek

Öko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékban

Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok

Különleges diétákhoz készülő élelmiszerek

Géntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek

Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben

A digitális világ, okoseszközök

Felelős fogyasztás

Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem

3.5.5 Üzleti kommunikáció tantárgy

273/276 óra

3.5.5.1 A tantárgy tanításának fő célja

Az üzleti kommunikáció tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje és alkalmazni tudja a kommunikációs technikákat, a vásárlók befolyásolásának eszközeit, amelyeket felhasználva hatékonyabban tudja értékesíteni a termékeket.

3.5.5.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.5.5.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelv és irodalom

3.5.5.4 A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.5.5.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|---|-------------------------------------|--|--|
| Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat. | Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket. | Teljesen önállóan | Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás. | Készletnyilvántató szoftver, webböngésző |
| Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást. | Ismeri a kérdezéstechnika alapjait. | Teljesen önállóan | | |
| Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl. | Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket. | Teljesen önállóan | | |
| Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webböngészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja. | Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit. | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára. | Ismeri a marketingkommunikációt elemeit | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerűen kiszolgálja a vevőt. | Ismeri a személyes eladás folyamatát | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat. | Ismeri a konfliktuskezelési technikákat | Teljesen önállóan | | |

3.5.5.6 A tantárgy témakörei

3.5.5.6.1 Az értékesítő szerepe

A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre

A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban

Munkahelyi együttműködés

3.5.5.6.2 A vásárlási döntést befolyásoló tényezők

A vásárlás indítékai

A vásárlási döntés folyamata

Vásárlói típusok, vásárlói magatartások

3.5.5.6.3 Értékesítési technikák és eladásösztönzés

A marketingkommunikáció területei:

- Reklám
- Személyes eladás
- Vásárlásösztönzés, PR

BTL-eszközök a kereskedelemben:

- Vásárlásösztönzés
- Vásárláshelyi reklám
- A személyes eladás technikája

3.5.5.6.4 Digitális kommunikáció

Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat

4 RÉSZSZAKMA

A részszerzésére irányuló szakmai vizsga akkor kezdhető meg, ha a tanuló eleget tett a jelen fejezet szerinti képzési követelményeknek.

4.1 A részszerzés megnevezése: Bolti előkészítő

4.1.1 A részszerzés ajánlott szakmai tartalma:

| Az oktatási egység 3. fejezetben szereplő azonosító száma | Az oktatási egység megnevezése |
|---|---|
| 3.5.1.6.1 | Áruforgalmi ismeretek témakör |
| 3.5.2.6.1 | A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés témakör |
| 3.5.2.6.2 | Munka-, tűz- és balesetvédelem témakör |
| 3.5.2.6.3 | Környezetvédelem témakör |
| 3.5.2.6.5 | Áru- és vagyonvédelem témakör |
| 3.5.4.6.5 | Termékkihelyezés témakör |
| 3.5.4.6.6 | Csomagolás témakör |

4.2 A részszerzés megnevezése: Pénztáros

4.2.1 A részszerzés ajánlott szakmai tartalma:

| Az oktatási egység 3. fejezetben szereplő azonosító száma | Az oktatási egység megnevezése |
|---|--------------------------------|
| 3.5.1.6.1 | Áruforgalmi ismeretek témakör |
| 3.5.3 | Pénztárgépezés tantárgy |

5 EGYEBEK

TARTALOM

| | |
|--|-----------|
| 1 A SZAKMA ALAPADATAI..... | 1 |
| 2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA..... | 1 |
| 3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA..... | 5 |
| 3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület..... | 5 |
| 3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy 18/18 óra..... | 5 |
| 3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület..... | 7 |
| 3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy 62/62 óra..... | 7 |
| 3.3 Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület..... | 11 |
| 3.3.1 Gazdasági ismeretek tantárgy 216/108 óra..... | 11 |
| 3.3.2 A vállalkozások működtetése tantárgy 72/72 óra..... | 14 |
| 3.4 Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület..... | 16 |
| 3.4.1 Kommunikáció tantárgy 108/72 óra..... | 16 |
| 3.4.2 Digitális alkalmazások tantárgy 162/162 óra..... | 18 |
| 3.5 Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület..... | 21 |
| 3.5.1 Kereskedelmi ismeretek tantárgy 531/526 óra..... | 21 |
| 3.5.2 Üzlet működtetése tantárgy 211/201 óra..... | 24 |
| 3.5.3 Pénztárgépkezelés tantárgy 78/78 óra..... | 26 |
| 3.5.4 Termékismeret és -forgalmazás tantárgy 353/353 óra..... | 28 |
| 3.5.5 Üzleti kommunikáció tantárgy 273/276 óra..... | 31 |
| 4 RÉSZSZAKMA..... | 34 |
| 4.1 A részszakma megnevezése: Bolti előkészítő..... | 34 |
| 4.2 A részszakma megnevezése: Pénztáros..... | 34 |
| 5 EGYEBEK..... | 34 |