GYULAI SZC ADY ENDRE- BAY ZOLTÁN TECHNIKUM, SZAKKÉPZŐ ISKOLA, GIMNÁZIUM ÉS KOLLÉGIUM
5720 Sarkad, Vasút utca2. **Iskolai** : (66) 218-908 *Adószám*: 15831976-2-04,
Bankszámlaszám: 10026005-00335292-00000000 *E-mail*: sarkad@gyszc.hu , *Internetes elérhetőség*: www.adybaygyszc.hu

0

5 0416 13 03 Kereskedő webáruházi technikus szakma szakirányú oktatás képzési programja

	Szakképző Intézmény
Neve	Gyulai SZC Ady Endre- Bay Zoltán Technikum, Szakképző Iskola, Gimnázium és Kollégium
Székhely címe	5700 Gyula, Szent István u. 38
Telephely címe	5720 Sarkad, Vasút u. 2.
Képviselőjének neve	Aranyi Roxána Éva
Beosztása	igazgató
Elérhetősége	0620/985-2756
Aláírás, bélyegző	

1. A szakma alapadatai:

Az ágazat megnevezése: Kereskedelem

A szakma megnevezése: Kereskedő webáruházi technikus

A szakma azonosító száma: 5 0416 13 03

A szakma szakmairányai: —

A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5

A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5

Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás

Kapcsolódó részszakmák megnevezése: -

1.1. A szakirányú oktatásba történő belépés feltételei:

Ágazati alapvizsga megszerzése

1.2. Szakirányú oktatás célcsoportja:

A képzési program a 11. és 12. és 13. évfolyamokra vonatkozik, akik nappali képzésben, tanulói jogviszonnyal rendelkeznek.

1.3. Maximális csoportlétszám: Iskolai oktatásban 16 fő,
duális partnernél 12 fő

1.4. A szakirányú oktatásba történő belépés feltételei (Forrás: KKK)

A szakmai oktatásba történő belépés feltételei

1.	Nappali képzésben:	Ágazati alapvizsga Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges
2.	Felnőtt képzésben:	Igazgatói határozattal, felmentett előző tanulmányai, vizsgái alapján.

1.5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek

	Funkció	Végzettség	Szakképzettség (Szakképesítés)	Szakirányú szakmai gyakorlat	**Egyéb** (pl. kamarai gyakorlati oktatói vizsga)
1.	**Tanműhely-vezető**	-	-	-	-
2.	**Szakirányú oktatásért felelős személy**	Közgazdász tanár MA/ BA Közgazdász	marketing szakirány kereskedelmi szakoktató	BA kereskedelmi szakoktató	Duális partnernél kereskedelmi érettségi + 5 éves szakmai gyakorlat és kamarai gyakorlati oktatói vizsga vagy kereskedelmi mestervizsga.
3.	**Oktató(k)**	MA/ BA Közgazdász	marketing szakirány kereskedelmi szakoktató	Kereskedelmi szakoktató	Duális partnernél kereskedelmi érettségi + 5 éves szakmai gyakorlat és kamarai gyakorlati oktatói vizsga vagy kereskedelmi mestervizsga.
4.	**Műszaki, fizikai dolgozó(k)**				Duális partnernél kereskedelmi érettségi + 5 éves szakmai gyakorlat és kamarai gyakorlati oktatói vizsga vagy kereskedelmi mestervizsga.

Forrás: **12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról 134. § (7) pontja** alapján 326/2013. (VIII. 30.) Korm. rendelet 6. mellékletének 30-32 pontja szerint.

1.6. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek:

- Árutároló és -bemutató berendezések
- Árumozgató gépek, eszközök
- Mérőeszközök
- Hűtőberendezések
- Vágóeszközök
- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Kódleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök és biztonsági berendezések
- Formanyomtatványok, bizonylatok
- Irodatechnikai eszközök
- Hálózat
- Számítógép internetkapcsolattal
- Irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások
- Ügyviteli szoftverek

2. Képzési és kimeneti követelmények

2.1. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei

(Forrás: a KKK aktuális követelmények mindig az ikk.hu weboldalon érhetőek el.)

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Kereskedő és webáruházi technikusként elindítja és működteti bolti és az e-kereskedelmi egységeket.	Ismeri a bolti és az e- kereskedelmi vállalkozások alapításának, működtetésének feltételeit, előírásait.	Törekszik a tevékenységéhez legjobban illeszkedő vállalkozási forma megválasztására.	Önállóan képes vállalkozást alapítani és működtetni a jogszabályi előírások betartásával.
Feltérképezi a piacon megtalálható különböző webáruházi rendszereket, és kialakítja állásfoglalását a bérlésről vagy az egyedi webáruház létrehozásáról.	Pontosan megnevezi a különböző webáruházi rendszerek előnyeit és hátrányait.	Törekszik arra, hogy megvizsgálja ezeket a rendszereket pénzügyi és marketing szempontból egyaránt.	Felelősen dönt a számára legoptimálisabb webáruházi rendszer kiválasztásáról.
Folyamatosan figyeli az aktuális vállalkozói hiteleket és pályázati felhívásokat.	Felismeri a pályázatokban rejlő lehetőségeket vállalkozása fejlesztéséhez.	Törekszik a pályázattal elnyertprojekt tökéletes megvalósítására.	A pályázati elszámolást precízen végzi, annak tartalmáért, valódiságáért felelősséget vállal.
Tanulmányozza az offline és az online világban működő kereskedelmi vállalkozások új kihívásait.	Azonosítja az új tereket és piacokat, az új kiskereskedelmi modelleket.	Nyitott az új kiskereskedelmi modellek elsajátítására, bevezetésére, mint pl. a hibrid tér, a kiterjesztett valóság, okos kiskereskedelem stb.	Önálló javaslatot fogalmaz meg a vezetőség felé az új stratégiai koncepciókkal és trendekkel kapcsolatban.

Kiszámolja és elemzi az áruforgalmi tevékenységet meghatározó mutatókat, amelyek a gazdálkodás eredményességét segítik.	Összefüggéseiben ismeri a likviditási mutatókat, a cash- flow fogalmát, kimutatását, jelentőségét, a pénzügyi kimutatások eredményeit, a jövedelmezőségi mutatókat, a finanszírozási lehetőségeket. Értelmezi és felismeri a közöttük lévő logikai kapcsolatokat, összefüggéseket.	Motivált a vállalat gazdasági és marketing stratégiájának meghatározásában.	Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására, hogy a mutatók a tervezett szintet hozzák az eredményes működés érdekében és az alkalmazott stratégia sikerességében.
Bolti és e- kereskedelmi megrendeléseket vesz fel és készít, be szerzést végez, készletnyilvántartást vezet, és értékesít.	Ismeri a vállalkozás áruforgalmi folyamatát, annak rendszerét, a megrendelések folyamatát, a készletpolitikáját, az ehhez alkalmazott készletnyilvántartó programokat, a leltározás folyamatát, az áruk eladásra való előkészítését, az eladótéri és weboldali elhelyezését, továbbá ismeri az értékesítési készletpolitikáját, az ehhez alkalmazott készletnyilvántartó programokat, a leltározás folyamatát, az áruk eladásra való előkészítését, az eladótéri és weboldali el- helyezését, továbbá ismeri az értékesítési módokat és az értékesítés folyamatát.	Törekszik a megrendelések határidőre történő teljesítésére, a megfelelő készletnagyság biztosítására, annak ellenőrzésére, valamint motivált az eladások számának növelésében.	Munkahelyi vezetőjével egyeztetve dönt a készletállomány nagyságáról, a megfelelő raktárkezelői program alkalmazásáról, használatáról. A beszállítói partnerekkel együttműködik, új megoldásokat kezdeményez a termékek értékesítésében.

Felméri és összeállítja a kereskedelmi egység áruválasztékát.	Megfelelő termékismerettel rendelkezik, és felismeri az új termékek forgalmazásában lévő lehetőségeket, nyitott az újdonságok iránt.	Szem előtt tartja a termékeken található jelölések, az áruk cím- kéjén lévő információk pontos adattartalmát, a fogyasztói árak egyértelmű feltűntetését.	Betartja a fogyasztók tákoztatásával kapcsolatos szabályokat, a speciális előírásokat.
Meghatározza a létszám- és bérgazdálkodási, valamint a jövedelmezőségi mutatókat, a fizetendő adókat.	Ismeri a bevételeket és költségeket, valamint ezen tényezők profitra gyakorolt hatását. Tisztában van az adózással kapcsolatos elő- írásokkal.	Törekszik az eredményes működésre, a profit maximalizálására.	Munkahelyi vezetőjével felelős döntéseket hoz a pénzügyi kockázatok csökkentése érdekében. Felelősen jár el az adózással kapcsolatos jogszabályi előírások betartásában.
Megtervezi a vállalat számára legjobb elektronikus beszállítói rendszerek folyamatszervezését, logisztikáját, beszerzi az ehhez szükséges szoftvereket.	Részletesen ismeri a piacon jelenlévő leginnovatívabb technológiákat, szoftvereket, fulfillment webshop logisztikát, cégeket, a felhőalapú logisztikai platformokat.	Nyitott a legújabb e-kereskedelem raktárlogisztikai folyamatainak elsajátítására, a globális szemlélet kialakítására, a nemzetközi terjeszkedésre, a legjobb alvállalkozók, szolgáltatók, vagyis a 3PL (Third Party Logistics) felkutatására.	Vezetői irányítással kreatívan hozza meg döntéseit a vállalat számára legoptimálisabb logisztikai rendszer használatáról, a bigdata és mesterséges intelligencia (chatbot) alkalmazásáról, a fulfillment cégek igénybevételéről.
Felméri a k iskereskedelemben alkalmazott digitális technológiákat és azok s zerepét a saját vállalatánál.	Ismeri a hagyományos digitális eszközöket, (pl. vonalkód, QR kód a termékeken, digitális polccímke, önkiszolgáló pénztárgépek, online pénztárgépek, interaktív információs táblák, click- and- collect, click-and-drive stb…).	Elkötelezett az új digitális technológiák tanulmányozása, bevezetése mellett, mint pl. a mobil applikációk, mobiltelefonos fizetés, eladó és kasszamentes boltok, dinamikus árazás, intelligens bevásárlókocsi, virtuális bevásárlókosár, tájékoztat szkennerek vásárlóknak, kiszolgáló robotok stb.	Munkahelyi vezetőjével egyeztetve dönt a hagyományos és az új digitális technológiák alkalmazásáról, új megoldásokat kezdeményezve, melyek a vállalat számára a legoptimálisabb előnyöket jelentik a piacon.

Összeállítja a kereskedelmi vállalat számára legelőnyösebb marketing stratégiát.	Ismeri az értékteremtés fogalmát, a vásárláshoz vezető utat, a „Brand” fogalmát, a piackutatás jelentőségét, a marketing- kommunikációs mixet, a direktmarketinget, az online marketinget, a gerillamarketinget, a B2B és B2C marketinget, a közösségi oldalak erőteljes szerepét az eladásban.	Motivált az új trendek megismerésében a marketing területén, mint a tartalomalapú marketing, értékesítés, perszóna fókuszú megközelítés, vásárlói úton alapuló kommunikáció, konverzióalapú megközelítés, vagy a social media kihagyhatatlansága.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vezetőség részére a hagyományos és az új technikák alkalmazására, vagy a kettő kombinációjára.
Részt vesz a különböző marketing akciók összeállításában, kampányok lebonyolításában, valamint az árubemutatókon. Működteti a kereskedelmi vállalkozás törzsvásárlói rendszerét, az ehhez kapcsolódó nyilvántartásokat.	Tudja és érti a különböző promóciók, kampányok, akciók, hűség- programok jelentőségét, eladás- ösztönző szerepét az értékesítésben.	Elkötelezett a kereskedelmi egységben, webáruházban meghirdetett akciók, törzsvásárlói programok sikeres lebonyolításában.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vásárlói lojalitás elmélyítésére, új speciális kampányok szervezésére.
Megvizsgálja az értékesítés hatékonyságát segítő tényezőket az értékesítési stratégia kialakításához a bolti és elektronikus kereskedelemben egyaránt.	Összefüggéseiben ismeri a stratégiák nehézségeit és gyenge pontjait, az optimalizálást, a ”multichaneling” többcsatornás értékesítést, az elektronikus piacteret, annak formáit, az értékesítési módokat.	Kereskedelmi munkája során törekszik a legjobb stratégia kialakítására, a vállalat profiljához illő értékesítési mód(ok) kiválasztására.	Felismeri, ha nem megfelelő döntést hozott és képes az önkorrekcióra, szükség esetén vezetői segítséget vesz igénybe.
Társalgási szinten kommunikál a választott idegen nyelven.	Ismeri a szakmájához kapcsolódó szakkifejezéseket.	Figyelemmel kíséri az új technológiák idegen nyelvű leírásait.	Folyamatosan képzi magát a szakmai nyelvtanulásban.

Összeállítja a kereskedelmi vállalat számára legelőnyösebb marketing stratégiát.	Ismeri az értékteremtés fogalmát, a vásárláshoz vezető utat, a „Brand” fogalmát, a piackutatás jelen- tőségét, a marketing kommunikációs mixet, a direkt- marketinget, az online marketinget, a gerillamarketinget, a B2B és B2C marketinget, a közösségi oldalak erőteljes szerepét az eladásban.	Motivált az új trendek megismerésében a marketing területén, mint a tartalomalapú marketing, értékesítés, perszóna fókuszú megközelítés, vásárlói úton alapuló kommunikáció, konverzióalapú megközelítés, vagy a social media kihagyhatatlansága.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vezetőség részére a hagyományos és az új technikák alkalmazására, vagy a kettő kombinációjára.
Részt vesz a különböző marketing akciók összeállításában, kampányok lebonyolításában, valamint az árubemutatókon. Működteti a kereskedelmi vállalkozás törzsvásárlói rendszerét, az ehhez kapcsolódó nyilvántartásokat.	Tudja és érti a különböző promóciók, kampányok, akciók, hűség- programok jelentőségét, eladásösztönző szerepét az értékesítésben.	Elkötelezett a kereskedelmi egységben, webáruházban meghirdetett akciók, törzsvásárlói programok sikeres lebonyolításában.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vásárlói lojalitás elmélyítésére, új speciális kampányok szervezésére.
Megvizsgálja az értékesítés hatékonyságát segítő tényezőket az értékesítési stratégia kialakításához a bolti és elektronikus kereskedelemben egyaránt.	Összefüggéseiben ismeri a stratégiák nehézségeit és gyenge pontjait, az optimalizálást, a multicha- neling”- többcsatornás értékesítést, az elektronikus piacteret, annak formáit, az értékesítési módokat.	Kereskedelmi munkája során törekszik a legjobb stratégia kialakítására, a vállalat profiljához illő értékesítési mód(ok) kiválasztására.	Felismeri, ha nem megfelelő döntést hozott és képes az önkorrekcióra, szükség esetén vezetői segítséget vesz igénybe.
Társalgási szinten kommunikál a választott idegen nyelven.	Ismeri a szakmájához kapcsolódó szakkifejezéseket.	Figyelemmel kíséri az új technológiák idegen nyelvű leírásait, melyet fel tud használni munkája során.	Folyamatosan képzi magát a szakmai nyelvtanulásban.
Szakszerűen kezeli a pénztárgépet és a pénztárgép terminált.	Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működé- sét, a pénztáros feladatait. Segítséget nyújt a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgépek használatához.	Törekszik a precíz és pontos munkavégzésre a kasszazónában.	Felelősséget vállal a pénzkezelési szabályzat előírásainak betartására.

Kialakítja a bolti és a webáruházi fizetési lehetőségeket, a különböző fizetési módokat.	Részletesen ismeri a különböző fizetési módokat: készpénz, bankkártya, hitelkártya, utalvány, mobilfizetés, banki átutalás, utánvétes rendelés. PayPal, Barion, SimplePay. Felvilágosí- tást ad az érdeklődő vevők számára.	Nyitott az új fizetési módok elsajátítására, a kereskedelmi egységben történő alkalmazására.	Felelősséget vállal a kereskedelmi egységben történő szigorú fizetési előírások, szabályok be- tartására.
Elkészíti az értékesítéshez szükséges fuvarokmányokat (szállítólevél), valamint a bizonylatokat (nyugta, számla).	Ismeri az okmányok és bizonylatok alaki és formai követelményeit, azok adattartalmát.	Törekszik az üzleti életben fontos szakszerű dokumentálásra.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat, okmány megfelelőségéért, a jogszabályi előírások betartásáért.
Beszerzi a kereskedelmi vállalkozás típusának megfelelő különböző árumozgató gépeket (pl. béka, molnár kocsi stb.), berendezéseket (pl. hűtőgépek, mérlegek stb.) és egyéb eszközöket (árazó gép, digitális árcímke stb.), valamint a megfelelő szoftvereket.	Ismeri a kereskedelemben használatos árumozgató gépek, berendezések, szoftverek általános működését.	Törekszik a különböző árumozgató gépek, berendezések rendeltetésszerű és szakszerű használatára, a szoftverek megfelelő alkalmazására.	Munkáját a gépek kezelési utasításában foglaltak szerint és a munkavédelmi szabályok betartásával végzi és dokumentálja.
Szakszerűen kezeli a fogyasztói reklamációkat, visszajelzéseket, jegyzőkönyvet vesz fel, tájékoztat a panaszkezelési és vitarendezési szabályzatról, az elállási jogról.	Részletesen ismeri a különböző kommunikációs szituációknak megfelelő pozitív megoldásokat.	Értékként tekint a vásárlóval való empatikus és udvarias kommunikációra.	Felelősen jár el a fogyasztó kifogásaival kapcsolatban.
Alkalmazza a személyesadatok védelméről szóló előírásokat és elkészíti az ehhez kapcsolódó adminisztrációs feladatokat.	Ismeri az adatvédelemre vonatkozó legfontosabb alapfogalmakat, az adatkezelés fel- tételeit.	Önmagára nézve kötelező érvényűnek tekinti az adatok jogszerű kezelését.	Betartja és betartatja az adatvédelmi szabályokat.

Munkája során alkalmazza a környezetvédelmi előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait, az aktuális környezetbarát megoldásokat, termékjelzéseket, nemzetközi jelöléseket.	Tevékenysége során értékként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezet és egészségtudatos gazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.	Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.
Munkája során alkalmazza a munka-, tűz- és balesetvédelmi, előírásokat. Kezeli a rendkívüli eseményeket.	Ismeri a baleseti veszélyforrásokat, tudja mi a teendő baleset esetén. Ismeri a munkavédelmi előírásokat a kereskedelem területén.	Törekszik a biztonságos és precíz munkavégzésre.	Felelős a hatáskörén belüli munka-, tűz- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.

3. Részletes szakmai tartalom

3.1. A szakirányú oktatás részletes tartalma

A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszáma évfolyamonként

	Évfolyam	9.	10.	11.	12.	13.	A képzés összes óraszáma	1/13.	2/14.	A képzés összes óraszáma
Ágazati alapoktatás	Évfolyam összes óraszáma	**252**	**324**	**468**	**468**	**775**	**2287**	**1116**	**992**	**2108**
	Munkavállalói ismeretek	**18**	**0**	**0**	**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	**0**	**0**	**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
	Gazdasági ismeretek	**108**	**108**	**0**	**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	**0**	**72**	**0**	**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 összóraszáma	108	180	0	0	0	288	180	0	180
	Kommunikáció	**36**	**72**	**0**	**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	**90**	**72**	**0**	**0**	**0**	**162**	**162**	**0**	**162**
	Munkavédelmi ismeretek	4					4	4		4
	Tízujjas vakírás	68	36				104	104		104
	Digitális alkalmazások	18	36				54	54		54
	Tanulási terület összóraszáma	126	144	0	0	0	270	234	0	234
Kereskedelmi egység működtetése	**Kereskedelem alapjai**	**0**	**0**	**108**	**162**	**62**	**332**	**234**	**93**	**327**
	Áruforgalmi folyamat			80	72	62	214	144	62	206
	Munka-, tűz- és balesetvédelem			10			10	8		8
	Környezetvédelem			18			18	18		18
	Digitális és analóg eszközök használata				54		54	36	23	59
	Pénzkezelés				36		36	28	8	36
	Termékismeret	**0**	**0**	**126**	**72**	**31**	**229**	**234**	**0**	**234**
	Árufőcsoportok			18			18	18		18

	Specifikus termékismeret			36			36	36		36
	Árurendszerek			18			18	18		18
	Csomagolástechnika			36			36	30		30
	Termékkihelyezés és forgalmazás			18		20	38	58		58
	Fogyasztóvédelmi alapok				54		54	42		42
	Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban				18	11	29	32		32
	Vállalkozási ismeretek	**0**	**0**	**0**	**0**	**124**	**124**	**0**	**124**	**124**
	Gazdasági szervezetek					8	8		8	8
	A vállalkozások vagyona és finanszírozása					36	36		36	36
	A közbeszerzés alapjai					9	9		9	9
	Likviditás és cash-flow					10	10		10	10
	Hatóságok és felügyeleti szervek					9	9		9	9
	Üzleti tervezés					52	52		52	52
	Kereskedelmi gazdaságtan	**0**	**0**	**108**	**108**	**62**	**278**	**144**	**124**	**268**
	Árképzés			36			36	36		36
	Készletgazdálkodás			36			36	36		36
	Humán erőforrás szervezés			36	18		54	46		46
	Közterhek				18	8	26	26		26
	Költségek				36		36		36	36
	Eredményesség				36	22	58		56	56
	Vagyonvizsgálat					32	32		32	32
	Tanulási terület összóraszáma	0	0	342	342	279	963	612	341	953
E-kereskedelem	**Digitalizáció**	**0**	**0**	**54**	**54**	**31**	**139**	**0**	**124**	**124**
	Rendszer felépítése és működése			27			27		27	27
	Multimédiás és kommunikációs alkalmazások			27			27		27	27
	Weblapkészítés és működtetés				27		27		27	27
	Adatbáziskezelés				27		27		17	17

	Mobil alkalmazások					22	22		18	18
	Szoftverhasználati jogok					9	9		8	8
	Webáruház működtetése	**0**	**0**	**0**	**0**	**186**	**186**	**0**	**186**	**186**
	Online vállalkozások					60	60		60	60
	Online kereskedelmi platformok					42	42		42	42
	Logisztikai feladatok					48	48		48	48
	Ügyfélkapcsolatok menedzselése					36	36		36	36
	Jogi ismeretek	**0**	**0**	**0**	**0**	**31**	**31**	**0**	**31**	**31**
	Üzemeltetés jogi feltételei					7	7		7	7
	Általános szerződési feltételek					6	6		6	6
	Szerzői jog					6	6		6	6
	Adatvédelmi szabályok, GDPR					6	6		6	6
	A pénzforgalom szabályozása					6	6		6	6
	Tanulási terület összóraszáma	0	0	54	54	248	356	0	341	341
Marketing	**Marketing alapjai**	**0**	**0**	**72**	**72**	**0**	**144**	**72**	**62**	**134**
	A marketing sajátosságai és területei			8			8	8		8
	Vásárlói magatartás			16			16	16		16
	Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing			16			16	16		16
	Termékpolitika			16			16	16		16
	Árpolitika			16			16	16		16
	Értékesítéspolitika				36		36		31	31
	Szolgáltatásmarketing				36		36		31	31
	Marketing kommunikáció	**0**	**0**	**0**	**0**	**186**	**186**	**0**	**186**	**186**
	Reklám					24	24		24	24
	Személyes eladás					36	36		36	36
	Eladásösztönzés					36	36		36	36

	Direkt marketing					18	18		18	18
	Arculatkialakítás					36	36		36	36
	Online marketing					36	36		36	36
	Tanulási terület összóraszáma	0	0	72	72	186	330	72	248	320
	Egybefüggő szakmai gyakorlat:	0	0	140	140			160		

3.2. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezete 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.

A tantárgy témakörei

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

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 idénymunka és alkalmi munka)
Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

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)

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)

Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület (technikus szakmák esetén)

A tanulási terület tartalmi összefoglalója
Állások megpályázása idegen nyelven. Önéletrajz és motivációs levél megfogalmazása, az állásinterjú során hatékony idegen nyelvű kommunikáció.

A tantárgy témakörei
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 (íráskészség).

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 tartami és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, szakmájában használ gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

„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. időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.
Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania.
A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során receptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

Állásinterjú
A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről,

munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.
A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.
A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek.
A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze. A témakör során elsősorban a tanuló produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó videók és egyéb hanganyagok hallgatása során a receptív készségek is fejlődnek (hallás utáni értés), valamint a munkaszerződés-minták szövegének olvasása során az olvasott szövegértés is fejleszthető.

Gazdasági ismeretek tantárgy
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.

A tantárgy témakörei
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.

A háztartás gazdálkodása
Család fogalma és funkciói.
Munkamegosztás a háztatásokban.
Időgazdálkodás.
Háztartások bevételei és kiadásai.
A háztartások költségvetése.
A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és hitelek szerepe.
A háztartások vagyona.

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.

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.

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.

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.

Marketing alapfogalmak
A marketing szerepe a vállalkozásban.
Marketingstratégia.
Marketingmix és elemei.

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.

A vállalkozások működtetése tantárgy
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.

A tantárgy témakörei
A vállalkozások gazdálkodása
A gazdálkodási folyamat elemei.
Beszerzési folyamat.
Termelési folyamat.
Értékesítési folyamat.

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.

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.

Kommunikáció tantárgy
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.

A tantárgy témakörei
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.

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.

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.

Ön-és társismeret fejlesztése
Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés.

Digitális alkalmazások tantárgy
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.

Digitális alkalmazások tantárgy
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.

Kereskedelem alapjai tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A kereskedelem alapjai tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék és betartsák a baleset-, munka-, tűz- és környezetvédelmi szabályokat. Ismerjék az áruforgalmi folyamat elemeit, a beszerzés, készletezés és értékesítés helyét és szerepét az áruforgalomban, illetve az ezekkel kapcsolatos gyakorlati teendőket. A tanulók legyenek képesek előkészíteni a raktárt áruátvételre, átvenni az árut, gondoskodni az áruk megóvásáról, leltárt készíteni és előkészíteni az árut értékesítésre. Képesek legyenek bizonylatokat szabályosan kiállítani és a pénzelszámolási/pénzkezelési szabályokat betartva kezelni a pénztárgépet. Legyenek képesek a szabályokat figyelembe véve megszervezni az áruforgalmi tevékenységet. A tanulók működő, valóságos üzleti környezetben tudják alkalmazni az elméletben elsajátított ismereteket.

A tantárgy témakörei
Áruforgalmi folyamat
A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása
Az áruforgalomi folyamat elemei
Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban
A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés
Az áruátvétel célja, gyakorlata, áruátvétel bizonylatai
Teendő hibás teljesítés esetén
A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése
Az áruk raktári elhelyezése és tárolása
Tárolási rendszerek és tárolási módok
A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása
A leltár és leltározás a gyakorlatban. A leltárhiány és leltártöbblet oka
Az áruk eladásra történő előkészítése
Az áruk eladótéri elhelyezése
Az egyes értékesítési módok jellemzői, előnyei, hátrányai

Munka-, tűz- és balesetvédelem
A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása
A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások
A közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések
Az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírások
Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai
A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei
Veszélyforrások és kockázati tényezők a munkahelyen
Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak
Tűzvédelmi szabályzat
Tűzriadó terv tartalma
Tűzoltókészülékek
A tűz jelzése, oltása
Balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása
Munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja

Környezetvédelem
A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben
Talaj- és légszennyezés
Az üvegházhatás jelensége, következményei
Hulladékgazdálkodás
A hulladékok fajtái, csoportosítása
A hulladékok gyűjtésének és szállításának módozatai
Veszélyes anyagok kezelése
A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés előnyei
Víz-, zaj- és rezgésvédelem

Digitális és analóg eszközök használata
Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai a gyakorlatban
Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok
A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái
Gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban

Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői

Pénzkezelés
A pénzforgalom általános szabályai
Pénzforgalmi számla nyitása
Készpénzes, készpénzkímélő és készpénz nélküli fizetési módok
Fizetési számlák fajtái
Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben
A pénztárnyitás feladatai
Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai
Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai
A valutával történő fizetés szabályai
Nyugtaadási kötelezettség
Gépi/ kézi készpénzfizetési számla
A pénztárzárás feladatai
A pénztáros elszámoltatása

Termékismeret tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A Termékismeret tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az áruválasztékot, s azok fő jellemzőit. Megfelelően értelmezzék a termékeken található információkat, jelöléseket. Ismerjék az ár feltüntetés és az áruvédelmi eszközök használatának szabályait. Termékismereti tudásukra alapozva szakszerű tanácsokat tudjanak adni a vásárlók által keresett árukról, azok tárolásáról és felhasználási lehetőségükről. Legyenek tisztában a termékek használatával, kezelésével, a garanciális feltételekkel, az igénybe vehető szolgáltatásokkal, mindezzel elősegítve a vásárlói döntést. Tudják szakszerűen kezelni a vásárlói panaszokat, illetve legyenek nyitottak az új termékek és innovációk iránt.

A tantárgy témakörei
Árufőcsoportok
Hagyományos árucsoportosítás
Specifikus árucsoportosítás
A témakör összes óraszámából 11. évfolyamon 9 órát gyakorlati helyszínen kell teljesíteni.

Specifikus termékismeret
A külső gyakorlati helyszínen található vállalatspecifikus termékek ismerete

Árurendszerek
Az árurendszerek jelentősége és szerepe a kereskedelemben
A kódolás fogalma, kódok fajtái
Vonalkód, QR kód
GS-1, EAN (GTIN), ETK, VTSZ, TESZOR, EPC / RFID, PLU
Az EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányai

Csomagolástechnika
A csomagolás fogalma, funkciói
A csomagolásra vonatkozó előírások
A csomagolásnál használt anyagok jellemzői
A csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk

A csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük Reverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosítása

Termékkihelyezés és forgalmazás
Az egyes értékesítési módok személyi és tárgyi feltételei, az eladó feladatai.
Az áruk eladásra történő előkészítése. Az áruk kicsomagolása és/vagy előre csomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése
A fogyasztói ár feltüntetése
Az árazó-, címkézőgép, számítógép kezelése
Árjelző táblák, vonalkódok készítése
Áruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékeken
Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben
Az eladóval szemben támasztott követelmények
Az eladás technikája a gyakorlatban
Rendkívüli események fajtái, kezelése

Fogyasztóvédelmi alapok
A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok
A fogyasztóvédelem intézményrendszere
A fogyasztókat megillető alapjogok
Termékfelelősség, minőség
Minőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályok
Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató
CE megfelelőségi jelölés
Szabvány, szabványosítás
A fogyasztók tájékoztatása
A termékcímke adattartalma
Szavatosság, jótállás
Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok
Fogyasztói panaszok kezelése
Vitás ügyek rendezése
Hatósági ellenőrzés

Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban
Az új fogyasztói szokások és vevőtípusok megjelenése és azok megismerése
Innovációk, új termékek

Vállalkozási ismeretek tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A Vállalkozási ismeretek tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók megismerjék a vállalkozások indításának gyakorlati lépéseit. Átfogó képet kapjanak, és komplex módon tudják értelmezni a vállalkozások működését, összefüggéseit. Tudjanak közép és hosszabb távra tervezni, merjenek döntéseket hozni, és felelősen kockázatot vállalni. Az elsajátított tartalmak elősegítik a tanulók gazdasági gondolkodásmódjának kialakulását és fejlesztését, hozzájárulnak a piacgazdaság működésének megértéséhez, ezáltal biztosítva a racionális gondolkodást.

A tantárgy témakörei

Gazdasági szervezetek
A gazdálkodó szervezetek szerepe, közös vonásai
A gazdálkodó szervezetek fajtái és jellemzői
Vállalkozások alapítására vonatkozó szabályozás
A vállalkozás módosítására, megszűnésére és megszüntetésére vonatkozó szabályozás, adatszolgáltatási kötelezettségek
A gazdasági szervezeti formák közötti választás szempontjai

A vállalkozások vagyona és finanszírozása
A tőkeszükségletet befolyásoló tényezők
Finanszírozási lehetőségek, előnyök, hátrányok.
Belső források fajtái
Külső források fajtái
A banki hitelezés folyamata és alapfogalmai
A lízingelés lényege, előnyei, hátrányai

A közbeszerzés alapjai
A közbeszerzés alapfogalmai
A közbeszerzés menete

Likviditás és cash-flow
A likviditás fogalma és mutatószámai
Likviditási mérleg
A cash-flow elemzés lényege, fajtái
A működési cash-flow felépítése és tartalma

Hatóságok és felügyeleti szervek
Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Központi Statisztikai Hivatal
Gazdasági Versenyhivatal
Területileg illetékes önkormányzatok, kormányhivatalok
Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal
Magyar Kereskedelmi és Iparkamara

Üzleti tervezés
A tervezés, mint vállalati tevékenység és a döntések előkészítésének eszköze
Az üzleti terv fogalma, a készítéséhez felhasználható információk
Az üzleti terv felépítése, tartalma

Kereskedelmi gazdaságtan tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A Kereskedelmi gazdaságtan tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók legyenek képesek árkialakítási döntéseket hozni. Tudjanak készletgazdálkodási, létszám- és bérgazdálkodási, jövedelmezőségi mutatókat meghatározni, és azok eredményeit felhasználni a vállalkozás eredményes működtetéséhez. A bevételek tervezésekor legyenek tisztában az egyes költségekkel kapcsolatos döntések, fizetendő adók hatásával a vállalkozás eredményére és vagyonára vonatkozóan.

A tantárgy témakörei
Árképzés
Az ár kialakításának jogszabályi háttere
Árfelépítés, az áfa beépülése a beszerzési árba
Árajánlatok közötti választás, beszerzési döntés
Az eladási ár meghatározása, árkalkuláció, fogyasztói ár
Az áfa bevallása, megfizetése

Készletgazdálkodás
A készletgazdálkodás mutatószámai, értelmezésük
Az áruforgalmi mérlegsor
A leltáreredmény megállapítása

Humán erőforrás tervezés
A létszámgazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése
Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése
A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzése

Közterhek
Az adózás fogalma, a közterhek fajtái
Az adóztatás általános jellemzői, funkciói, alapelvei
A vállalkozást és magánszemélyeket terhelő adónemek és járulékok fajtái, mértékük, bevallásuk, megfizetésük

Költségek
A költségek fogalma, összetétele
A költségek csoportosítása
A költségekre ható tényezők
A költségek vizsgálata, elemzése abszolút mutatókkal, relatív mutatókkal

Eredményesség
A jövedelmezőség kimutatása
A forgalomalakulás és a költséggazdálkodás kapcsolata, az eredményességre való hatása
Az eredmény keletkezésének folyamata
Az eredmény nagyságát befolyásoló tényezők
Az eredmény tervezése: nagyságára, alakulására ható tényezők elemzése, értékelése

Vagyonvizsgálat
A vállalkozások vagyona
Egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma
Mérleg összeállítása
A vagyon- és tőkeszerkezeti mutatók számítása, értékelése, következtetések levonása

E-kereskedelem megnevezésű tanulási terület
A tanulási terület tartalmi összefoglalója
Az E-kereskedelem tanulási terület megismerteti a tanulóval az elektronikus kereskedelem kialakulását, területeit és meghatározó szereplőit. A tanuló elsajátíthatja a sikeres elektronikus kereskedelmi vállalkozás elindításának gazdasági és jogi feltételeit, az internetes vállalkozások,

e-boltok, e-áruházak elindításának elemeit és működtetését. Megtanulhatja, hogy az internetes boltok hogyan aknázzák ki a webes felület adta lehetőségeket, milyen kockázatokkal szembesülnek, illetve hogyan ellensúlyozzák a személyes jelenlét hiányából adódó vélt és valós komplikációkat. A tanuló megismeri az elektronikus logisztikai rendszerek folyamatszervezését és informatikai megoldásait. Foglalkoznak az ügyféladatok kezelésével és azok védelmével továbbá az árukatalógusok, árjegyzékek kezelésével, a törzsvásárlói nyilvántartásokkal és a bónuszrendszerekkel. A tananyag foglalkozik az aktuális trendekkel, hatásokkal és az e-kereskedelem lehetséges jövőbeni irányvonalaival.

Digitalizáció tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A Digitalizáció tantárgy tanulásának célja a weblapkészítés és működtetés menetének elsajátítása. Az elektronikus kereskedelem szintjeiből kiindulva megtanulják a digitális rendszerek, szerverek működését, és feltérképezik a felmerülő költségeket. Megismerik az igénybe vehető multimédiás és kommunikációs alkalmazások által nyújtott lehetőségek legjobb kihasználási feltételeit. A tanulók megtanulnak bevitt adatokból létrehozott adatbázisokat kezelni, lekérdezéseket, jelentéseket és űrlapokat készíteni. Megismerik a szoftverekhez kapcsolódó jogokat és felhasználási formákat.

A tantárgy témakörei
A rendszer felépítése és működtetése
Az elektronikus kereskedelmi rendszer főbb részei
Az elektronikus kereskedelem szintjei
Infrastrukturális ellátottság
Webszerver, alkalmazásszerver, adatbázisszerver
A rendszer működtetése, költségek

Multimédiás és kommunikációs alkalmazások
Egyedi gépen alapuló multimédia
Hálózaton (széles- és keskenysávú) alapuló multimédia
Kommunikációs alkalmazások

Weblapkészítés és működtetés
Sablonok, HTML, CSS, domainnevek
Webdesign, web hosting
Szoftverspecifikáció, -tervezés, -vizsgálat és karbantartás
A nyílt forráskódú szoftverek előnyei és hátrányai

Adatbáziskezelés
Az adatbáziskezelő szoftver munkakörnyezete
Adatbevitel, adattábla létrehozása
Műveletek az adatokkal, mezőkkel
Táblák összekapcsolása
Lekérdezések, jelentések, űrlapok

Mobil alkalmazások
Mobil eszközök fizikai paraméterei
Applikációkhoz köthető szoftver platformok
Mobil alkalmazási fejlesztési keretrendszer
Tartalmi lapok és kapcsolható tartalmak

Szoftverhasználati jogok
Szoftverekhez kapcsolódó jogok, felhasználási formák
Shareware, freeware, adware, spyware
EULA, BSA szervezet,
Felhasználói jogok (OEM verzió, LP, OL

Webáruház működtetése tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A Webáruház működtetése tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az e-kereskedelmi modellekhez rendelhető legszakszerűbb frameworkot. Legyen tudatában, hogy nem feltétlenül szükséges a webáruházat egyedileg megtervezni, hanem sok esetben költséghatékonyabb egy webshop motor vagy webáruház építő platform alkalmazása. Értsék meg a logisztika jelentőségét a teljes áruforgalmi folyamat során. Ismerjék meg a kiszervezett logisztika és főleg a dropshipping nyújtotta lehetőségeket. Mérjék fel és tudatosuljon bennük a CRM fontossága a vevők megtartása és új vevők bevonzása érdekében.

A tantárgy témakörei
Online vállalkozások
Online vállalkozási formák alapítása és működtetése
Online vállalkozások tárgyi feltételei
Online vállalkozások személyi feltételei
E-kereskedelmi modellek típusai

Online kereskedelmi platformok
Az internet kereskedelmi alkalmazása
Frameworkök és webshop motorok
Webshop plugin, webáruház építő platformok
Közösségi média felületek

Logisztikai feladatok
Termékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolítása
Az ellátásilánc-struktúra jellemzői
E-beszerzés
A logisztikai információs rendszer
E-disztribúció
Kiszervezett logisztika
Dropshipping

Ügyfélkapcsolatok menedzselése
Az ügyfélkapcsolatok jelentősége
Új vásárló szerzése
A vevő megtartása, alkalmazott technikák
CRM ügyfélkapcsolati menedzsment
Panaszkezelés

Jogi ismeretek tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A Jogi ismeretek tantárgy tanulásának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek az interneten létrejött szerződések betartásának fontosságával. Értsék meg és fogadják el a tömeges

szerződéskötést kísérő ÁSZF fontosságát. Ismerjék az abszolút elállás jogát, a szerzői jog nyújtotta védelem szerepét és a szerzői jog átruházásának lehetőségeit. Sajátítsák el az adatvédelmi szabályokat és a GDPR lényegét. Tanulják meg a használható fizetési lehetőségek előnyeit és hátrányait.

A tantárgy témakörei
Üzemeltetés jogi feltételei
Az interneten létrejött szerződések követelményei
A szolgáltatók felelőssége és a fogyasztói jogok védelme

Általános szerződési feltételek
Az előzetes tájékoztatási kötelezettség
A tömeges szerződéskötés
A szerződés teljesítésével kapcsolatos kötelező előírások
Az abszolút elállás jogának biztosítása

Szerzői jog
A szerzői jog fogalma, jogi védelem
A szerzői jog átruházásának lehetőségei

Adatvédelemi szabályok, GDPR
Az ügyfelek személyes adatainak kezelése
Adatkezelési tájékoztató és nyilvántartás
Adatkezelők - adatfeldolgozói szerződés
Adatvédelmi szabályzat

A pénzforgalom szabályozása
Fizetési lehetőségek (átutalás, paypal, utánvét, internetes bankkártya)
Banki tranzakciók végrehajtásának szabályozása
Két- és háromszereplős fizetés

Marketing alapjai tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A Marketing alapjai tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulóknak azokat az ismereteket közvetítse és rendszerezze, amelyek segítségével meg tudják határozni a marketing gazdaságban betöltött szerepét. Mutassa be a tanulóknak a marketing feladatait, eszközeit és helyét a vállalkozás piaci működése során. Tudatosítsa a tanulókban a termék-, ár- és értékesítéspolitika szerepét. A tanulók ismerjék meg a marketing jelentőségét a vállalkozás rövid, közép és hossz távú céljainak elérése végett.

A tantárgy témakörei
A marketing sajátosságai és területei
A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése
A marketing jellemző tendenciái napjainkban
A marketing sajátosságai a kereskedelemben

Vásárlói magatartás
A fogyasztói magatartás modellje

A vásárlói magatartást befolyásoló tényezők
Vásárlói típusok jellemzői
Szervezeti vásárlói magatartás

Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing
A vállalat környezetének elemei
A piac fogalma, kategóriái
A piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői
A piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területe
Piacszegmentálás és célpiaci marketing
A szervezeti vásárlók piacszegmentációja
A marketingstratégiák típusai és megvalósításának elvei

Termékpolitika
A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztés
Termékpiaci stratégia és annak jelentősége
A termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői

Árpolitika
Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényege
Az ár szerepe, árképzési rendszerek
Árdifferenciálás, árdiszkrimináció
A fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők

Értékesítéspolitika
Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztása
A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés
A franchise lényege és jellemzői

Szolgáltatásmarketing
Szolgáltatás marketing (7P)
HIPI-elv, azaz megfoghatatlanság, minőségingadozás, romlékonyság, elválaszthatatlanság
Interakció és egyediség
A szolgáltatásminőség dimenziói

Marketingkommunikáció tantárgy
A tantárgy tanításának fő célja
A tanulók részletesen foglalkoznak a marketingkommunikáció fogalmával, jelentőségével, a marketingen belül elfoglalt helyével, a kommunikáció közvetlen és közvetett eszközeivel. A tanulók megismerik a vállalati arculat lényegét, kialakításának fontosságát, tartalmi és formai elemeit. Elsajátítják az online marketing elemeit

A tantárgy témakörei
Reklám
Marketingkommunikáció eszközrendszere, a kommunikációs mix elemei
A reklám fogalma, szerepe, fajtái
Reklámeszközök fogalma, fajtái

Személyes eladás
A személyes eladás fogalma, jellemzői, előnyei
A PS területei
A kereskedővel szemben támasztott követelmények, eladói magatartás

Eladásösztönzés
Az eladásösztönzés fogalma, funkciói
SP módszerek.
POS eszközök és alkalmazásuk
Akciók szervezése
Bolti atmoszféra elemei
Eladótér kialakítása

Direkt marketing
A direkt marketing módszerei a közvetlen fogyasztói csatornákon keresztül
A közvetlen üzletszerzés specifikumai
A legfontosabb direkt marketing csatornák jellemzői
A direkt marketing jogszabályi feltételei

Arculatkialakítás
Az image lényege, fajtái
Az arculat fogalma, arculatot befolyásoló tényezők
Az arculat formai és tartalmi elemei
ArculattervezésA témakör összes óraszámából 13. évfolyamon 26 órát gyakorlati helyszínen kell teljesíteni.

Online marketing
Az online marketing fogalma, célja és eszközei
Webhelymarketing, email marketing
Metakereső oldalak, keresőoptimalizálás, tölcsér-építés
Bannerek, PPC hirdetések, adat-tápláló (datafeed) marketing
Suttogó marketing, közösségi háló, blogolás, influencer marketing
Az online marketing jogi szabályozása

4. A tanuló munkájának közös értékelése és minősítése

Értékelés havonta történik a tanuló teljesítménye alapján. Kréta rendszerben történő rögzítés szükséges.
Félévkor, évvégén záró jegyet kell adni a tanulónak.
A tanulók tanulmányi teljesítményének értékelését, minősítését elsősorban az alapján végzik, hogy a tanulói teljesítmény hogyan viszonyul a képzési és kimeneti követelményekhez, törekedve arra, hogy a tanuló egyéni adottságait, képességeit vegyék figyelembe.

Az értékelés szempontjai:

- a tanuló milyen mértékben sajátította el a tananyagtartalmakat (ismereteket, eljárásokat, következtetési módokat)
- mennyire önállóan tudja ezeket alkalmazni feladat- és problémamegoldásban, állásfoglalások kialakításában

- milyen mértékben és hogyan vesz részt a közös tanulási folyamatban (csoportmunkában , feladatvállalás)
- a tanuló hogyan teljesít önmaga korábban elért eredményeihez képest.

- **Jeles, ha a tanuló**: a tantervi kimenet kompetenciáinak, követelményeinek színvonalasan eleget tesz, a tananyagot ismeri, arról képességeihez mérten önállóan gondolkodik, azok alkalmazására törekszik, a tantárgy szaknyelvét pontosan tudja, szabatosan fogalmaz, kiemelkedő teljesítményt nyújt, képességei jelentős fejlődést mutatnak, rendszeres és folyamatos felkészülés jellemzi.
- **Jó,** ha a tanuló: a tantárgyi követelményeknek kevés hibával tesz eleget, a szaknyelv használatában kicsit bizonytalan, az adottságait (a szellemit és a fizikait) nem teljesen használja ki, felkészülése nem elég rendszeres, a tantervi kimenet követelményeinek apróbb hiányosságokkal tesz eleget, önálló feladat ellátására képes.
- **Közepes,** ha a tanuló: a tantárgyi tovább haladáshoz még megfelelő ismeretekkel és kompetenciákkal rendelkezik, de jelentős hiányosságai vannak, a munkája változó intenzitású, bizonyos szakkifejezések alkalmazásával gondjai vannak, önálló feladatvégzésre még nem képes, irányítást igényel.
- **Elégséges,** ha a tanuló: a tantervi tovább haladáshoz minimálisan szükséges ismeretekkel és képességekkel rendelkezik, a munkáját rendszertelenül végzi, az oktatói irányítást nehezen fogadja el, önálló feladatvégzésre még nem képes, szellemi és a fizikai adottságai, képességei alatt teljesít.
- **Elégtelen,** ha a tanuló: a tantervi követelmények, kompetenciák minimumát sem tudja teljesíteni, az oktatóval való rendszeres együttműködés nem megvalósítható, munkája hiányos, alkalomszerű.

5. Szakmai vizsgára történő egybefüggő felkészítés rendje

Szkr. 46/A. § A szakképző intézmény a szakirányú oktatásban szakképzési munkaszerződéssel részt vevő tanuló kérésére a szakmai vizsga előtt – a szakmai vizsgára való felkészülés céljából – egy alkalommal legalább öt munkanap egybefüggő felkészítést szervez.

6. Szakirányú oktatás zárása

A képzés vége szakmai vizsgával zárul.