



5540 Szarvas, Vajda Péter utca 20.
OM 203069/018

SZAKKÉPZŐ ISKOLAI KÉPZÉS

KERESKEDELEM ÁGAZAT

4 0416 13 02

Kereskedelmi értékesítő

Közismeret nélküli szakképzés

Az ágazati alapoktatás időtartama: 0,5 év

Szakirányú oktatás időtartama: 1,5 év

KKK hatályos v3: 2023.11.21.

Hatályos: 2025. szeptember 1-től

**13. Kereskedelem ágazat → 4 0416 13 02 Kereskedelmi értékesítő
(KSZ - 2 éves képzés)**

Évfolyam	Heti szakmai óraszám	Tantárgy	Témakörök	Heti	Éves	Óraszám					
				óraszám		Heti	Heti össz.	Éves	Éves össz.	Összesen	
KSZ/11. évf. I. félév	17,5	Ágazati alapképzés	Munkavállalói ismeretek	0,5	18	17,5	17,5	630	630	1260	
			Gazdasági ismeretek	4	144						
			Áruforgalmi ismeret	4	144						
			Kommunikáció	3	108						
			Digitális alkalmazások	4,5	162						
			Szakmai számítások	1,5	54						
KSZ/11. évf. II. félév	17,5	Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeretek	Kereskedelmi ismeretek	2	72	7	7	252	252		
			Üzlet működtetése	0,5	18						
			Termékismeret és -forgalmazás	3,5	126						
			Marketing és üzleti kommunikáció	1	36						
		Szakirányú ismeret (duál)	Kereskedelmi ismeretek	5,0	180	10,5	10,5	180	378		
			Üzlet működtetése	1	36						
			Termékismeret és -forgalmazás	3,5	126			126			
			Marketing és üzleti kommunikáció	1,0	36			36			
KSZ/12. évf.	35	Munkavállalói Idegen nyelv	Munkavállalói idegen nyelv	2	62	2	14	62	434	1085	
		Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeretek	Kereskedelmi ismeretek	4	124	12		372			
			Üzlet működtetése	1,5	46,5						
			Pénztárgépkézelés	1	31						
			Termékismeret és -forgalmazás	3,5	108,5						
			Marketing és üzleti kommunikáció	2	62						
		Szakirányú ismeret (duál)	Kereskedelmi ismeretek	5,5	170,5	21		21	170,5		651
			Pénztárgépkézelés	3	93				93		
			Termékismeret és -forgalmazás	8	248				248		
			Marketing és üzleti kommunikáció	3	93				93		
			Üzlet működtetése	1,5	46,5				46,5		

Egybefüggő gyakorlat a KSZ/11. évfolyam után: 140 óra.

SZAKKÉPZŐ ISKOLAI KÉPZÉS

ÁGAZATI ALAPOKTATÁS OKTATÁSI PROGRAMJA

KERESKEDELEM ÁGAZAT **Kereskedelmi értékesítő**

Az ágazati alapoktatás időtartama: 0,5 év

I. ÖSSZEFOGLALÓ ADATOK

1. A szakma alapadatai

1.	Az ágazat megnevezése:	Kereskedelem
2.	A szakma megnevezése:	Kereskedelmi értékesítő
3.	A szakma azonosító száma:	4 0416 13 02
4.	A szakma szakmairányai:	—
5.	A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	4
6.	A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	4
7.	Ágazati alapoktatás megnevezése:	Kereskedelem ágazati alapoktatás
8.	Kapcsolódó részsakmák megnevezése:	Bolti előkészítő, Pénztáros
9.	Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama:	KSZ/11. évfolyam után 140 óra
11.	Kompetenciaelvárás:	Kreativitás, önállóság, precizitás, igényesség, megbízhatóság, problémamegoldó képesség, felelősségvállalás, fegyelmezettség, rugalmasság.

2. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség:

alapfokú iskolai végzettség

Foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálat:

szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat:

nem szükséges

3. Az ágazati alapoktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

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

4. Az ágazati alapoktatás szakmai követelményeinek leírása

A kereskedelem ágazati alapoktatás általános és széleskörű gazdasági tudás és gazdálkodási képesség megszerzését biztosítja, ami 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. Tájékoztódnak az üzleti környezetben, ellátják a gazdálkodó szervezeteknél előforduló egyszerű, digitális eszközökhöz köthető feladatokat, bekapcsolódnak az információs társadalomba és ez önfejlesztésre 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.

5. Az ágazati alapoktatás szakmai követelményei

Ssz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Felméri és elemzi a gazdasági szereplők közti kapcsolatot.	Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit és a köztük 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, kiadásokat és 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 egyes családtagok igényeit.	A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket és javaslatokat fogalmaz meg.
3.	Elkészíti a kapott információk alapján a háztartási munkamegosztást és időbeosztást.	Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a köztük 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 legfontosabb bevételeit, kiadásait.	Azonosítja az állami bevételek és kiadások főbb kategóriáit, jellemzőit.	Törekszik az állami költségvetés bevételeinek és kiadásainak alapos megismerésére és megértésére.	Csoporttársakkal együttműködve, útmutatás alapján értelmezi az állami költségvetés alakulását.
6.	Esettanulmányokon keresztül alkalmazza az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garanciafogalmát, jellemzőit.	Szem előtt tartja az előírásokat, tiszteletben tartja a fogyasztók ér-	Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.

		Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.	dekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.	
7.	A gyakorlatban alkalmazza a vállalkozást érintő jogi alapismereteket, értelmezi a különböző típusú szerződéseket.	Ismeri a jogok és kötelezettségek fogalmát, az üzleti élet alapvető szerződéstípusait, alaki kellékeit.	Elkötelezett a jogszabályok maradéktalan megismerésére és betartására.	Irányítás mellett értelmezni tudja a jogi szövegeket.
8.	Vevőhöz / ügyfélhelyzetéhez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat (pl. adatbázisból hiányzó ügyfeladatokat bekér, 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 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, kiválasztja és feldolgozza azt.	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a digitális, online kommunikáció	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat szabályait.	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók szerint

		eszközeit.		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 adattartalmakat 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.	Kritikusan szemléli az áruforgalom egyes szakaszait. Törekszik a gazdaságilag leghatékonyabb 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.

6. Az ágazati alapoktatás időtartama

1.	Tantermi/elméleti foglalkozások:	630 óra	100 %
3.	A foglalkozások összes óraszám:	630 óra	100%

7. Tanulási területek

	Témakörök	Tanműhelyben/ kabinetben lebonyolított fog- lalkozások (óra)	Tantermi/elmé- leti foglalkozá- sok (óra)	összes óraszám
1.	Munkavállalói ismeretek	0	18	18
2.	Gazdasági ismeretek	0	144	144
3.	Áruforgalmi ismeret	0	144	144
4.	Kommunikáció	0	108	108
5.	Digitális alkalmazások	0	162	162
6.	Szakmai számítás	0	54	54
A tanulási területek összes óraszám:		0	630	630

II. ÁGAZATI ALAPOKTATÁS TANTÁRGY

1. MUNKAVÁLLALÓI ISMERETEK

A témakör tartalmi összefoglalója

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

A témakör - óraszám

Munkavállalói ismeretek

(Heti 0,5 óra – évi: 18 óra)

Tanításának fő célja

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

Az oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások:

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: —

Tantermi (elméleti) oktatás száma: 18 óra (összes óraszám 100%-a)

Az oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Ssz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
1.	Megfogalmazza saját karriercéljait.	Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait.	Teljesen önállóan	Önismerete alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjele- nésében ígé- nyes, viselkedésben visszafo- gott. Elkötele- zett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törek- szik a saját munkabérét érintő változá- sok nyomon követésére	
2.	Szakképzési munkaviszonyt létesít.	Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit	Instrukció alapján részben önállóan		
3.	Felismeri, megnevezi és leírja az álláskeresés módszereit	Ismeri a formális és informális álláskeresési technikákat	Teljesen önállóan		Internetes álláskeresési portálokon információkat keres, rendszerez

Témakörök

Álláskeresés (5 óra)

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete. Álláskeresői módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága.

Munkajogi alapismeretek (5 óra)

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 idegny-munka és alkalmi munka).

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

Munkaviszony létesítése (5 óra)

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai.

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.

A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Probaidő.

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei.

A munkaszerződés módosítása.

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése.

Munkaidő és pihenőidő.

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum).

Munkanélküliség (3 óra)

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel. Az álláskeresői ellátások fajtái.

Álláskeresői számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazási költség-támogatások).

Szolgáltatások álláskeresői (munkaerő-közvetítés, tanácsadás).

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES).

2. Gazdasági ismeretek

(Heti 4 óra – évi: 144 óra)

Tanításának fő célja

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

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.

Az oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások: -

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

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

Tantermi (elméleti) oktatás száma: 144 óra (összes óraszám 100 %-a)

Az oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Ssz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
1.	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
2.	Példákon keresztül bemutatja a háztartások legfontosabb bevételeit, kiadásait és értelmezi a költségvetés egyenlegét.	Ismeri a háztartásfeladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását	Instrukció alapján részben önállóan		
3.	Azonosítja az egyes vállalkozási formákat és elemzi azok előnyeit és hátrányait.	Tisztában van az egyes vállalkozási formák jellemzőivel.	Teljesen önállóan		
4.	Példákon keresztül bemutatja az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.	Ismeri az állam feladatait, az államháztartás rendszerét	Instrukció alapján részben önállóan		
5.	Példákon keresztül bemutatja az alapvető jogokat.	Ismeri a jogi alapfogalmakat.	Instrukció alapján részben önállóan		
6.	Azonosítja a marketingeszközöket.	Ismeri a marketing fogalmát és eszköz-	Instrukció alapján részben önállóan		

		rendszerét.			
7.	Bemutatja a nemzetközi kereskedelemről származó előnyöket	Ismeri a nemzetközi kereskedelem alapvető formáit.	Teljesen önállóan		

Témakörök

Gazdasági alapfogalmak (18 óra)

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 (18 óra)

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.

Környezettudatos gazdálkodás a családban

A vállalat termelői magatartása (18 óra)

Háztartás és vállalat.

Vállalat és vállalkozás.

A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, cél- rendszere, 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 (18 óra)

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 (18 óra)

A jog lényege, fogalma, funkciói.

A jogforrás és jogforrási hierarchiája.

A jogviszony.

A jogalkotás, a jogszabályok.

A jogszabályok érvényesség és hatályossága.

A jogrendszer felépítés.

Marketing alapfogalmak (36 óra)

A marketing szerepe a vállalkozásban.

Marketingstratégia.
Marketingmix és elemei.

Nemzetközi gazdasági kapcsolatok (18 óra)

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. Áruforgalmi ismeret

(Heti 4 óra – évi: 144 óra)

Tanításának fő célja

A tanuló meg tudja különböztetni az áruforgalmi folyamat szakaszait, átlássa a az árubeszerzés, készletezés, értékesítés kapcsolatát. A tanuló ismerje meg a kereskedelmi szolgáltatások körét. A tanuló ismerje és értse meg a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.

Az oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások: --
-

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Gazdasági ismertekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

Tantermi (elméleti) oktatás száma: 144 óra (összes óraszám 100%-a)

Az oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Ssz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
1.	Meghatározza a kereskedelem feladatát, jelentőségét. Prezentálja a kereskedelem tagozódását	Ismeri a kereskedelmi formákat	Teljesen önállóan	Törekszik a pontos, áttekinthető munka- végzésre.	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.
2.	Meghatározza a kereskedelem tárgyi feltételeit	Ismeri a kereskedelmi gépeket, berendezéseket	Teljesen önállóan		
3.	Prezentálja a beszerzés, termelés, értékesítés jellegzetességeit.	Ismeri a gazdaságkodási folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.	Teljesen önállóan		

4.	Példákon keresztül bemutatja az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a jogi alapfogalmakat.	Instrukció alapján részben önállóan		
----	--	-------------------------------	-------------------------------------	--	--

Témakörök

Áruforgalmi folyamat (72 óra)

A kereskedelmi tevékenység jelentősége, szerepe, tagozódása

Beszerezés folyamata.

Készletezés folyamata.

Értékesítés folyamata.

Kereskedelmi munka tárgyi feltételei (36 óra)

Kereskedelmi egység épülete

A kereskedelmi egységben használt gépek, berendezések

Tudatos fogyasztói magatartás (36 óra)

Fogyasztóvédelmi alapismeretek

A fogyasztók alapvető jogai.

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók.

Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása.

Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.

Környezettudatos vásárlás

4. Kommunikáció

(Heti 3 óra – évi: 108 óra)

Tanításának fő célja

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

Az oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások: --

-

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás.

Tantermi (elméleti) oktatás száma: 108 óra (összes óraszám 100 %-a)

Az oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Ssz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
1.	Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolat- tartás 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.
2.	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.
3.	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 figyelem- vételével.
4.	Megadott kommunikációs helyzetelemzésével 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.

	Áruajánlással segíti a vevőt / ügyfelet a vásárlási döntésben.	Ismeri az áruajánlás szempontjait.			
--	--	------------------------------------	--	--	--

Témakörök

Kapcsolatok a mindennapokban (18 óra)

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 (18 óra)

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 (18 óra)

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 (18 óra)

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

Eladástan (18 óra)

Az eladó személye, a vásárlás lélektani tényezői, az eladás szakaszai.

Szituációs feladatok megoldása (18 óra)

- a vállalkozás adatbázisából hiányzó ügyféladatokat bekérése (pl. hiányzó email cím, adószám, telephelycím stb.) az ügyféltől
- telefonos ajánlatkérés új/meglévő üzleti partnerektől (pl. katalógus kérése, árjegyzék igénylése stb.)
- áruátvételkor 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.)

Áruajánlás, árubemutatás szempontjai (termékismeret alapjai) (36 óra)

Árufőcsoportok megismerése, áruk beszerzése, rendszerezése. Egyes árufőcsoportok bemutatásának szempontjai. Fogyasztói trendek.

5. Digitális alkalmazások

(Heti 4,5 óra – évi: 162 óra)

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. Legyenek képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára.

Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

Képzés javasolt helyszíne: számítógépterem.

Az oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások:

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

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

Tantermi (elméleti) oktatás száma: 162 óra (összes óraszám 100 %-a)

Az oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Ssz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
1.	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.
2.	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 problémahely-

					zetek megoldása.
3.	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.
4.	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.
5.	Megadott szempontok szerint információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza.	Ismeri a biztonságos internet használat szabályait, és a digitális, online kommunikációs eszközöket.	Instrukció alapján részben önállóan		Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy az interneten, az eredmények közül a megfelelő(k) kiválasztása és feldolgozása útmutatás alapján.

Témakörök

Munkavédelmi ismeretek (2 óra)

A munkavédelem lényeg és területei. A munkahelyek kialakításának általános szabályai
A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben.

Tízujjas vakírás alapjai (60 óra)

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

Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérveit alapján.

Hivatalos levél készítése, szállítólevél készítése (60 óra)

A levél fajtái, formai ismérvei

A hivatalos levelek fogalmazásának tartalmi szempontjai

Üzleti levelezés (érdeklődő levél, tájékoztató levél, ajánlatkérő levél, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása). Üzleti levél készítése megadott szempontok alapján

Szállítólevél kitöltése

Digitális alkalmazások (40 óra)

Fájlkezelés (dokumentumok megnyitása, mentése, átnevezése, áthelyezése)

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai

Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, előfej, előláb, kép beszúrása, formázása stb.

Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat, táblázat beszúrása Wordben és Excelben

Képek elhelyezése Wordben, Excelben

Prezentációkészítés alapjai

Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (e-mail).

Netikett, biztonságos internethasználat

Keresés a neten

6. Szakmai számítás

(Heti 4 óra – évi: 144 óra)

Tanításának fő célja

A tanuló meg tudja különböztetni az áruforgalmi folyamat szakaszait, átlássa a az árubeszerzés, készletezés, értékesítés kapcsolatát. A tanuló ismerje meg a kereskedelmi szolgáltatások körét. A tanuló ismerje és értse meg a fogyasztóvédelmi törvény előírásait. A tanuló sajátítsa el a szakmai számítás alapjait.

Az oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások: --

-

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Gazdasági ismertekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

Tantermi (elméleti) oktatás száma: 144 óra (összes óraszám 100%-a)

Az oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Ssz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
2.		Ismeri a költségek fajtáit és érti az árbevételek és költségek kapcsolatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Törekszik a pontos, áttekinthető munka- végzésre	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az

3.	Meghatározza és értelmezi a középértékeket, viszonyyszámokat (megoszlási és dinamikus viszonyyszám) Ki tudja számolni az egységárat.	Ismeri a számítási adatok megbízhatóságának jelentőségét.	Teljesen önállóan		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		

Statisztikai alapfogalmak (18 óra)

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.

Kereskedelmi gazdasági számítások alapjai (18 óra)

A viszonyyszámok csoportosítása.

A dinamikus viszonyyszámok.

A megoszlási viszonyyszám.

Középértékek számítása

Egységár számítása fogyasztói árból.

Árengedmény számítása.

Nettó, bruttó fogyasztói ár számítása.

A gazdálkodási folyamatok elszámolása (18 óra)

Árbevétel, kiadás, költség fogalma.

Költségek csoportosítása, fajtái. A kalkuláció, az önköltség.

A vállalkozás eredménye, a nyereségre ható tényezők. Az árak szerepe a gazdasági döntésekben.

Az oktatása során alkalmazott módszerek

Sor-szám	módszer	A tanulói tevékenység szervezeti keretei			
		egyéni	páros	csoport	osztály
1.	magyarázat	X			
2.	megbeszélés		X	X	
3.	projektmódszer				X

Az értékelésének módjai

Az oktatása során alkalmazott teljesítményértékelés (formatív értékelés):	Portfólió, munkanapló, projektfeladatok, megbeszélések, társak értékelése
Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés (szummatív értékelés)	A 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről 60.§ (3) bekezdés szerinti értékeléssel
Az érdemjegy megállapításának módja:	Szakmai program alapján

III. Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

A képzés kezdetekor hatályos Képzési és Kimeneti Követelmény alapján.

SZAKKÉPZŐ ISKOLAI KÉPZÉS

SZAKIRÁNYÚ OKTATÁS KÉPZÉSI PROGRAMJAI

Kereskedelmi értékesítő

4 0416 13 02

A szakirányú oktatás időtartama: 1,5 év

KKK hatályos v3: 2023.11.21-től

I. ÖSSZEFOGLALÓ ADATOK

1. A szakma alapadatai

1.	Az ágazat megnevezése:	Kereskedelem
2.	A szakma megnevezése:	Kereskedelmi értékesítő
3.	A szakma azonosító száma:	4 0416 13 02
4.	A szakma szakmairányai:	—
5.	A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	4
6.	A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	4
7.	Ágazati alapoktatás megnevezése:	Kereskedelem ágazati alapoktatás
8.	Kapcsolódó részsakmák megnevezése:	Bolti előkészítő, Pénztáros
9.	Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama:	140 óra
11.	Kompetenciaelvárás:	Kreativitás, önállóság, precizitás, igényesség, megbízhatóság, problémamegoldó képesség, felelősségvállalás, fegyelmezettség, rugalmasság.

2. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Az intézmény Szakmai Programjában leírtak alapján.

3. A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

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, 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. pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket.

4. 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

5. Az szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

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

6. A szakirányú oktatás szakmai követelményei

Sor-szám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.	Ismeri az áruforgalmi forgalmi 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, bonyolult árrendelési feladatokat utasítás alapján ellát.
2.	Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja.	Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használat bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendőket.	Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére.	Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, 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 polcképet.	Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.	Az üzlet belső térének 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 az értékesítésre, gondoskodik a termék-választék 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 megfelelést.	Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait.	Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét.	Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása 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 segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket. Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs eszközöket.	Ismeri a termékválasztékot, az általa eladásra kínált termékeket és azok árujellemzőit, minőségi jellemzőit, termék-előnyeit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az újfogyasztói trendekre.	Árubemutató és értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.
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 e-kereskedelemben vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.	Precízen kezeli az e-kereskedelemben 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 leltáreredmény, 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 veszélyeztetettség 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 munkafolyamatokat, 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 árubeszerezés, készletgazdálkodás, 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. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.	Ismeri a veszélyforrásokat, és tudja, mi a teendő baleset esetén. Képes alkalmazni a kereskedelemben előforduló	Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartására. Nagyfokú precizitással	Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.

		rendkívüli események kezelési módjait.	végzi munkáját.	
25.	Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Tevékenysége során értékként tekint a szelektív hulladékkezelésre, 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.

7. A szakirányú oktatás időtartama

1.	Tantermi/iskolai tanműhelyi foglalkozások:	686 óra	40
2.	Duális képzőhely:	1029 óra	60
3.	A foglalkozások összes óraszám:	1715 óra	100 %
4.	+ Egybefüggő szakmai gyakorlat duális képzőhelyen	140 óra	---

8. Tantárgyak

	Tantárgy megnevezése	Iskolai tanműhely/tanterem (óra)	Duális képzőhely (óra)	A tanulási terület foglalkozásainak összes óraszám
1.	Munkavállalói idegen nyelv	62	0	62
2.	Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeret	624	0	624
3.	Szakirányú ismeret		1029	1029
A tanulási területek összes óraszám:		686	1029	1715

II. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

Munkavállalói idegen nyelv (tanulási terület)

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

A tanulási területhez tartozó témakörök - óraszámmal

Munkavállalói idegen nyelv tantárgy

62 óra

Tantermi (elméleti) oktatás száma: 62 óra (összes óraszám 100 %-a)

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, s nyelvi szintjüknek megfelelően hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során. Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet megfogalmazni a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően, nyelvi panelek és gyakori kifejezések segítségével.

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

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások: A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktátónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Idegen nyelvek

Ssz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
1.	Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket	Ismeri az álláskeresést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresőben segítő	Teljesen önállóan	Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és sze-	Hatékonyan tudja álláskereső használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, vég-

	keres. Az állás-kereséshez használja a kapcsolati tőkéjét.	szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.		mélyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szövegértése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni.	zettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.
2.	A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.	Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.	Teljesen önállóan		Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CV-sablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajz-típusoknak megfelelő dokumentumot.
3.	A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állásajánlatához igazít.	Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményeit, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven.	Teljesen önállóan		Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat.
4.	Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskeresés folyamatának figyelembevételével	Ismeri az álláskeresés folyamatát.	Teljesen önállóan		Digitális formanyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, e-mailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása.
5.	Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, és céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során.	Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókinccsel és nyelvtani tudással rendelkezik.	Teljesen önállóan		A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.
6.	Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó te-	Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókinccsel, amelyek az	Teljesen önállóan		

	lefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.	interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.			
--	---	---	--	--	--

A tantárgy témakörei

KSZ/12. évfolyam

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések (11 óra)

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókinccset idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.). Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését. Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).

Önéletrajz és motivációs levél (20 óra)

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

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

„Small talk” – általános társalgás (11 óra)

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

Állásinterjú (20 óra)

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

egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan. A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

A tantárgy oktatása során alkalmazott módszerek

Sor-szám	módszer	A tanulói tevékenység szervezeti keretei			
		egyéni	páros	csoport	osztály
1.	magyarázat	X			
2.	megbeszélés		X	X	
3.	vita		X	X	
4.	szerepjáték			X	X
5.	projektmódszer			X	X

A tantárgy értékelésének módjai

Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés (szummatív értékelés)	A 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről 60.§ (3) bekezdés szerinti értékeléssel
Az érdemjegy megállapításának módja	Szakmai program alapján

Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeret tantárgy 1653 óra

Tartalmi összefoglalója

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

Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeret tanításának fő célja

Tanításának fő célja, hogy a tanulók megismerjék az áruforgalmi munka területeit. Összefüggésben lássák az áruforgalmi folyamat elemeit, és meg tudják határozni a folyamatban saját feladataikat, 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 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 tanuló ismerje meg a kassza kezelői és kasszaasszisztensi munkafolyamatok elemeit. Megis-

merje 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. A tanulók elsajátítsák az általános áruismereti alapokat, megismerkedjenek a főbb árucsoportokkal, azok forgalmazásának, tárolásának szabályaival. Cél továbbá, hogy a tanulók alkalmassá váljanak az önálló ismeretszerzésre, és a szakterületük folyamatosan változó és bővülő termékinálatával kapcsolatban naprakész tudással rendelkezzenek, ezzel hozzájárulnak a vevői igények magas szintű kielégítéséhez és a vállalat eredményességének növeléséhez. A tanuló alkalmazni tudja a kommunikációs technikákat, a vásárlók befolyásolásának eszközeit, amelyeket felhasználva hatékonyabban tudja értékesíteni a termékeket.

Az oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások: -
A kereskedelmi ismeretek tantárgy

Fejlesztendő kompetenciák kereskedelmi ismeret témakör

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 szak-szerűen 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 rendszereket.	Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket.	Teljesen önállóan		Készletnyilvántartó program

tartó programokat.				
Részt vesz a leltározás folyamatában.	Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és –többlet okait.	Instrukció alapján részben önállóan		PDA-leolvasó használata
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és visszaigazolásához adatbázist kezel.	Ismeri az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát.	Instrukció alapján részben önállóan		Eladói programhasználat
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		

Fejlesztendő kompetenciák üzlet működtetése témakör

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szak- mához kötődő digitális kompetenciák
Betartja a munka- és balesetvédelmi szabályokat.	Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik.	Teljesen önállóan		
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	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség	

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 megszervezi 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

Fejlesztendő kompetenciák pénztárgép kezelés témakör

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

A pénztárosi munka során el látja 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 kassza asszisztens 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		

Fejlesztendő kompetenciák termékismeret és forgalmazás témakör

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	Teljesen önállóan		

Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.	Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.	Teljesen önállóan	
Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban.	Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket.	Teljesen önállóan	
Tájékoztatást ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban	Ismeri a vegyiáruk forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket.		
Tájékoztatást ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről.	Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit.	Teljesen önállóan	
Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a egyes 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 útmutatókba.	Ismeri az energiaosztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését.	Teljesen önállóan	

	Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket.			
--	---	--	--	--

Fejlesztendő kompetenciák marketing és üzleti kommunikáció témakör

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat	Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket.	Teljesen önállóan	Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.	
Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást	Ismeri a kérdéstechnika 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.	Teljesen önállóan		Készletnyilvántartó szoftver, webböngésző
Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára	Ismeri a marketingkommunikáció 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		

Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeret témakörei óraszámokkal

KSZ/11. évfolyam 1023 óra

Iskolai foglalkozás 252 óra heti

Duális képzés szakirányú ismeret 378 óra

Témakör	A témakör feldolgozására szánt óraszám képző intézmény/duális képzőhely	Témakör tartalma
Kereskedelmi ismeretek	72 / 180	Áruforgalmi ismeret Szakmai számítások
Üzlet működtetése	18 / 36	A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázat-értékelés Munka-, tűz- és balesetvédelem Környezetvédelem Áru- és vagyonvédelem
Termékismeret és forgalmazás	126 / 126	Általános áruismeret Élelmiszerek és élvezeti cikkek
Marketing és üzleti kommunikáció	36 / 36	Marketing fogalma, fejlődési szakaszai Marketing eszközök Az értékesítő szerepe A vásárlási döntést befolyásoló tényezők Értékesítési technikák és eladásösztönzés Digitális kommunikáció

Témakörök részletezése

Kereskedelmi ismeret 252 óra

Iskolai foglalkozás 72 óra

Duális képzés szakirányú ismeret 180 óra

Téma	Tanteremben	Tanműhelyben	Duális képzőhelyen
Összesen	72 óra		180 óra
Áruforgalmi ismeretek	36 óra	-	180 óra
Az áruforgalmi folyamat elemei	x	-	x
Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban	x	-	x
A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés	x	-	x
Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai	x	-	x
A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja	x	-	x
Göngyölegkezelés	x	-	x
Raktárak, tárolási módok	x	-	x
Árumozgató eszközök és gépek	x	-	x

Beérkezett áruk készletre vételezése	x	-	x
Készletnyilvántartó program megismerése	x	-	x
Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása	x	-	x
A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése	x	-	x
Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek)	x	-	x
Az áruk eladásra történő előkészítése	x	-	x
Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek	x	-	x
Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók	x	-	x
Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések	x	-	x
Az áru kihelyezése az eladótérbe	x	-	x
Értékesítési csatornák	x	-	x
Értékesítési módok	x	-	x
Szakmai számítások	36 óra	0	0 óra
Árak felépítése, árkalkuláció, egységár, fogyasztói ár számítása	x	-	-
Leértékelés, akció, kiárusítás, engedményes ár számítása	x	-	-
Forgalom elemzés, forgalom alakulása	x	-	-
Árréstömeg, haszonkulcs	x	-	-
Átlagkészlet számítása	x	-	-
Forgási sebesség napokban, fordulatokban	x	-	-
Áruforgalmi mérleg sor	x	-	-
Leltáreredmény meghatározása	x	-	-

Üzlet működtetése 54 óra
Iskolai foglalkozás 18 óra
Duális képzés szakirányú ismeret 36 óra

Téma	Tanteremben	Tanműhelyben	Duális képzőhelyen
Összesen	18 óra		36 óra
A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés	4 óra	-	8 óra
Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők	x	-	x
Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben	x	-	x
A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja	x	-	x
Felkészülés a hatósági ellenőrzésre	x	-	x
Munka-, tűz- és balesetvédelem	4 óra	-	6 óra
Munkavédelmi alapfogalmak	x	-	x
A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások	x	-	x
A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelek	x	-	x
Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv	x	-	x
Környezetvédelem	6 óra	-	10 óra

A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben	x	-	x
A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem	x	-	x
Az üvegházhatás jelensége, következménye	x	-	-
Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása	x	-	x
Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik	x	-	x
A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége	x	-	x
Áru- és vagyonvédelem	4 óra	-	10 óra
Az áru- és vagyonvédelem szerepe	x	-	x
Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők	x	-	x
Áru- és vagyonvédelmi eszközök	x	-	x
A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei	x	-	x
Rendkívüli esetek kezelése	x	-	x

Termékismeret és forgalmazás 252 óra

Iskolai foglalkozás 126 óra

Duális képzés szakirányú ismeret 126 óra heti

Téma	Tante-remben	Tanmű-helyben	Duális képző-helyen
Összes óraszám	126 óra	-	126 óra
Árurendszerek	x	-	x
Minőség	x	-	x
Fogyasztói érdekvédelem	x	-	x
Élelmiszerek és élvezeti cikkek – Malomipari termékek – Tésztaipari termékek – Sütőipari termékek – Édesítőszer – Édesipari termékek – Zöldség, gyümölcs – Húsipari készítmények – Étkezési zsiradékok – Tej, tejfeldolgozóipari termékek – Alkoholmentes italok – Alkoholos italok – Fűszerek, ételízesítők – Kávé – Tea	x	-	x
Termékkihelyezés	x	-	x
Csomagolás	x	-	x

Marketing és üzleti kommunikáció 72 óra

Iskolai foglalkozás 36 óra

Duális képzés szakirányú ismeret 36 óra

Téma	Tante-remben	Tanmű-helyben	Duális képző-helyen
Összes óraszám	36 óra	-	36 óra
Az értékesítő szerepe	x	-	x
A vásárlási döntést befolyásoló tényezők	x	-	x
Értékesítési technikák és eladásösztönzés	x	-	x
Digitális kommunikáció	x	-	x

KSZ/12. évfolyam 1023 óra

Iskolai foglalkozás 372 óra heti 14 óra

Duális képzés szakirányú ismeret 651 óra heti 21 óra

Témakör	A témakör feldolgozására szánt heti óraszám	Témakör tartalma
Kereskedelmi ismeretek	4 / 5,5 124/170,5	Áruforgalmi ismeret
		Szakmai számítások
		Online kereskedelem
Üzlet működtetése	1,5 / 1,5 46,6/46,6	Erőforrás gazdálkodás
Pénztárgép kezelés	1/ 3 31/93	Pénztárgép működtetése
		Pénzkezelés szabályai
		Pénzkezelés bizonylatai
		Fizetési eszközök
		A pénztáros elszámoltatása
		Önkiszolgáló pénztártermi-nál
Termékismeret és forgalmazás	3,5 / 8 108,5/248	Vegyárak
		Ruházati cikkek
		Műszaki cikkek
Marketing és üzleti kommunikáció	2 / 3 62/93	Az értékesítő szerepe
		Értékesítési technikák és eladásösztönzés
		Digitális kommunikáció

Témakörök részletezése

Kereskedelmi ismeret 279 óra

Iskolai foglalkozás 124 óra heti 4 óra

Duális képzés szakirányú ismeret 170,5 óra heti 5,5 óra

Téma	Tan- terem- ben	Tan- mű- hely- ben	Duális képzőhe- lyen
Összesen	124		170,5
Áruforgalmi ismeretek	47	-	124,5 óra
Az áruátvétel gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai	-	-	X
Göngyölegkezelés	-	-	X
Raktári munka	-	-	X
Árumozgató eszközök használata	-	-	X
Készletnyilvántartó program használata	-	-	X
Leltározás	-	-	X
Áru előkészítés értékesítésre	-	-	X
Kereskedelmi gépek használata	-	-	X
Árufeltöltés	-	-	X
Értékesítés	-	-	X
Szakmai számítások	62 óra	-	31 óra
Költséggazdálkodási számítások	X	-	-
Eredmény keletkezése	X	-	-
Egységár, fogyasztói ár számítása	X	-	X
Forgalom elemzése	X	-	X
Készletgazdálkodás	X	-	X
Leltáreredmény meghatározása	X	-	X
Online kereskedelem	15 óra	-	15 óra
Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok	X	-	X
Weblap, virtuális áruház felépítése	X	-	X
Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása	X	-	-
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése	X	-	X
Árukezelési, komissiózási és expedíálási feladatok főbb elemei	X	-	X
Az áru feladása	X	-	X
Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben	X	-	X

Üzlet működtetése 31 óra
 Iskolai foglalkozás 31 óra heti 1 óra
 Duális képzés szakirányú ismeret 0 óra

Téma	Tante-remben	Tanmű-helyben	Duális képző-helyen
Erőforrás-gazdálkodás	46,5 óra	-	46,5
Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)	x	-	x
Munkakörök a kereskedelemben	x	-	x
Munkaszervezés és információs folyamatok	x	-	x
A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése	x	-	x

Pénztárgépkezelés 93 óra
 Iskolai foglalkozás 31 óra heti 1 óra
 Duális képzés szakirányú ismeret 93 óra heti 3 óra

Téma/óraszám	Tante-remben	Tanmű-helyben	Duális képző-helyen
Összes óraszám	31 óra		93 óra
Pénztárgép működtetése			
Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben	x	-	x
A pénztárnyitás feladatai	-	x	x
A pénztárzárás feladatai	-	x	x
Pénzkezelés szabályai			
A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások	-	x	x
Pénzkezelés bizonylatai			
Nyugtaadási kötelezettség	-	x	x
Gépi/kézi készpénzfizetési számla	-	x	x
Fizetési eszközök, törvényi előírások			
Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai	-	x	x
Valutával történő fizetés szabályai	-	x	x
Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai	-	x	x
A pénztáros elszámoltatása			
A napi zárás elvégzése	-	x	x
Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása	-	x	x
Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása	-	x	x
Önkiszolgáló pénztárterminál			
Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása	-	-	x
A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása	-	-	x
A terminál rendeltetésszerű működtetése	-	-	x
Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése	-	-	x

Termékismeret és forgalmazás 217 óra

Iskolai foglalkozás 108 óra heti 3,5 óra

Duális képzés szakirányú ismeret 248 óra heti 8 óra

Téma	Tante-remben	Tanmű-helyben	Duális képző-helyen
Összes óra	108 óra	-	248 óra
Vegyárú bemutatása – Kozmetikai termékek – Háztartási vegyi árú – Lakkok, festékek – Norinbergi árú			
Ruházati cikkek bemutatása – Méterárú – Rövidárú – Konfekció árú – Divatárú – Lábbelik – Lakástextíliák	X	-	X
Műszaki cikkek bemutatása – Háztartási nagygépek – Háztartási kisgépek – Híradástechnikai eszközök – Számítástechnikai eszközök – Elektromos kézi szerszámok			
Specifikus termékismeret	X	-	X
Fogyasztói trendek	X	-	X

Marketing és üzleti kommunikáció 167,5 óra

Iskolai foglalkozás 62 óra heti 2 óra

Duális képzés szakirányú ismeret 93 óra heti 3 óra

Téma	Tante-remben	Tanmű-helyben	Duális képző-helyen
Összes óra	31 óra	-	62 óra
Az értékesítő szerepe	X	-	X
Értékesítési technikák és eladásösztönzés	X	-	X
Digitális kommunikáció	X	-	X
Portfólió készítés	31 óra		31

A tantárgy oktatása során alkalmazott módszerek

Sor-szám	módszer	A tanulói tevékenység szervezeti keretei			
		egyéni	páros	csoport	osztály
1.	magyarázat	X			
2.	megbeszélés		X	X	
3.	projekt módszer			X	

A tantárgy értékelésének módjai

A tantárgy oktatása során alkalmazott teljesítményértékelés (formatív értékelés):	Portfólió, foglalkozási napló, projekt feladatok, megbeszélések, társak értékelése
Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés (szummatív értékelés)	A 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről 60.§ (3) bekezdés szerinti értékeléssel
Az érdemjegy megállapításának módja	Szakmai program alapján. Érdemjeggyel történő értékelés, Kréta naplóba rögzítve. Duális képzés szakirányú ismeret tantárgyként jelenik meg a Krétában, amit a duális oktató rögzít és zár le félévkor és évvégén.

Az egybefüggő gyakorlat értékelése szövegesen történik az iskola által kiadott igazoló lapon. Az egybefüggő gyakorlatot teljesítette/nem teljesítette.

III. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

A képzés kezdetekor hatályos Képzési és Kimeneti Követelmény alapján.