



5540 Szarvas, Vajda
OM 203069/018

FELNŐTTEK SZAKMAI OKTATÁSA

ÁGAZATI ALAPOKTATÁS ÉS SZAKIRÁNYÚ OKTATÁS KÉPZÉSI PROGRAMJAI

**KERESKEDELMI
ÉRTÉKESÍTŐ**

4 0416 13 02

A képzés időtartama: 1 év

KKK hatályos v3: 2023.11.21.

Hatályos: 2024. szeptember 9-től

Tartalom

1. A szakma alapadatai	3
2. Képzés lebonyolítása -óraháló.....	4
A képzés célcsoportja:	7
3. A szakmai oktatásba való bekapcsolódás és részvétel feltételei	7
Részvétel feltételei	7
A szakmai oktatás formájának meghatározása.....	8
4. Szakmai oktatás során alkalmazott munkaformák	8
4.1 Szakmai oktatás során alkalmazott képzési módszerek	8
4.2 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei	9
4.3 Szakirányú oktatás szakmai követelményei	13
5. Szakmai ágazati alapok tantárgy	18
6. Szakmai ismeret	27
7. Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai	39
8. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai	41
9. A szakmai oktatásban részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása	45
10. Szakmai vizsgára bocsátás feltétele.....	46
11 . A képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek	46

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

2. Képzés lebonyolítása -óraháló

	KSZ .11. évfolyam							KSZ. 12. évfolyam						
	1félév		2félév					3.félév		4.félév				
	Elmélet	Képző Partnernél	Elmélet	Képző Partnernél	Heti óraszám	Összesen	Heti Ó	Elmélet	Képző Partnernél	Elmélet	Képző Partnernél	Összesen		
Szakmai ágazati alapok	216	-	-	-	6	216		-	-	-	-	-	216	
Szakmai ismeret			216		6	216	15	217		217		434	650	
Egybefüggő szakmai gyakorlat:	-	-	56					-	-	-	-	-	56	
Összes óraszám	216		272/216			488/432		217		217		434	922/866	
Képzés összes óraszama							Képzés összes óraszama: 432+56+434=922							

Évfolyam		KSZ 11. évfolyam	KSZ 12. évfolyam	A képzés összes óraszám
Évfolyam összes óraszám		432	434	
szakmai ágazati alapok		216		216
	Gazdasági ismeretek	60		
	Gazdasági alapfogalmak	10		
	A háztartás gazdálkodása	10		
	A vállalat termelői magatartása			
	Az állam gazdasági szerepe, feladatai	10		
	Jogi alapfogalmak	5		
	Tudatos fogyasztói magatartás	5		
	Marketing alapfogalmak	10		
	Nemzetközi gazdasági kapcsolatok	10		

	Vállalkozások működtetése	60		
	A vállalkozások gazdálkodása	25		
	A gazdálkodási folyamatok elszámolása	25		
	Statistikai alapfogalmak	10		
	Tanulási terület összóraszám	120		120
	Kommunikáció	40		
	Kapcsolatok a mindennapokban	10		
	A munkahelyi kapcsolattartás szabályai	10		
	A kommunikációs folyamat	10		
	Ön- és társismeret fejlesztése	10		
	Digitális alkalmazások	56		
	Munkavédelmi ismeretek	6		
	Digitális alkalmazások	56		
	Tanulási terület összóraszám	96	0	96

	Kereskedelmi ismeretek	88	144	232
--	-------------------------------	----	-----	-----

Szakmai ismeret	Áruforgalmi ismeretek	62	80	
	Szakmai számítások	20	35	
	Online kereskedelem		35	
	Üzlet működtetése	50	60	110
	A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázátértékelés	10		
	Munka-, tűz és balesetvédelem	20		
	Környezetvédelem	10	20	
	Erőforrás gazdálkodás		30	
	Áru- és vagyonvédelem		50	
	Pénztárgépkézelés	0	72	72
	Pénztárgép működtetése		6	
	Pénzkezelés szabályai		6	
	Pénzkezelés bizonylatai		6	
	Fizetési eszközök, törvényi előírások		6	
	A pénztáros elszámoltatása		6	
	Önkiszolgáló pénztárterminál		6	

	Pénztárgép működtetése		6	
	Pénzkezelés szabályai		6	
	Pénzkezelés bizonylatai		6	
	Fizetési eszközök, törvényi előírások		6	
	A pénztáros elszámoltatása		6	

szakmai ismeret	Önkiszolgáló pénztárterminál		11	
	Termékismeret és -forgalmazás	58	84	142
	Árurendszerek	5		
	Minőség	5		
	Fogyasztói érdekvédelem	5		
	Árufőcsoportok bemutatása	20	20	
	Termékkihelyezés	10	10	
	Csomagolás	5		

	Specifikus termékismeret	5	20	
	Fogyasztói trendek	5	20	
	Üzleti kommunikáció	20	74	94
	Az értékesítő szerepe	10	10	
	A vásárlói döntést befolyásoló tényezők	10		
	Értékesítési technikák és eladásösztönzés	10	20	
	Digitális kommunikáció	4	9	
	Tanulási terület összóraszám	216	434	
Egybefüggő szakmai gyakorlat:		56		56

Az elmélet és a gyakorlat a dokumentumban nem kerül élesen elválasztásra. A cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet oktatni, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés során az ágazati alapoktatáshoz tartozó tantárgyak oktatását a szakmai oktatás első félévében kell megszervezni.

A képzés célcsoportja:

- tartósan álláskereső
- első szakmát szerzők
- szakképzetlen álláskereső
- közfoglalkoztatottak
- szakképzetlen, betanított munkakörben dolgozó munkavállaló
- akik a belépési feltételnek megfelelnek, alkalmasak a kompetenciák elsajátítására és érdeklődnek a képzés iránt.

3. A szakmai oktatásba való bekapcsolódás és részvétel feltételei

- Iskolai előképzettség:
Alapfokú iskolai végzettség

Alkalmassági követelmények:

- Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges
- Pályaalkalmassági vizsgálat szakirányú oktatás megkezdése előtt: nem szükséges

Részvétel feltételei

- Az oktatók által vezetett és regisztrált elektronikus napló.

A képzésben részt vevő személy a kontaktórákról a képzési programban és a felnőttképzési szerződésben meghatározott képzési óraszámnál nem mulasztott többet

- Egyéb feltételek: Minden résztvevővel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (Fktv.) által meghatározott tartalmú felnőttképzési szerződést kell kötni.

A szakmai oktatás formájának meghatározása

- csoportos képzés
- a képzés kontakt órák formájában valósul meg

4. Szakmai oktatás során alkalmazott munkaformák

- Jelenléti képzésben előadás, szemléltetés és bemutatás frontális ismeretátadás során.
- Bemutatás, majd gyakoroltatás egyéni munkaformában
- Munkaformák: Csoportos jelenléti vagy egyéni munkaformában is megvalósítható (a csoport összetételétől függően)
- Csoportos jelenléti képzés módszerei:
- Előadás, prezentáció, szemléltetés
- Gyakorlás: oktató irányításával
- Ellenőrzés: megfigyeléssel ellenőrzi az oktató, a résztvevők folyamatos együtt haladását a feladatokban megoldásában.
- Értékelés: szóban és írásban a feladat megvalósításának helyessége és minősége szerint.

4.1 Szakmai oktatás során alkalmazott képzési módszerek

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

Maximális csoportlétszám:

32 fő

A szakmához rendelt legjellemzőbb FEOR szám

Szakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Kereskedelmi értékesítő	5113	Bolti eladó
	5117	Bolti pénztáros, jegypénztáros
	5129	Egyéb, máshova nem sorolható kereskedelmi foglalkozású

Az alapoktatás és a képzés célja

Az **alapoktatás** a kereskedelem ágazati alapoktatás során általános és széleskörű gazdasági tudás és gazdálkodási képesség megszerzését biztosítja, amely egyaránt szükséges és hasznos minden ágazati szakmában betöltött munkakör esetében. A tanulók az alapoktatás után felméri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, megtervezik a háztartás pénzgazdálkodását. Elemzik a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát, és megkülönböztetik az egyes vállalkozási formákat. Megszerzett ismereteik alapján megértik az alapvető jogi fogalmakat, és példákon keresztül bemutatják az alapvető fogyasztói jogokat. Szituációnak

megfelelően, hatékonyan kommunikálnak. Elsajátítják és betartják a hétköznapi viselkedési formákat, az alapvető viselkedéskultúra elvárásainak megfelelően viselkednek. Tájékozódnak az üzleti környezetben, ellátják a gazdálkodó szervezeteknél előforduló egyszerű, digitális eszközökhöz köthető feladatokat, bekapcsolódnak az információs társadalomba, és ezek önfejlesztésre ösztönzik 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.

A **képzés** célja olyan szakember képzése, aki ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítői 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 eladói 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, eladótéri 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.

4.2 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Felméri és elemzi a gazdasági szereplők közötti kapcsolatot.	Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit, és a közöttük lévő kapcsolatokat (pl. pénz és piac kapcsolatrendszer).	Figyelemmel kíséri a gazdaság szereplői közötti kapcsolat alakulását. Nyitott az új gazdasági információk befogadására és elemzésére.	Irányítás mellett feltárja a gazdasági szereplők közötti kapcsolatrendszer.
2	Elkészíti a háztartás költségvetését, figyelembe véve a bevételeket, a kiadásokat és a megtakarításokat.	Azonosítja a háztartás bevételi forrásainak és kiadásainak főbb kategóriáit.	Pontosan végzi a számításokat, igényeit reálisan határozza meg, figyelembe véve a háztartás költségvetésének kereteit/lehetőségeit, tiszteletben tartja az	A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket, és javaslatokat fogalmaz meg.

			egyres családtagok igényeit.	
3	Elkészíti a kapott információk alapján a háztartási munkamegosztást és időbeosztást.	Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a közöttük lévő fontossági sorrendet.	Figyelembe veszi az egy háztartásban élők készségeit, erősségeit, gyengeségeit a feladatok kiosztásakor.	Önállóan elkészíti saját vagy egy elképzelt háztartás munkamegosztását.
4	Elemzi az egyes vállalkozási formákat, összehasonlítja az egyes típusok előnyeit, hátrányait.	Felsorolja a vállalkozási formákat. Átfogóan ismeri az egyes típusok jellemzőit.	Kritikusan szemléli az egyes vállalkozási formák jellemzőit, hogy az adott szituációban a legmegfelelőbb típust tudja kiválasztani.	Egy adott gazdasági szituációban önálló javaslatokat fogalmaz meg az adekvát vállalkozási forma kiválasztására.
5	Esettanulmányokon keresztül feldolgozza az állami költségvetés	Azonosítja az állami bevételek és kiadások főbb kategóriáit,	Törekszik az állami költségvetés bevételeinek és kiadásai-	Csoporttársakkal együttműködve, útmutatás alapján

	tés legfontosabb bevételeit, kiadásait.	jellemzőit.	nak alapos megismerésére és megértésére.	értelmezi az állami költségvetés alakulását.
6	Esettanulmányokon keresztül alkalmazza az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit. Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.	Szem előtt tartja az előírásokat, tiszteletben tartja a fogyasztók érdekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.	Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.
7	A gyakorlatban alkalmazza a vállalkozást érintő jogi ismereteket, értelmezi a különböző típusú szerződéseket.	Ismeri a jogok és kötelezettségek fogalmát, az üzleti élet alapvető szerződéstípusait, alaki kelleit.	Elkötelezetten törekszik a jogszabályok maradéktalan megismerésére és betartására.	Irányítás mellett értelmezni tudja a jogi szövegeket.

8	Vevőhöz / ügyfélhelyezethez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat (pl. adatbázisból hiányzó ügyféladatokat kér be, ajánlatot kér meglévő üzleti partnerektől, áruátvételnél tapasztalt eltéréseket rendez, panaszokat kezel).	Ismeri a kommunikáció szereplőit, tényezőit és folyamatát, valamint az alapvető kommunikációs technikákat.	Szem előtt tartja, hogy minden helyzet más kommunikációs stílust, technikát igényel, és a megtanult ismereteket ehhez igazítottan rugalmasan, empátikusan és proaktív módon alkalmazza.	Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.
9	Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a hétköznapi és gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Képviseli és tudatosan alkalmazza - szituációhoz igazítottan - a kulturált kapcsolattartás szabályait. Magára nézve is kötelezőnek tartja az udvarias viselkedés etikai szabályait.	Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat, a kapott észrevételek, visszajelzések alapján folyamatosan fejleszti saját viselkedéskultúráját.
10	Szövegszerkesztő, illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentumot, illetve táblázatot készít és formáz (pl. tartalmi és formai követelményeknek megfelelő üzleti levelet ír).	Ismeri a szövegszerkesztő formázás alapvető szabályait és a táblázatkezelő program felhasználási lehetőségeit. Üzleti levelet tud írni (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél).	Az irodai szoftverek használata során törekszik a fenntartható, pontos, precíz munkára. Nyitott az új megoldásokra.	Önállóan használja az irodai szoftvereket. Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.
11	Az ágazathoz tartozó témában információt keres az interneten,	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a digitális, online kommunikáció eszközeit.	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internet-használat szabályait.	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal, és instrukciók szerint felhasználja ezeket.

12	Elemzi a kereskedelmi szolgáltatói tevékenység legfontosabb jellemzőit, összetettségét, és a különböző szolgáltatások körét.	Ismeri a szolgáltatási tevékenység alapvető részeit, valamint annak legfontosabb termékeit és fajtáit, melyekkel ügyfélként is találkozik a mindennapokban.	Érdeklődik és nyitott a kereskedelmi szolgáltatások megismerésére.	Önállóan képes eligazodni a különböző szolgáltatások körében.
13	Kiválasztja a szükséges/megfelelő adat-tartalmakat a bizonylatok kitöltéséhez.	Ismeri a dokumentumok adattartalmát (nyugta, számla, szállítólevél).	Érti az üzleti életben a dokumentálás fontosságát és a dokumentumok relevanciáját.	Segítséggel képes nyugták pontos kitöltésére, kitöltött számlákon, szállítóleveleken felismeri az alapvető formai hibákat.
14	Megkülönbözteti az áruforgalmi folyamat egyes szakaszait. Átlátja az árubeszerzés, készletezés és értékesítés alapvető kapcsolatát.	Ismeri az áruforgalmi folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit, környezetvédelmi szabályait.	Kritikusan szemléli az áruforgalom egyes szakaszait. Törekszik a gazdaságilag leghatékonyabb, környezet-terhelés szempontjából fenntarthatóbb megoldások kialakítására.	Önállóan eligazodik az áruforgalmi folyamat különböző szakaszaiban.
15	Áruajánlással segíti a vevőt / ügyfelet a vásárlási döntésben.	Ismeri a vásárlás lehetséges indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, az értékesítési módokat és technikákat, felismeri a vevői típusokat.	Az áruajánlás során empatikus és reflektív. Viselkedése minőségorientált. Fontosnak tartja az áruk környezetre gyakorolt hatását, felkészült arra, hogy erről a vásárlóknak pontos tájékoztatást adjon.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg, amelyekkel irányítja a vásárlási döntés folyamatát. Felelősséget vállal a vevő / ügyfél igényeinek kiszolgálásáért.

4.3 Szakirányú oktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.	Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenységeket.	Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket.	Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát.
2	Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában.	Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során	Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyi-	Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészí-

	Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja.	használt bizonylatokat, és hibás teljesítés esetén a teendőket.	ségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére.	teni, az árut fogadni, és az átvételt lebonyolítani.
3	Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.	Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért.
4	A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.	Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.	Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni.	Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért.

5	Előkészíti az árut értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval.	Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.	Minőségorientált módon jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladótérben.	Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe.
6	Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelőséget.	Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait.	Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét.	Önállóan vagy közvetlen vezetője útasa alapján ellenőrzi az áruk minőségét, és jár el az adott protokoll szerint (pl.: selejtez).
7	Biztosítja a termékek árának feltüntetését, a termékinformációk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.	Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.	Az árucímkéket és feliratokat az előírásoknak megfelelően, nagyfokú precizitással készíti el és helyezi ki.	Vezetői irányítással önállóan készíti el és helyezi ki a címkéket és feliratokat.
8	Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.	Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét.	Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában.	Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat.
9	Fogadja a vásárlót, felméri az igényeit, bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat, szakmai tanácsaival	Ismeri a termékválasztékot, az általa eladásra kínált termékeket és azok árujellemzőit, minőségi jellemzőit,	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új	Árubemutató és értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.

	segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket. Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs eszközöket.	termékelőnyeit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.	fogyasztói trendekre.	
10	Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra.	Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét.	Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére.	Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra.
11	Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására és visszaigazolására adatbázist kezel.	Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.	Precízen kezeli az ekereskedelemben használatos adatbázisokat.	Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért.
12	Az online rendelt árukat komissiózza és expedálja.	Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	A komissiózás és expedálás során törekszik a pontos munkavégzésre.	Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait.
13	Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés, és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.	Ismeri a leltár és a leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, folyamatát, és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.	Pontosan, precízen kezeli az áru a leltározás során. Szem előtt tartja a leltár-eredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását.	Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.
14	Alkalmazza az áru-és vagyonvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru- és vagyonvédelmi veszélyeztettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.

15	Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat.	Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru- és vagyonvédelem vonatkozásában.	Precízen végzi a pénztárkezelői munka-folyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizető-eszközökért.
16	Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.	Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat.	A bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.

17	Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, panaszokat.	Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során.	Elkötelezett a vásárlóval való empátikus, udvarias kommunikáció mellett.	Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri.
18	Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését.	A gépek és berendezések kezelését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi.	A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja.
19	Munkaterületét tisztán és rendben tartja.	Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.	Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.	Önállóan tartja rendben a munkaterületét.

20	Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja.	Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását.	A jogszabályoknak és előírásoknak megfelelően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából.	Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit.
21	Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában.	Tudja az árubeszerzés, készlet-gazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.	Körültekintően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében.	A rutinszerű feladatokat önállóan elvégzi, speciális helyzetekben vezetőjéhez fordul.
22	Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában.	Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat.	A jogszabályoknak és előírásoknak megfelelően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében.	Felelős a hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért.
23	Rangsorolja és megszervezi - a kapott információk alapján - a munkakörébe tartozó feladatokat.	Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét.	A munkakörébe tartozó feladatokat tudatos, minőségorientált szemlélettel végzi.	Egyszerűbb, begyakorolt feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe.
24	Megelőzi munkahelyén a baleseteket.	Ismeri a veszélyforrásokat, és tudja,	Elkötelezett a biztonságos munkavég-	Felelős a hatáskörén belüli munka- és
	Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.	mi a teendő baleset esetén. Képes alkalmazni a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait.	zés mellett, törekszik a szabályok betartására. Nagyfokú precizitással végzi munkáját.	balesetvédelmi szabályok betartásáért.

25	Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Tevékenysége során értéként tekint a szelektív hulladék-kezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.	Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért.
26	Tájékoztatja a fogyasztókat az őket megillető jogokról. Kezeli a fogyasztói panaszokat.	Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jótállás közti különbséget.	Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére.	Felelős a hatáskörén belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.

5. Szakmai ágazati alapok tantárgy

216 óra

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

Gazdasági ismeretek

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.

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		

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.

A vállalkozások működtetése

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 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 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 ismerv 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.

Üzleti kultúra és információkezelés

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

Kommunikáció

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 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.
--	--	-------------------------------------	---

Témakörei

Kapcsolatok a mindennapokban

A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás foglmainak 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

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.

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.
--	--	-------------------------------------	--

Témakörei

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.

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).

Kereskedelmi egység működtetése

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

Kereskedelmi ismeretek

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

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 árurendeléshez.	Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés	
Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni.	Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket.	Teljesen önállóan		

Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi a raktárban.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat.	Teljesen önállóan	
Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket.	Teljesen önállóan	
Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megóvását.	Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Teljesen önállóan	
Használja a készletnyilvántartó programokat.	Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket.	Teljesen önállóan	Készletnyilvántartó program
Részt vesz a leltározás folyamatában.	Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és többlet okait.	Instrukció alapján részben önállóan	PDA-leolvasó használata
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és visszaigazolásához adatbázist kezel.	Ismeri az 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	

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, értékcsökkenő 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 mérleg
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
Árkezelési, komissiózási és expedíciós feladatok főbb elemei
Az áru feladása
Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

Üzlet működtetése

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.

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

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 vagyonvédelem
 Az áru- és vagyonvédelem szerepe
 Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők
 Áru- és vagyonvédelmi eszközök
 A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei
 Rendkívüli esetek kezelése

Pénztárgépkezelés

Tanításának fő célja, hogy a tanuló 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 kassza használata 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 bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait	Teljesen önállóan		Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet
Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat.	Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat	Teljesen önállóan		
Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek 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		

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

Termékismeret és -forgalmazás

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

Fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről.	Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.	Teljesen önállóan	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás	Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére
Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan.	Ismeri a különleges termékek leírását.	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kihelyezi termékeket.	Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat	Teljesen önállóan		

Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit.	Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.	Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.	Teljesen önállóan		
Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban.	Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket.	Teljesen önállóan		
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		

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

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, táplálkozástani 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, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények
- Kapcsolódó szolgáltatások Vegyes iparcikkek:
- A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása
- A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok
- Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok Műszaki cikkek:
- Műszaki és elektromos alapismeretek
- Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, 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

Üzleti kommunikáció

Tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje és alkalmazni tudja a kommunikációs technikákat, a vásárlók befolyásolásának eszközeit, amelyeket felhasználva hatékonyabban tudja értékesíteni a termékeket.

Fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat.	Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket.	Teljesen önállóan	Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság,	
Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást.	Ismeri a kérdezéstechnika alapjait.	Teljesen önállóan	konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés,	
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	Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan		Készletnyilvántartó szoftver, webböngésző

programokat használja.			figyelemmegosztás és szerialitás.	
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		

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

7. Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy ágazati alapvizsgára az ágazati alapoktatásban való részvétele alapján bocsátható.

Írásbeli vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: **Gazdálkodási tevékenység alapjai**

A vizsgatevékenység leírása:

Az írásbeli feladatlap minimum 20, maximum 30 feladatból áll, és a következő témakörök tanulási eredményeit méri: gazdasági alapfogalmak, piac és pénz, a vállalkozási formák, az állam gazdasági szerepe és feladatai, jogi alapfogalmak, tudatos fogyasztói magatartás, a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatok.

Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatlapon: • Fogalommeghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.

- Esettanulmány értelmezése: a megadott szempontok szerint, a feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni a kérdésekre.
- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondatkiegészítés. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz vagy hamis. A hamis állítást javítani kell.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc 7.2.4

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 30%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik.
- Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.
- A javítás során részpont adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

Az értékelés százalékos formában történik.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

Gyakorlati vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: **Információkezelés és üzleti kultúra**

A vizsgatevékenység leírása

1. vizsgarész: Információkezelés

Egy, a vizsgát szervező szakképző intézmény által összeállított feladatsor megoldása számítógépen internet, szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok alkalmazásával, amely a következő két feladatot tartalmazza:

1. feladat: A vizsgát szervező szakképző intézmény által megadott szempontsor alapján egy üzleti levél (ajánlatkérés, vagy megrendelés, vagy megrendelés visszaigazolása, vagy érdeklődő levél) elkészítése, megírása, megformázása és mentése a vizsgát szervező szakképző intézmény által megadott mappába és helyre. A vizsgázók a feladatok elvégzéséhez szövegszerkesztő programot használnak, a létrehozott dokumentumba általuk megszerkesztett táblázatot illesztenek.

2. feladat: Hiányos szállítólevél kitöltése előre megadott adatok alapján.

2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció

Az alábbi témakörökhöz kapcsolódó, a képző intézmény által összeállított minimum 4 feladatsor közül egy szituációs feladat szóbeli végrehajtása:

- a vállalkozás adatbázisából hiányzó ügyfeladatok bekérése (pl. hiányzó email cím, adószám, telephelycím stb.) az ügyféltől
- telefonos ajánlatkérés új/meglévő üzleti partnerektől (pl. katalógus kérése, árjegyzék igénylése stb.)
- áruátvételnél tapasztalt eltérések rendezése (pl. mennyiségi vagy minőségi eltérések rendezése, késések kezelése, kísérő dokumentumok hiánya stb.)
- vevői panaszok kezelése (pl. minőségi hibás termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos panaszok rendezése, késedelmes szállításhoz kapcsolódó panaszok kezelése, félreértések tisztázása stb.)

A szituációs feladatokban a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy a vizsgáztatóval végzi a páros munkát.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

1. rész: 45 perc

2. rész: 15 perc (5 perc felkészülés, 10 perc feladat-végrehajtás) 7.3.4

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 70%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az ágazati alapvizsga gyakorlati vizsgatevékenységének Információkezelés vizsgarészét a vizsgázók számítógépes teremben készítik el a vizsgát felügyelő oktató jelenlétében. Az elkészített feladatokat el kell menteni a vizsgát szervező szakképző intézmény által megadott mappába, meghatározott néven.

A gyakorlati vizsgafeladat befejezése után a vizsgát szervező szakképző intézmény feladata a számítógépen elkészített feladatok mentése és archiválása. A mentésnek és archiválásnak a gyakorlati vizsga befejezését követő 30 percen belül meg kell történni.

A vizsgafeladat értékelése a vizsgát szervező szakképző intézmény által készített részletes értékelési útmutató alapján történik.

Javasolt értékelési szempontok:

- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- kereskedelemben használt üzleti levél tartalmi elemeinek ismerete;
- szállítólevél tartalmi kellékeinek ismerete;
- kommunikáció minősége az ügyfelekkel, partnerekkel;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- tudástranszfer;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség. Lehetséges értékelési

módszerek:

- 1. vizsgarész Gyakorlati munkavégzés
- 2. vizsgarész Szerepjáték és/vagy helyzetgyakorlat

Gyakorlati vizsgatevékenység		Értékelés
1. rész: Információkezelés	Üzleti levél	40%
	Szállítólevél	20%
2. rész: Viselkedéskultúra, kommunikáció		40%

Az értékelés százalékos formában történik.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

Alapvizsgával betölthető munkakör FEOR száma

Ágazati alapkutatás megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése	Alapvizsgával betölthető munkakör(ök), tevékenységek
Kereskedelem	-	-	-

A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

8. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió elkészítése, valamint a vizsgaközpontnak történő leadása a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 10 nappal. A vizsgaközpont a portfólió leadására korábbi időpontot is meghatározhat.

Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

Központi interaktív vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: **Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeret**

A vizsgatevékenység leírása

A feladatsor tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, az árufőcsoportok közé tartozó termékismeret és forgalmazás.

Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatsorban: •

Fogalommeghatározás: fogalom kiválasztás előre meghatározott definíció alapján.

- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, az előre megadott tartalmakkal való mondatkiegészítés. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás, csoportosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás (egyszeres, többszörös választáson alapuló): legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Képek kiválasztása: Képekkel bemutatható folyamatok, fogalmak egymással történő párosítása, kiválasztása.
- Numerikus érték megadására alapuló kérdés: Egyszerű, egymástól független számítási feladatok az árak felépítése, módosítása, forgalom alakulása, készletgazdálkodás, leltáreredmény meghatározása témakörökből.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz vagy hamis.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 30%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai

Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: **Kereskedelmi értékesítő projektfeladat**

A vizsgatevékenység leírása

A vizsgaközpont által összeállított tételsor a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

- Árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.

- Az értékesítő szerepe, vásárlási döntést befolyásoló tényezők, értékesítési technikák és eladásösztönzés, digitális kommunikáció.
- A kereskedelemben előforduló kockázatok, munka-, tűz- és balesetvédelem, környezetvédelem, erőforrás-gazdálkodás, áru- és vagyonvédelem.
- Pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök, törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál.

1. vizsgarész: Portfólió bemutatása

Önéletrajz, valamint a vizsgázó szakmai fejlődését bemutató minimum 6 db, maximum 12 db dokumentum. A portfólióba a vizsgázónak minden félévben kötelező legalább egy elemet feltöltenie, amit a mentor oktatójával a Haladási íven hitelesített.

A portfólió az alább felsorolt elemeket tartalmazhatja: projektmunka, az elvégzett munkafolyamatok eredménye, gyakorlati munkahelyen végzett tevékenységek bemutatása, a munkahelytől kapott értékelés.

Formája: szöveges dokumentum, prezentáció, képek, film.

A portfólió elkészítésére rendelkezésre álló idő: a tanulmányok ideje.

2. vizsgarész: Helyzetgyakorlat kereskedelmi egységben/tanboltban:

A legalább öt tételből álló tételsorból húz a vizsgázó egyet. Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

1. **Áruátvétel** – előkészíti a raktárhelyiséget az áru fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a visszárut / a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.
2. **Raktározás / Előkészítés** – kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból, előkészíti az árut az értékesítésre, címkéz, feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz- és balesetvédelmi szabályok betartásával.
3. **Értékesítési szituáció** – fogadja a vevőt, megismeri az igényeit, bemutatja az árut, segíti a vásárlási döntés meghozatalát, és tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.
4. **Pénztárgépkezelés** – kezeli a pénztárgépet, bejelentkezik, rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít. Nyugtát ad és kezeli a készpénzt vagy bankkártya-leolvasó berendezést, majd kijelentkezik.
5. **Vevői panasz kezelése** – meghallgatja a vevő panaszát, tájékoztatja a vásárlót az őt megillető fogyasztóvédelmi jogokról, segít használni a Vásárlók könyvét, empátiával válaszol, keresi a megoldási lehetőségeket a kommunikáció során.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 25 perc.

1. vizsgarész: 10 perc a Portfólió bemutatása
2. vizsgarész: 15 perc a Helyzetgyakorlat vizsgarész.

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 70%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

1. vizsgarész: A portfólió értékelésének szempontjai. A leadott portfólió alapján a hitelesítő tanár javaslatot tesz a vizsgabizottságnak az értékelésre. A vizsgaközpontnak biztosítani kell a vizsgabizottság részére a portfóliók áttekintésének lehetőségét a vizsgarész megkezdése előtt. A portfóliót a vizsgabizottság értékeli a vizsgaközpont által elkészített „Bírálati lapon” a megadott bírálati szempontok figyelembevételével.

Portfólió tartalmának bírálati szempontjai	
Portfólió összeállításának igényessége	30%
Szakszerű és pontos fogalmazás	20%
Szakmai fejlődés bemutatása	10%
Egyéni kreatív ötletek	10%
Portfólió bemutatásának bírálati szempontjai	
Prezentáció felépítése	10%
A vizsgázó kommunikációja, előadásmódja	20%

2. vizsgarész: Helyzetgyakorlat értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása;
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
- a munka-, tűz- és balesetvédelmi, környezetvédelmi és egészségügyi előírások betartása;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

Vizsgarész	Részaránya a projektfeladaton belül	Vizsgatevékenység	Értékelés
1. vizsgarész	40%	Portfólió tartalma	70%
		Portfólió bemutatása	30%
2. vizsgarész	60%	A tevékenység végrehajtása	80%
		A tevékenység szóbeli bemutatása	20%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó valamennyi vizsgarészből külön-külön legalább 40%-os teljesítményt nyújtott. Sikertelen vizsgatevékenység esetén azt a vizsgarészt kell megismételni, amelynél a vizsgázó teljesítménye nem érte el a 40%-ot.

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

A központi interaktív vizsga lebonyolításához a vizsgaközpont internetkapcsolattal rendelkező számítógépet biztosít. A portfólió bemutatásához a vizsgaközpont biztosít számítógépet, projektort.

A projektfeladat bemutatásánál a vizsgaközpont biztosít:

- árutároló és bemutató berendezéseket
- árumozgató gépeket, eszközöket
- mobil kódleolvasót
- pénztárgépet, POS terminált, kártyaleolvasót
- elektronikus áruvédelmi eszközöket
- termékeket széles választékban

A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyarányval kell beszámítani:
Ágazati alapvizsga: 20%, Szakmai vizsga: 80%

A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: nem programozható számológép használható.

A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -

9. A szakmai oktatásban részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A számonkérés formái		
Írásban	Szóban	Gyakorlati tevékenység végzésével
teszt, feladatlap kitöltésével, dolgozattal, esszé, esettanulmány elkészítésével, házi dolgozat beadásával	önálló vagy kérdésekkel irányított szóbeli felelettel, prezentációval, kiselőadással	egyéni vagy csoportos gyakorlati munkával, projektmunkával, portfólió elkészítésével

A tanuló értékelésének szempontjai, ütemezése		
diagnosztikus értékelés a szakirányú oktatás kezdetén	fejlesztő értékelés a szakirányú oktatás teljes ideje alatt	szummatív értékelés (osztályzat, %) 80 – 100 % = 5 60 – 79 % = 4 50 – 59 % = 3 40 – 49 % = 2 0 – 39 % = 1

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

10. Szakmai vizsgára bocsátás feltétele

A szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió elkészítése, valamint a vizsgaközpontnak történő leadása a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 10 nappal.

A vizsgaközpont a portfólió leadására korábbi időpontot is meghatározhat.

Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

A felnőttképzési szerződésben foglaltak teljesítése

11 . A képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek

Személyi feltételek:

Szakmai oktatás elméleti részéhez:

A képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú 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.

12.A szakmai oktatás megszervezéséhez 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
- Ármozgató gépek, eszközök

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