

KÉPZÉSI PROGRAM

a

13. KERESKEDELEM

ágazathoz tartozó

4 0416 13 02

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ SZAKMÁHOZ

I. 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 részsakmák megnevezése: Bolti előkészítő, Pénztáros

II. A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

A képzési programban 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.

Cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet tanítani, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. Az egyes tantárgyaknál történik annak meghatározása, hogy a tantárgy teljes tartalmát tekintve az órakeretből hány órát kell gyakorlati körülmények között (tanműhelyben, termelőüzemben stb.) oktatni. Az adott tantárgy egészének gyakorlatigényét mutatja, és minél magasabb, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gyakorlatba ágyazottan történő oktatására.

A szakirányú oktatásban a tantárgyakra meghatározott időkeret és tartalom kötelező érvényű, a tantárgyakra kialakított óraszám, valamint a tantárgyak és tantárgyak 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.

Tartalom

I. A SZAKMA ALAPADATAI.....	1
II. A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA.....	1
II.1. A képzés célcsoportja:	4
II.2. A szakmai oktatás során megszerezhető kompetenciák:	4
II.4. Részvétel feltételei:.....	7
II.5. A szakmai oktatás formájának (egyéni felkészítés, vagy csoportos képzés, vagy távoktatás, vagy vegyes) meghatározása:	7
3 A TANTÁRGYEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA.....	9
3.1. Gazdálkodási tevékenység ellátása-alapozó megnevezésű tantárgy.....	9
3.1.1. Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület.....	9
3.1.2 Gazdasági ismeretek tanulási terület	11
3.1.3 A vállalkozások működtetése tanulási terület	13
3.1.4. Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület.....	16
3.2. Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tantárgy.....	21
3.2.1 Kereskedelmi ismeretek tanulási terület	21
3.2.2 Üzlet működtetése, üzleti kommunikáció tanulási terület	23
3.2.3 Pénztárgépkézelés tanulási terület	27
3.2.4 Termékismeret és -forgalmazás tanulási terület.....	29
III. A szakmai oktatásban részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása:.....	34
III.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének módja és folyamata (Diagnosztikus) .	34
III.2. A szakmai oktatás közbeni értékelés (Fejlesztő)	34
III.3. A tantárgy teljesítményértékelése (Szummatív)	34
III.4. Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:.....	35
III.5. A képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek:	35

Tervezett szakmai oktatás óraszámja:

Évfolyam		I. évfolyam				II. évfolyam				1268
Évfolyamok összes óraszámja		1. félév		2. félév		1. félév		2. félév		
		elmélet	gyakorlat	elmélet	gyakorlat	elmélet	gyakorlat	elmélet	gyakorlat	
Tantárgy megnevezése	Tanulási terület megnevezése									
1. Gazdálkodási tevékenység ellátás-alapozó	1.1. Munkavállalói ismeretek	18	0	0	0	0	0	0	0	18
	1.2. Gazdasági ismeretek	36	0	0	0	0	0	0	0	36
	1.3. Vállalkozások működtetése	72	0	0	0	0	0	0	0	72
	1.4. Üzleti kultúra és információkezelés	36	0	0	0	0	0	0	0	36
	Tantárgy összórászáma:		162	0	0	0	0	0	0	0
2. Kereskedelmi egység működtetése	2.1. Kereskedelmi ismeretek	0	0	90	54	46,5	0	0	93	283,5
	2.2. Üzlet működtetése, üzleti kommunikáció	0	0	36	72	46,5	0	0	93	247,5
	2.3. Pénztárgépkezelés	0	0	0	0	0	62	0	77,5	139,5
	2.4. Termékismeret és- forgalmazás	0	0	72	90	46,5	31	0	124	363,5
	Tantárgy összórászáma:		0	0	198	216	139,5	93	0	387,5
Egybefüggő szakmai gyakorlat:		0	0	0	72	0	0	0	0	72

II.1. A képzés célcsoportja:

- tartósan álláskereső
- hátrányos helyzetű álláskereső
- első szakmát szerzők
- szakképzetlen álláskereső
- közfoglalkoztatottak
- szakképzetlen, betanított munkakörben dolgozó munkavállaló

Akik a belépési feltételnek megfelelnek, emiatt alkalmasak a kompetenciák elsajátítására és érdeklődnek a képzés iránt.

A képzés célja:

Olyan szakember aki ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítési feladatokat. A különböző szakterületen működő kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel. Kommunikációja az asszertív kommunikációra épül, amelynek során korszerű eladási technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat.

Közreműködik az árubeszerzés folyamatának lebonyolításában. Ellátja az eladásra kerülő áruk átvételével, raktározásával, készletezésével, állagmegóvásával kapcsolatos feladatokat. Az áruk értékesítésre történő előkészítésével, eladói kihelyezésével, értékesítésével segíti a kereskedelmi egység működését. Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a kereskedelmi egységében használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket.

II.2. A szakmai oktatás során megszerezhető kompetenciák:

- A kereskedelem ágazati alapoktatás általános és széleskörű gazdasági tudás és gazdálkodási képesség megszerzését biztosítja, amely egyaránt szükséges és hasznos minden ágazati szakmában betöltött munkakör esetében.
- A képzésben részt vevők az alapoktatás után felméri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, megtervezi a háztartás pénzgazdálkodását.
- Elemzi a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetik az egyes vállalkozási formákat.
- Megszerzett ismereteik alapján megértik az alapvető jogi fogalmakat és példákön keresztül bemutatják az alapvető fogyasztói jogokat.
- Szituációnak megfelelően, hatékonyan kommunikálnak.
- Elsajátítják és betartják a hétköznapi viselkedési formákat, az alapvető viselkedéskultúra elvárásainak megfelelően viselkednek.
- Tájékozódni az üzleti környezetben, ellátják a gazdálkodó szervezeteknél előforduló egyszerű, digitális eszközökhöz köthető feladatokat, bekapcsolódnak az információs társadalomba és ez önfelzárkózásra ösztönzi őket.
- Ismerik az értékesítési folyamat szereplőit és az értékesítési technikákat.

- Megkülönböztetik az egyes közlekedési alágazatokat, felméri a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatokat, elkészítik az ezekhez szükséges bizonylatokat.
- Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit és a közöttük lévő kapcsolatokat (pl. pénz és piac kapcsolatrendszer).
- Azonosítja a háztartás bevételi forrásainak és kiadásainak főbb kategóriáit.
- Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a közöttük lévő fontossági sorrendet.
- Felsorolja a vállalkozási formákat. Átfogóan ismeri az egyes típusok jellemzőit.
- Azonosítja az állami bevételek és kiadások főbb kategóriáit, jellemzőit.
- Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit.
- Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.
- Ismeri a jogok és kötelezettségek fogalmát, az üzleti élet alapvető szerződéstípusait, alaki kellékeit.
- Ismeri a kommunikáció szereplőit, tényezőit és folyamatát, valamint az alapvető kommunikációs technikákat.
- Ismeri a hétköznapi és gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.
- Ismeri a szövegszerkesztő formázás alapvető szabályait és a táblázatkezelő program felhasználási lehetőségeit. Üzleti levelet tud írni (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél).
- Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a digitális, online kommunikáció eszközeit.
- Ismeri és azonosítja a közlekedési alágazatok különböző feladatait.
- Megnevezi az egyes közlekedési alágazatok előnyeit és hátrányait.
- Ismeri a szolgáltatási tevékenység alapvető részeit, valamint annak legfontosabb termékeit és fajtáit, melyekkel ügyfélként is találkozik a mindennapokban.
- Ismeri a dokumentumok adattartalmát (nyugta, számla, szállítólevél).
- Ismeri az áruforgalmi folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.
- Ismeri a vásárlás lehetséges indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, az értékesítési módokat és technikákat, felismeri a vevői típusokat.
- Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenységeket.
- Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használt bizonylatokat, és hibás teljesítés esetén a teendőket.
- Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.
- Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.
- Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.
- Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait.
- Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.
- Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiárúsítások, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét.

- Ismeri a termékválasztékot, az általa eladásra kínált termékeket és azok árjellemzőit, minőségi jellemzőit, termékelőnyeit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.
- Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét.
- Ismeri az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.
- Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.
- Ismeri a leltár és a leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.
- Ismeri az áru és vagyoni védelmi eszközöket.
- Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését.
- Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyoni védelem vonatkozásában.
- Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat.
- Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során.
- Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését.
- Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.
- Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását.
- Tudja az árubeszerezés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.
- Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat.
- Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét.
- Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén.
- Képes alkalmazni a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait.
- Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.
- Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jótállás közti különbséget.

II.3. A szakmai oktatásba való bekapcsolódás és részvétel feltételei:

- Iskolai előképzettség: 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 52/A. §
(1) A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítésbe bekapcsolódhat
 - a) technikum esetén az, aki érettségi végzettséggel rendelkezik,
 - b) szakképző iskola esetén az, aki a közismereti kerettantervnek a középiskola kilencedik és tizedik évfolyamára vonatkozóan előírt követelményeit teljesítette.
- Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: **szükséges**
- Pályaalkalmassági vizsgálat: -

II.4. Részvétel feltételei:

- Az oktatók által vezetett és regisztrált elektronikus napló.
- Megengedett hiányzás: 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 227. § (1) és (2) bekezdés.
- Egyéb feltételek Minden résztvevővel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (Fktv.) által meghatározott tartalmú felnőttképzési szerződést kell kötni.

II.5. A szakmai oktatás formájának (egyéni felkészítés, vagy csoportos képzés, vagy távoktatás, vagy vegyes) meghatározása:

- csoportos képzés- vegyes (kontakt+ online)

Tantárgy neve	Tantárgy óraszama	Kontaktórák óraszám	E-learning órák száma
Gazdálkodási tevékenység ellátása-alapozó	162 óra	162 óra	0
Kereskedelmi egység működtetése	1034 óra	764 óra	270 óra
Egybefüggő szakmai gyakorlat	72 óra	72 óra	0

Online formában való részvételhez szükséges körülmények biztosítása - résztvevői oldalról:

Az online formában történő oktatás zavartalan lebonyolításához megfelelő

- **Informatikai eszköz** (egy az alábbiak közül): számítógép hangszórával és mikrofonnal (kamera nem feltétel), laptop, tablet/iPad (headsettel), okostelefon (Android vagy iOS rendszerű is megfelelő)
- **Operációs rendszer** (Minden esetben legyenek letöltve az aktuális frissítések!)
- **Böngésző:**
- **PDF tananyagok** megjelenítéséhez Adobe Acrobat Reader)
- **Internet hozzáférés** (HD minőségű youtube videó lejátszására alkalmas)

II.6. Szakmai oktatás során alkalmazott munkaformák:

- Jelenléti képzésben előadás, szemléltetés, bemutatás a frontális ismeretátadás során.
- Bemutatás, majd gyakoroltatás egyéni munkaformában
- Munkaformák: Csoportos jelenléti vagy online munkaformában is megvalósítható (a csoport összetételétől függően)
- Online módszerek:
- Célkitűzés, feladat megfogalmazása
- Segédanyagok elérhetővé tétele
- Kérdés lehetőségének biztosítása
- Elkészült munkák megoldások feltöltése
- Értékelés, visszajelzés
- Csoportos jelenléti képzés módszerei:
- Előadás, prezentáció
- Gyakorlás: oktató irányításával

- Ellenőrzés: megfigyeléssel ellenőrzi az oktató, a résztvevők folyamatos együtt haladását a feladatokban megoldásában.
- Értékelés: szóban, a feladat megvalósításának helyessége és minősége szerint.

II.7. Szakmai oktatás során alkalmazott képzési módszerek

Előadás, magyarázat, szemléltetés, gyakorlat, megbeszélés, együttes és önálló tananyag feldolgozás, önálló tanulás

II.8. Maximális csoportlétszám:

- 32 fő

3 A TANTÁRGYEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

3.1. Gazdálkodási tevékenység ellátása-alapozó megnevezésű tantárgy

A tantárgy összóraszám:

162 óra

A tantárgy tartalmi összefoglalója

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

3.1.1. Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a képzésben részt vevő 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 képzésben részt vevő megismeri a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismereteket, amelyeket a gyakorlati, mindennapi tevékenysége során alkalmazni tud.

A tanulási terület tanításának fő célja

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

A tanulási terület 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	Önismerete alapján törekszik céljai reális megfogalmazására.	
Szakképzési munkaviszonyt létesít.	Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott.	
Felismeri, megnevezi és leírja az álláskeresés módszereit.	Ismeri a formális és informális álláskereső technikákat.	Teljesen önállóan	Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét	Internetes álláskereső portálokon információkat keres, rendszerez.

			érintő változások nyomon követésére.	
--	--	--	---	--

A tanulási terület témakörei

Álláskereső

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete
 Álláskereső 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 idenymunka 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 álláskeresői ellátások fajtái

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

Szolgáltatások álláskeresőnek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

3.1.2 Gazdasági ismeretek tanulási terület

A tanulási terület tanításának fő célja

36 óra

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

A képzésben részt vevők 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 képzésben részt vevők 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 tanulási terület 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	

A tanulási terület 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 háztartásokban. 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.

3.1.3 A vállalkozások működtetése tanulási terület

A tanulási terület tanításának fő célja

72 óra

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

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

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

A tanulási terület 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		

A tanulási terület 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.

3.1.4. Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület összóraszámja:

36 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 képzésben részt vevők 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.

Kommunikáció témakör

A témakör tanításának fő célja

Megismerteti a képzésben részt vevőkkel 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 témakör 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.

A témakör tartalma

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 témakör

A témakör 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.

A témakör 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.

A témakör tartalma

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.

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 ismervein alapján.

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

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).

3.2. Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tantárgy

A tantárgy összóraszám:

1034 óra

A tantárgy 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 árubeszerezés 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 kommissiózást, expedálja a megrendelt árut.

3.2.1 Kereskedelmi ismeretek tanulási terület

A tanulási terület tanításának fő célja

283,5 óra

A kereskedelmi ismeretek tantárgy tanításának fő célja, hogy a képzésben részt vevők 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.

A tanulási terület oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
A készletfigyelés és a készletváltozás alapján információt ad az árrendeléshez.	Ismeri az árubeszerezés 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 ekereskedelemre 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	

A tanulási terület témakörei

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 (leltárhiány, 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

Szakmai számítások

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

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

3.2.2 Üzlet működtetése, üzleti kommunikáció tanulási terület

A tanulási terület tanításának fő célja 247,5 óra
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.

A tanulási terület 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

A tanulási terület témakörei

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

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

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

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

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

Üzleti kommunikáció tanulási terület

Az üzleti kommunikáció fő célja, hogy a képzésben részt vevő megismerje és alkalmazni tudja a kommunikációs technikákat, a vásárlók befolyásolásának eszközeit, amelyeket felhasználva hatékonyabban tudja értékesíteni a termékeket.

Az üzleti kommunikáció tanulási terület 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, szolgáltatóorientált 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		

A tanulási terület témakörei

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

A vásárlási döntést befolyásoló tényezők

A vásárlás indítékai

A vásárlási döntés folyamata
Vásárlói típusok, vásárlói magatartások

Értékesítési technikák és eladásösztönzés A
marketingkommunikáció területei:

- Reklám
- Személyes eladás –

Vásárlásösztönzés, PR BTL-
eszközök a kereskedelemben:

- Vásárlásösztönzés
- Vásárláshelyi reklám
- A személyes eladás technikája

Digitális kommunikáció

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

3.2.3 Pénztárgépkézelés tanulási terület

A tanulási terület tanításának fő célja

139,5 óra

A pénztárgépkézelés tantárgy tanításának fő célja, hogy a képzésben részt vevő megismerje a kassza kezelői 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 kassa használata során.

A tanulási terület 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,	
Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet.	Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését.	Teljesen önállóan	gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség	POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ

Leméri az áru súlyát, korrigál, ha tévesztett.	Ismeri a bankkártyaleolvasó, 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 valóságát, a bankkártya érvényességét.	Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat	Teljesen önállóan	Bankkártyaleolvasót használ
A pénztárosi munka során ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat is.	Ismeri a pénztáros áru- és vagyonvédelemhez kapcsolódó feladatait.	Teljesen önállóan	Használja az áruvédelmi eszközöket
Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról.	Ismeri a kasszaaszisztens szerepét.	Teljesen önállóan	
Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használata során.	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	

A tanulási terület témakörei

Pénztárgép működtetése Pénztárgépek fajtái,
szerepe a kereskedelemben
A pénztárnyitás feladatai
A pénztárzárás feladatai

Pénzkezelés szabályai

A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások

Pénzkezelés bizonylatai

Nyugtaadási kötelezettség

Gépi/kézi készpénzfizetési számla

Fizetési eszközök, törvényi előírások

Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai

Valutával történő fizetés szabályai

Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai

A pénztáros elszámoltatása A napi zárás elvégzése

Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása

Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

Önkiszolgáló pénztárterminál

Az önkiszolgáló kassa nyitása és zárása

A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása

A terminál rendeltetésszerű működése

Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése

3.2.4 Termékismeret és -forgalmazás tanulási terület

A tanulási terület tanításának fő célja

363,5 óra

A termékismeret és -forgalmazás tantárgy tanításának fő célja, hogy a képzésben részt vevők 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 termékkínálatával kapcsolatban naprakész tudással rendelkezzenek. Ezzel hozzájárulnak a vevői igények magas szintű kielégítéséhez és a vállalat eredményességének növeléséhez.

A tanulási terület 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	Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére

Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan.	Ismeri a különleges termékek leírását.	Teljesen önállóan	alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás	
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		
Tájékoztatót 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		
Tájékoztatót 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 útmutatóján szereplő jelölésekről.	Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat	Teljesen önállóan		

<p>Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban.</p>	<p>Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését Ismeri a termékek szavatosságára, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	
--	--	--------------------------	--

A tanulási terület témakörei

Árurendszerek

Árurendszerek

A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben
EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

Minőség

Az áru minőségére ható tényezők
Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei
Szabványok, szabványosítás

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

Árufőcsoportok bemutatása

Élelmiszerek és élvezeti cikkek:

- Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények
- Az élelmiszerek összetétele
- Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozási jelentősége

- Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)
- Rendszertani csoportosítás
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések
- A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények
- Élvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai Vegyiárúk:
- A vegyiárúk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei
- A vegyiárúk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása
- A vegyiárúk forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések
- Vegyiárúk rendszertani csoportosítása Ruházati

cikkek:

- Rendszertani csoportosítása
- A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése
- A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, 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, jótállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
- Minőségi és biztonsági követelmények

Termékkihelyezés

A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával

A bolti kihelyezés általános szabályai

Polckép

Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai

Csomagolás

A csomagolás funkciói

A csomagolóeszközök fajtái

A csomagolásra vonatkozó előírások

A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

Specifikus termékismeret

A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai:

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

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

III. A szakmai oktatásban részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása:

III.1. Az előzetesen megszerzett tudás felmérésének módja és folyamata (Diagnosztikus)

A jelentkező kérésére a felkészítést végző intézmény egyénileg megvizsgálja a képzés egyes tantárgyai alól történő felmentés lehetőségét. A 2013. évi LXXVII. törvény 2. § (3) és (4) bekezdése alapján biztosítja a képzésre jelentkezőt előzetes tanulmányainak beszámításáról.

III.2. A szakmai oktatás közbeni értékelés (Fejlesztő)

A számonkérések formája: megfigyelés, írásbeli feladatmegoldás, szóbeli felelet, gyakorlati tevékenység.

A gyakorlati képzés során:

Munkamegfigyelés adott szempontok alapján – oktatói szóbeli visszacsatolás

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással – oktatói szóbeli visszacsatolás

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett – oktatói szóbeli visszacsatolás

Számonkérések rendszeressége: Az órák alatti, a tanulási-tanulási folyamatba épített folyamatos ellenőrzés, visszacsatolás.

Számonkérések tartalma: Az adott tantárgy során elsajátítandó készségek, ismeretek és kompetenciák a számonkérésig feldolgozott tananyagra vonatkozóan.

A számonkérések dokumentálása: az elektronikus naplóban feljegyzéssel történik.

III.3. A tantárgy teljesítményértékelése (Szummatív)

A szakmai oktatás végén értékelés. Írásbeli, interaktív és gyakorlati (potrfólió) számonkérés formájában. A képzők- oktatók segítségével összeállított – vizsgaanyaga mellyel a tanulók tudásszintjét méri. A feladatokat a szakma oktatásában részt vevő oktatók állítják össze, a képző intézmény hagyja jóvá, figyelembe véve a képzési program tartalmát és a Képzési és Kimeneti Követelményben a szakmára vonatkozó szakmai vizsga követelményeit.

A szakmai oktatás során nyújtott teljesítmény ellenőrzésének, értékelésének ütemezése a Szakképző intézmény szakmai programja alapján

Az iskolai beszámoltatás, a számonkérés rendje, követelményei, formái, súlya:

- A képzés eleji felmérések csak diagnosztikus jellegűek. A képzésben részt vevő érdemjegyet szerezhet szóbeli felelettel, írásbeli munkájával, gyakorlati teljesítményével, egyéni szorgalmi feladat vállalásával stb.
- Egy-egy tantárgyi egység lezárása témazáró dolgozattal történik. (A témazáró dolgozat időpontját a képzésben részt vevőkkel egyeztetni kell. Egy tanítási napon csak két témazáró dolgozat iratható.)
- Az iskolai szintű tudásszint mérés – pl. a pedagógiai szakaszhatárok végén – a témazáró dolgozatokkal azonos módon, s úgy is jelölendő.
- A folyamatos szóbeli számonkérés segíti a kifejezőkészség fejlődését.
- Egy-egy anyag vagy rövidebb tematikus egység számonkérése írásban is történhet.
- A szorgalmi feladatok, gyűjtőmunka érdemjeggyel is értékelhető.
- Tantárgyhoz kapcsolódóan a produktum, a gyűjtőmunka, a portfólió értékelésére is sor kerülhet osztályzat formájában, amennyiben ez a tanulói motiváltságot erősíti. Erről előzetesen a tanulókat tájékoztatni kell. Az itt szerzett tudásanyag beépülése, ismételt tanórai feldolgozása és számonkérése után kaphat a képzésben részt vevő érdemjegyet a tantárgyi értékelésnek megfelelően.

Az ágazati alapoktatáshoz tartozó tantárgyak oktatása a szakmai oktatás megkezdése előtt történik.

III.4. Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmairány megszerzésére irányuló képzés teljesítése.

Az előírt valamennyi tananyagot lezáró vizsga eredményes letétele.

A felnőttképzési szerződésben foglaltak teljesítése.

A megengedett hiányzás mértékét (20 %) a képzésben résztvevő nem lépi át.

III.5. A képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek:

Személyi feltételek:

Szakmai oktatás elméleti részéhez:

A képzési tartalomnak megfelelő szakmai végzettség.

Szakmai oktatás gyakorlati részéhez:

A képzési tartalomnak megfelelő szakmai végzettség.

Személyi feltételek biztosításának módja:

Megbízási / Vállalkozási szerződéssel vagy munkaszerződéssel, vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.

Tárgyi feltételek biztosításának módja:

A szükséges tárgyi feltételeket a képző intézmény tulajdonjog, használati jog vagy bérleti jogviszony alapján biztosítja.

A szakmai oktatás lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

- Számítógép internetkapcsolattal
- Projektor, nyomtató, szkennel
- Irodai és nyilvántartó szoftverek
- Bizonylatok
- Irodai eszközök és berendezési tárgyak

Eszközjegyzék szakirányú oktatásra

- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések

- Árumozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások