# P R O G R A M T A N T E R V

**a**

**13. KERESKEDELEM ágazathoz tartozó**

**4 0416 13 02**

**KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ SZAKMÁHOZ**

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 részszakmák megnevezése: Bolti előkészítő, Pénztáros

2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

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

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

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

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

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

1/35. oldal

# A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszáma évfolyamonként

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Évfolyam | | 1/9. | | | | | 2/10. | | | 3/11. | | | A képzés összes óraszáma | 1. évfo- lyam | 2. évfo- lyam | A képzés összes óraszáma | |
| Évfolyam összes óraszáma | | **576** | | | | | **900** | | | **775** | | | **2251** | **1044** | **884** | **1928** | |
|  |  | **576** |  | |  | | **180** |  | **720** | **155** |  | **620** |  |  |  |  | |
|  | **E: Elmélet**  **BGY: Belső gyakorlat**  **ÜGY: Üzemi gyakorlat** | **E** | **B**  **G**  **Y** | | **Ü**  **G**  **Y** | | **E** | **B**  **G**  **Y** | **Ü**  **G**  **Y** | **E** | **B**  **G**  **Y** | **Ü**  **G**  **Y** |  |  |  |  | |
| Munkavállalói ismere- tek | **Munkavállalói ismeretek** | **18** | | | | | **0** | | | **0** | | | **18** | **18** | **0** | **18** | |
| Álláskeresés | 5 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |
| Munkajogi alapismeretek | 5 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |
| Munkaviszony létesítése | 5 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |
| Munkanélküliség | 3 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 3 | 3 |  | 3 |
| Munkavállalói idegen nyelv | **Munkavállalói idegen nyelv** | **0** | | | | | **0** | | | **62** | | | **62** | **0** | **62** | **62** |
| Az álláskeresés lépései, álláshirdetések |  | |  | |  |  |  |  | 11 |  |  | 11 |  | 11 | 11 |
| Önéletrajz és motivációs levél |  | |  | |  |  |  |  | 20 |  |  | 20 |  | 20 | 20 |
| „Small talk” – általános társalgás |  | |  | |  |  |  |  | 11 |  |  | 11 |  | 11 | 11 |
| Állásinterjú |  | |  | |  |  |  |  | 20 |  |  | 20 |  | 20 | 20 |
| Gazdálkodási tevékenység ellátása | **Gazdasági ismeretek** | **216** | | | | | **0** | | | **0** | | | **216** | **108** | **0** | **108** |
| Gazdasági alapfogalmak | 24 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 24 | 12 |  | 12 |
| A háztartás gazdálkodása | 33 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 33 | 12 |  | 12 |
| A vállalat termelői magatartása | 51 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 51 | 12 |  | 12 |
| Az állam gazdasági szerepe, feladatai | 27 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 27 | 10 |  | 10 |
| Jogi alapfogalmak | 15 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 15 | 10 |  | 10 |
| Tudatos fogyasztói magatartás | 15 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 15 | 10 |  | 10 |
| Marketing alapfogalmak | 24 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 24 | 17 |  | 17 |
| Nemzetközi gazdasági kapcsolatok | 27 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | 27 | 25 |  | 25 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Vállalkozások működtetése** | **72** | | | **0** | | | **0** | | | **72** | **72** | **0** | **72** |
| A vállalkozások gazdálkodása | 9 |  |  |  |  |  |  |  |  | 9 | 9 |  | 9 |
| A gazdálkodási folyamatok elszámolása | 27 |  |  |  |  |  |  |  |  | 27 | 27 |  | 27 |
| Statisztikai alapfogalmak | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 | 36 |  | 36 |
| Tanulási terület összóraszáma | 306 | | | 0 | | | 62 | | | 368 | 0 | 0 | 180 |
| Üzleti és információkezelés  kultúra | **Kommunikáció** | **108** | | | **0** | | | **0** | | | **108** | **72** | **0** | **72** |
| Kapcsolatok a mindennapokban | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 | 18 |  | 8 |
| A munkahelyi kapcsolattartás szabályai | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 | 18 |  | 18 |
| A kommunikációs folyamat | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 | 36 |  | 22 |
| Ön- és társismeret fejlesztése | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 | 36 |  | 24 |
| **Digitális alkalmazások** | **162** | | | **0** | | | **0** | | | **162** | **162** | **0** | **162** |
| Munkavédelmi ismeretek | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 | 4 |  | 4 |
| Tízujjas vakírás | 104 |  |  |  |  |  |  |  |  | 104 | 104 |  | 104 |
| Digitális alkalmazások | 54 |  |  |  |  |  |  |  |  | 54 | 54 |  | 54 |
| Tanulási terület összóraszáma | 270 | | | 0 | | | 0 | | | 270 | 234 | 0 | 234 |
| Kereskedelmi működtetése  egység | **Kereskedelmi ismeretek** | **0** | | | **288** | | | **341** | | | **629** | **216** | **310** | **526** |
| **72** |  | **216** | **62** |  | **279** |
| Áruforgalmi ismeretek |  |  |  |  |  | 180 |  |  | 248 | 428 | 144 | 172 | 316 |
| Szakmai számítások |  |  |  | 72 |  |  | 62 |  | 31 | 165 | 72 | 72 | 144 |
| Online kereskedelem |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  | 36 |  | 66 | 66 |
| **Üzlet működtetése** | **0** | | | **180** | | | **31** | | | **211** | **108** | **93** | **201** |
| **18** |  | **162** |
| A kereskedelemben előforduló kockáza-  tok és kockázatértékelés |  |  |  |  |  | 54 |  |  |  | 54 | 38 |  | 38 |
| Munka-, tűz és balesetvédelem |  |  |  |  |  | 54 |  |  |  | 54 | 50 |  | 50 |
| Környezetvédelem |  |  |  |  |  | 54 |  |  |  | 54 | 20 | 13 | 33 |
| Erőforrás gazdálkodás |  |  |  |  |  |  |  |  | 31 | 31 |  | 30 | 30 |
| Áru- és vagyonvédelem |  |  |  | 18 |  |  |  |  |  | 18 |  | 50 | 50 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Pénztárgépkezelés** | **0** | | | **0** | | | | | | | **77,5** | | | | | | **77,5** | **0** | **78** | | **78** | |
| Pénztárgép működtetése |  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | | 19,5 | | 19,5 |  | 20 | | 20 | |
| Pénzkezelés szabályai |  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | | 12 | | 12 |  | 12 | | 12 | |
| Pénzkezelés bizonylatai |  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | | 10 | | 10 |  | 10 | | 10 | |
| Fizetési eszközök, törvényi előírások |  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | | 10 | | 10 |  | 10 | | 10 | |
| A pénztáros elszámoltatása |  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | | 10 | | 10 |  | 10 | | 10 | |
| Önkiszolgáló pénztárterminál |  |  |  |  | | |  | |  | |  | |  | | 16 | | 16 |  | 16 | | 16 | |
| **Termékismeret és -forgalmazás** | **0** | | | **252** | | | | | | | **170** | | | | | | **422,5** | **198** | **155** | | **353** | |
| **72** | |  | | | **180** | | **31** | |  | | | **139,5** |
| Árurendszerek |  |  |  | 10 | | |  | |  | |  |  | |  | | | 10 | 10 |  | | 10 | |
| Minőség |  |  |  |  | | |  | | 20 | |  |  | |  | | | 20 | 20 |  | | 20 | |
| Fogyasztói érdekvédelem |  |  |  |  | | |  | | 30 | |  |  | |  | | | 30 | 30 |  | | 30 | |
| Árufőcsoportok bemutatása |  |  |  | 62 | | |  | |  | | 31 |  | | 67,5 | | | 160,5 | 83 | 50 | | 133 | |
| Termékkihelyezés |  |  |  |  | | |  | | 56 | |  |  | | 38 | | | 94 | 37 | 35 | | 72 | |
| Csomagolás |  |  |  |  | | |  | | 38 | |  |  | |  | | | 38 | 18 |  | | 18 | |
| Specifikus termékismeret |  |  |  |  | | |  | | 36 | |  |  | | 14 | | | 50 |  | 50 | | 50 | |
| Fogyasztói trendek |  |  |  |  | | |  | |  | |  |  | | 20 | | | 20 |  | 20 | | 20 | |
| **Üzleti kommunikáció** | **0** | | | **180** | | | | | | | **93** | | | | | | **273** | **90** | **186** | | **276** | |
| **18** |  | | | | | **162** |
| Az értékesítő szerepe |  |  |  |  | |  | | 64 | | |  |  | | 10 | | | 74 | 27 | 23 | | 50 | |
| A vásárlói döntést befolyásoló tényezők |  |  |  | 18 | |  | |  | | |  |  | |  | | | 18 | 30 |  | | 30 | |
| Értékesítési technikák és eladásösztönzés |  |  |  |  | |  | | 80 | | |  |  | | 68 | | | 148 | 23 | 133 | | 156 | |
| Digitális kommunikáció |  |  |  |  | |  | | 18 | | |  |  | | 15 | | | 33 | 10 | 30 | | 40 | |
| Tanulási terület összóraszáma | 0 | | | 900 | | | | | | | 713 | | | | | | 1613 | 612 | 822 | | 1434 | |
| Egybefüggő szakmai gyakorlat: | | 0 | | | 140 | | | | | | |  | | | | | |  | 140 | |  | |  | |

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

**3.1** **Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma:

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

18/18 óra

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

**3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy** **18/18 óra**

3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

3.1.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.1.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak —

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

**3.1.1.5** **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** |  |
| **ségek** | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** |  |
|  |  |
|  |  |  |  | **tenciák** |  |
|  | Ismeri saját szemé- |  | Önismerete alapján |  |  |
| Megfogalmazza | lyisége jellemvoná- | Teljesen önállóan | törekszik céljai |  |  |
| saját karriercéljait. | sait, annak pozití- | reális megfogalma- |  |  |
|  |  |  |
|  | vumait. |  | zására. Megjelené- |  |  |
|  | Ismeri a munka- |  | sében igényes, vi- |  |  |
| Szakképzési mun- | szerződés tartalmi | Instrukció alapján | selkedésében visz- |  |  |
| kaviszonyt létesít. | és formai követel- | részben önállóan | szafogott. Elkötele- |  |  |
|  | ményeit. |  | zett a szabályos |  |  |
| Felismeri, megne- |  |  | foglalkoztatás mel- | Internetes álláskere- |  |
| Ismeri a formális és |  | lett. Törekszik a |  |
| vezi és leírja az |  | sési portálokon |  |
| informális álláske- | Teljesen önállóan | saját munkabérét |  |
| álláskeresés mód- | információkat ke- |  |
| resési technikákat. |  | érintő változások |  |
| szereit. |  | res, rendszerez. |  |
|  |  | nyomon követésére. |  |
|  |  |  |  |  |

5/35. oldal

**3.1.1.6** **A tantárgy témakörei**

***3.1.1.6.1*** Álláskeresés

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

Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsola-tok, kapcsolati hálózat fontossága

***3.1.1.6.2*** Munkajogi alapismeretek

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, köz-alkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

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

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

***3.1.1.6.3*** Munkaviszony létesítése

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma. A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei

A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése

Munkaidő és pihenőidő

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

***3.1.1.6.4*** Munkanélküliség

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

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

Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

6/35. oldal

**3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma:

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

62/62 óra

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

**3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy** **62/62 óra**

3.2.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetés-re 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 szándéka-ikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengesé-geiket 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 szókincset is alkalmazva gyakorolja.

3.2.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

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

3.2.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvek

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

7/35. oldal

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2.1.5** | **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **Elvárt** | **Általános** |  |
| **Készségek,** |  |  | **Önállóság és** | **és szakmához** |  |
|  | **Ismeretek** | **viselkedésmódok,** |  |
| **képességek** |  | **felelősség mértéke** | **kötődő digitális** |  |
|  |  | **attitűdök** |  |
|  |  |  |  | **kompetenciák** |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Hatékonyan tudja |  |
| Internetes álláskere- | | Ismeri az álláskere- |  |  | álláskereséshez |  |
| ső oldalakon és |  | sést segítő fórumo- |  |  | használni az inter- |  |
| egyéb fórumokon |  | kat, álláshirdetése- |  |  | netes böngészőket |  |
| (újsághirdetések, |  | ket tartalmazó for- |  |  | és álláskereső portá- |  |
| szaklapok, szakmai | | rásokat, állásokat | Teljesen önállóan |  | lokat, és ezek segít- |  |
| kiadványok stb.) |  | hirdető vagy állás- |  | ségével képes |  |
|  |  |  |  |
| álláshirdetéseket |  | keresésben segítő |  |  | szakmájának, vég- |  |
| keres. Az álláskere- | | szervezeteket, mun- |  |  | zettségének, képes- |  |
| séshez használja a | | kaközvetítő ügy- |  |  | ségeinek megfelelő- |  |
| kapcsolati tőkéjét. | | nökségeket. |  |  | en álláshirdetéseket |  |
|  |  |  |  |  | kiválasztani. |  |
|  |  |  |  | Törekszik kompe- | Ki tud tölteni ön- |  |
|  |  |  |  | életrajzsablonokat, |  |
|  |  |  |  | tenciáinak reális |  |
|  |  |  |  | pl. Europass CV- |  |
|  |  |  |  | megfogalmazására, |  |
| A tartalmi és formai | | Ismeri az önéletrajz |  | sablon, vagy szö- |  |
|  | erősségeinek hang- |  |
| követelményeknek | | típusait, azok tar- | Teljesen önállóan | vegszerkesztő prog- |  |
| súlyozására idegen |  |
| megfelelő önéletraj- | | talmi és formai | ram segítségével |  |
|  | nyelven. Nyitott |  |
| zot fogalmaz. |  | követelményeit. |  | létre tud hozni az |  |
|  |  | szakmai és szemé- |  |
|  |  |  |  | adott önéletrajztípu- |  |
|  |  |  |  | lyes kompetenciái- |  |
|  |  |  |  | soknak megfelelő |  |
|  |  |  |  | nak fejlesztésére. |  |
|  |  |  |  | dokumentumot. |  |
|  |  |  |  | Törekszik receptív |  |
|  |  | Ismeri a motivációs |  |  |  |
| A tartalmi és formai | |  | és produktív kés- |  |  |
| levél tartalmi és |  | Szövegszerkesztő |  |
| követelményeknek | |  | zségeit idegen nyel- |  |
| formai követelmé- |  | program segítségé- |  |
| megfelelő motivá- | |  | ven fejleszteni (ol- |  |
| nyeit, felépítését, |  | vel meg tud írni egy |  |
| ciós levelet ír, me- | | Teljesen önállóan | vasott és hallott |  |
| valamint tipikus | önéletrajzot, figye- |  |
| lyet a megpályá- |  |  | szöveg értése, írás- |  |
|  | szófordulatait az |  | lembe véve a formai |  |
| zandó állás sajátos- | |  | készség, valamint |  |
| adott idegen nyel- |  | szabályokat. |  |
| ságaihoz igazít. |  |  | beszédprodukció). |  |
|  | ven. |  |  |  |
|  |  |  | Szakmája iránt |  |  |
|  |  |  |  | Digitális forma- |  |
|  |  |  |  | elkötelezett. Megje- |  |
| Kitölti és a munka- | |  |  | nyomtatványok |  |
|  |  | lenése visszafogott, |  |
| adóhoz eljuttatja a | |  |  | kitöltése, szövegek |  |
|  |  | helyzethez illő. |  |
| szükséges nyomtat- | |  |  | formai követelmé- |  |
|  |  | Viselkedésében |  |
| ványokat és doku- | | Ismeri az álláskere- |  | nyeknek megfelelő |  |
| Teljesen önállóan | törekszik az adott |  |
| mentumokat az |  | sés folyamatát. | létrehozása, e- |  |
|  |  | helyzetnek megfe- |  |
| álláskeresés folya- | |  |  | mailek küldése és |  |
|  |  | lelni. |  |
| matának figyelem- | |  |  | fogadása, csatolmá- |  |
|  |  |  |  |
| bevételével. |  |  |  |  | nyok letöltése és |  |
|  |  |  |  |  | hozzáadása. |  |
|  |  | Ismeri az állásinter- |  |  |  |  |
| Felkészül az állásin- | | jú menetét, tisztá- |  |  |  |  |
| ban van a lehetséges |  |  |  |  |
| terjúra a megpá- |  |  |  | A megpályázni |  |
|  | kérdésekkel. Az |  |  |  |
| lyázni kívánt állás- | |  |  | kívánt állással kap- |  |
| adott szituáció |  |  |  |
| nak megfelelően, és | | Teljesen önállóan |  | csolatban képes az |  |
| megvalósításához |  |  |
| céljait szem előtt |  |  |  | internetről informá- |  |
|  | megfelelő szókincs- |  |  |  |
| tartva kommunikál | |  |  | ciót szerezni. |  |
| csel és nyelvtani |  |  |  |
| az interjú során. |  |  |  |  |  |
|  | tudással rendelke- |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | zik. |  |  |  |  |

8/35. oldal

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tisztában van a |  |  |  |
| Az állásinterjún, az | legáltalánosabb |  |  |  |
| állásinterjúra érke- | csevegési témák |  |  |  |
| zéskor vagy a kap- | szókincsével, ame- |  |  |  |
| csolódó telefonbe- | lyek az interjú so- |  |  |  |
| szélgetések során | rán, az interjút |  |  |  |
| csevegést (small | megelőző és esetle- | Teljesen önállóan |  |  |
| talk) kezdeményez, | gesen követő tele- |  |  |  |
| a társalgást fenntart- | fonbeszélgetés |  |  |  |
| ja és befejezi. A | során vagy az állás- |  |  |  |
| kérdésekre megfele- | interjúra megérke- |  |  |  |
| lő válaszokat ad. | zéskor felmerülhet- |  |  |  |
|  | nek. |  |  |  |

**3.2.1.6** **A tantárgy témakörei**

***3.2.1.6.1*** Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

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

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismer-ni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirde-tés 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 fej-lesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompe-tenciákat fejlesztünk (íráskészség).

***3.2.1.6.2*** Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, ti-pikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyes-séggel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

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

***3.2.1.6.3*** „Small talk” – általános társalgás

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

9/35. oldal

***3.2.1.6.4*** Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes egyszerűbb mondatokkal és megfelelő koherenciával hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vo-natkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erős-ségeit, és egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolato-san.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran hasz-nált kifejezéseket.

10/35. oldal

**3.3** **Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma:

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

288/180 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 képessé-geik fejlesztésére.

**3.3.1 Gazdasági ismeretek tantárgy** **216/108 óra**

3.3.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

Tudják jellemezni a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböz-tetni az egyes vállalkozási formákat.

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

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

Ismerjék a nemzetközi gazdasági kapcsolatok alapvető formáit.

3.3.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.3.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

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

11/35. oldal

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.3.1.5** | **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** |  |
| **ségek** |  | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  | **tenciák** |  |
|  |  |  |  |  | Adatok, informáci- |  |
| Bemutatja az egyes | | Ismeri a gazdasági |  |  | ók keresése a digitá- |  |
|  |  | lis eszközön vagy |  |
| alapfogalom cso- |  | legfontosabb alap- |  |  |  |
|  | Teljesen önállóan |  | interneten, az ered- |  |
| portok jellegzetes- | | fogalmak jellemző- |  |  |
|  |  | mények kiválasztá- |  |
| ségeit. |  | it, fajtáit. |  |  |  |
|  |  |  | sa és feldolgozása |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | útmutató alapján. |  |
| Példákon keresztül | |  |  |  |  |  |
| bemutatja a háztar- | | Ismeri a háztartás |  |  |  |  |
| tások legfontosabb | | feladatait, bevételeit | Instrukció alapján |  |  |  |
| bevételeit, kiadásait | | és kiadásait, a ház- |  |  |  |
| részben önállóan |  |  |  |
| és értelmezi a költ- | | tartás pénzgazdál- |  |  |  |
|  |  |  |  |
| ségvetés egyenle- |  | kodását |  |  |  |  |
| gét. |  |  |  |  |  |  |
| Azonosítja az egyes | | Tisztában van az |  |  |  |  |
| vállalkozási formá- | |  |  |  |  |
| egyes vállalkozási |  |  |  |  |
| kat és elemzi azok | | Teljesen önállóan | Belátja a gazdaság |  |  |
| formák jellemzői- |  |  |
| előnyeit és hátrá- |  |  | működési szabálya- |  |  |
|  | vel. |  |  |  |
| nyait. |  |  | inak fontosságát. |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Példákon keresztül | |  |  |  |  |  |
| bemutatja az állami | | Ismeri az állam | Instrukció alapján |  |  |  |
| költségvetés legfon- | | feladatait, az állam- |  |  |  |
| részben önállóan |  |  |  |
| tosabb bevételeit, |  | háztartás rendszerét |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| kiadásait. |  |  |  |  |  |  |
| Példákon keresztül | |  |  |  |  |  |
| bemutatja az alap- | | Ismeri a jogi alap- | Instrukció alapján |  |  |  |
| vető fogyasztói |  | fogalmakat. | részben önállóan |  |  |  |
| jogokat. |  |  |  |  |  |  |
| Azonosítja a marke- | | Ismeri a marketing | Instrukció alapján |  |  |  |
| fogalmát és eszköz- |  |  |  |
| ting-eszközöket. |  | részben önállóan |  |  |  |
|  | rendszerét. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Bemutatja a nem- | | Ismeri a nemzetközi |  |  |  |  |
| zetközi kereskede- | |  |  |  |  |
| kereskedelem alap- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| lemből származó |  |  |  |  |
|  | vető formáit. |  |  |  |  |
| előnyöket. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**3.3.1.6** **A tantárgy témakörei**

***3.3.1.6.1*** Gazdasági alapfogalmak

A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás,

termelés, a munkamegosztás szerepe.

Termelési tényezők típusai, jellemzői.

A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása.

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

12/35. oldal

***3.3.1.6.2*** A háztartás gazdálkodása

Család fogalma és funkciói.

Munkamegosztás a háztatásokban. Időgazdálkodás.

Háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése.

A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és hitelek szerepe. A háztartások va-gyona.

***3.3.1.6.3*** A vállalat termelői magatartása

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.

***3.3.1.6.4*** Az állam gazdasági szerepe, feladataiAz állam feladatai. Az állami szerepvállalás változása.

Az állam gazdasági szerepe, a gazdasági beavatkozás alapvető területei.

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

***3.3.1.6.5*** Jogi alapfogalmak

A jog lényege, fogalma, funkciói.

A jogforrás és jogforrási hierarchiája.

A jogviszony.

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

A jogrendszer felépítés.

***3.3.1.6.6*** Tudatos fogyasztói magatartás

Fogyasztóvédelmi alapismeretek

A fogyasztók alapvető jogai.

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók.

Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gya-korlása.

Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.

***3.3.1.6.7*** Marketing alapfogalmak

A marketing szerepe a vállalkozásban.

Marketingstratégia.

Marketingmix és elemei.

***3.3.1.6.8*** Nemzetközi gazdasági kapcsolatok

A nemzetközi gazdasági kapcsolatok szükségessége, a nemzetközi munkamegosztás.

Kereskedelempolitikai irányzatok.

A külkereskedelem alapvető formái.

Nemzetközi elszámolások eszközei.

A gazdasági integrációk szerepe és típusai.

Az Európai Unió fejlődése és működése.

13/35. oldal

**3.3.2 A vállalkozások működtetése tantárgy** **72/72 óra**

3.3.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

3.3.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.3.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Gazdasági ismertekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

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

**3.3.2.5** **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** |  |
| **ségek** | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** |  |
|  |  |
|  |  |  |  | **tenciák** |  |
|  |  |  |  | Adatok, informáci- |  |
| Prezentálja a be- | Ismeri a gazdálko- |  |  | ók keresése a digitá- |  |
|  |  | lis eszközön vagy |  |
| szerzés, termelés, | dási folyamat leg- |  |  |  |
| Teljesen önállóan |  | interneten, az ered- |  |
| értékesítés jellegze- | fontosabb elemeit, |  |  |
|  |  | mények kiválasztá- |  |
| tességeit. | jellemzőit. |  |  |  |
|  |  | sa és feldolgozása |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | útmutató alapján. |  |
| Meghatározza a | Ismeri a költségek |  |  |  |  |
| vállalkozás gazdál- | fajtáit és érti az | Instrukció alapján | Törekszik a pontos, |  |  |
| kodásának eredmé- | árbevétel és költsé- | részben önállóan | áttekinthető munka- |  |  |
| nyét. | gek kapcsolatát. |  | végzésre. |  |  |
| Meghatározza és |  |  |  |  |  |
| értelmezi a középér- |  |  |  |  |  |
| tékeket (számtani és | Ismeri a statisztikai |  |  |  |  |
| mértani átlag) és | adatok megbízható- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| viszonyszámokat | ságának jelentősé- |  |  |  |
|  |  |  |  |
| (megoszlási és | gét. |  |  |  |  |
| dinamikus viszony- |  |  |  |  |  |
| szám). |  |  |  |  |  |

**3.3.2.6** **A tantárgy témakörei**

***3.3.2.6.1*** A vállalkozások gazdálkodása

A gazdálkodási folyamat elemei.

Beszerzési folyamat.

Termelési folyamat.

Értékesítési folyamat.

14/35. oldal

***3.3.2.6.2*** A gazdálkodási folyamatok elszámolásaÁrbevétel, kiadás, költség fogalma. Költségek csoportosítása, fajtái.

A kalkuláció, az önköltség.

A vállalkozás eredménye, a nyereségre ható tényezők.

Az árak szerepe a gazdasági döntésekben.

***3.3.2.6.3*** Statisztikai alapfogalmak

A statisztika fogalma, ágai.

A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői.

A statisztikai ismérv és fajtái.

Az információk forrásai, az információszerzés eszközei.

A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai.

A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai.

A statisztikai adatok ábrázolása.

A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk.

A viszonyszámok csoportosítása.

A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik.

A megoszlási viszonyszám és összefüggései.

Középértékek és alkalmazásuk.

Számított középértékek (számtani átlag, súlyozott számtani átlag, mértani átlag) Helyzeti középértékek: módusz, medián.

15/35. oldal

**3.4** **Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma:

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

368/234 óra

Bemutatja a hétköznapi viselkedési formákat, elemezi az alapvető és a szolgáltató szakmák-ban különösen fontos magatartási, illetve viselkedésformák szerepét, jelentőségét. A tanulók elsajátítsák és tudatosan alkalmazzák a helyes beszédtechnikát, valamint az írásbeli kommu-nikáció alapszabályait. A személyiségfejlesztés, az egyéni és a szakmai sikerek elérésének kommunikációs eszközökkel történő elősegítése. Biztosítson lehetőséget a tanulók számára au üzleti kultúra és információkezelés feladataihoz kapcsolódó önálló projektfeladatok, produk-tumok elkészítésre, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére.

**3.4.1 Kommunikáció tantárgy** **108/72 óra**

3.4.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

3.4.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.4.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás.

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

**3.4.1.5** **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** |  |
| **ségek** | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** |  |
|  |  |
|  |  |  |  | **tenciák** |  |
|  |  |  |  | Információk meg- |  |
| Adott szituációnak |  |  | Törekszik az üzleti | osztása, kommuni- |  |
|  |  | partnerekkel és | káció |  |
| megfelelően alkal- | Ismeri a viselkedés- |  |  |
|  | munkatársakkal | kezdeményezése és |  |
| mazza a kapcsolat- | kultúra alapvető | Teljesen önállóan |  |
| való udvarias kom- | fogadása, |  |
| tartás kulturált sza- | szabályait. |  |  |
|  | munikációra írásban | a netikett egyszerű |  |
| bályait. |  |  |  |
|  |  | és szóban egyaránt. | szabályainak betar- |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  | tásával. |  |

16/35. oldal

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Információk | | meg- |  |
| Adott szituációnak |  |  |  | osztása, | kommuni- | |  |
| megfelelően alkal- | Tisztában van a |  |  | káció |  |  |  |
| mazza a munkahe- | munkahelyi kapcso- | Instrukció alapján |  | kezdeményezése és | | |  |
| lyi kapcsolatokat | latokat meghatározó | részben önállóan |  | fogadása, |  |  |  |
| meghatározó szabá- | szabályokkal. |  |  | a netikett egyszerű | | |  |
| lyokat. |  |  |  | szabályainak betar- | | |  |
|  |  |  |  | tásával. |  |  |  |
| A tartalmi és formai |  |  |  | Digitális tartalmak | | |  |
| követelményeknek | Ismeri az írásbeli és |  |  | létrehozása, átalakí- | | |  |
| megfelelően levelet | szóbeli kommuni- | Teljesen önállóan |  | tása, formázása, | | |  |
| készít, használja a | káció legelterjed- |  | szerkesztése a szer- | | |  |
|  |  |  |
| helyes beszédtech- | tebb formáit. |  |  | zői jogok figyelem- | | |  |
| nikai módokat. |  |  |  | bevételével. | |  |  |
| Megadott kommu- |  |  |  |  |  |  |  |
| nikációs helyzet |  |  |  |  |  |  |  |
| elemzésével megfo- |  |  |  | Információk | | meg- |  |
| galmazza a kom- | Ismeri a legfonto- |  |  | osztása, | kommuni- | |  |
| munikációs problé- |  |  | káció |  |  |  |
| sabb kommunikáci- |  |  |  |  |  |
| ma okát, megoldá- | Instrukció alapján |  | kezdeményezése és | | |  |
| ós technikákat, és a |  |  |
| sára javaslatot tesz: | részben önállóan |  | fogadása, |  |  |  |
| kommunikációs |  |  |  |  |
| kifejezi egyetértését |  |  | a netikett egyszerű | | |  |
| zavarok okait. |  |  |  |
| vagy egyet nem |  |  | szabályainak betar- | | |  |
|  |  |  |  |
| értését, érvel, indo- |  |  |  | tásával. |  |  |  |
| kol, magyaráz, |  |  |  |  |  |  |  |
| tanácsol. |  |  |  |  |  |  |  |

**3.4.1.6** **A tantárgy témakörei**

***3.4.1.6.1*** Kapcsolatok a mindennapokban

A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólí-tás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás fogalmainak bemutatá-sa és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben. A mindennapi, a hi-vatali és az alkalmi öltözködés megismerése. Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése.

***3.4.1.6.2*** A munkahelyi kapcsolattartás szabályai

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

***3.4.1.6.3*** A kommunikációs folyamat

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

***3.4.1.6.4*** Ön-és társismeret fejlesztése

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

17/35. oldal

**3.4.2 Digitális alkalmazások tantárgy** **162/162 óra**

3.4.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanulók biztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legyenek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, betűtípus meg-választására. 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 szövegszerkesz-tővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára. Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

Képzés javasolt helyszíne: számítógépterem.

3.4.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.4.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

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

**3.4.2.5** **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **Általános és szak-** | | |  |
| **Készségek, képes-** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** | | |  |
| **ségek** | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** | | |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  | **tenciák** | |  |
|  |  |  |  | Biztonságos | | jelsza- |  |
|  | Számítógépes fel- |  |  | vak | megválasztása, | |  |
| Számítógépes do- |  |  | előre | megfelelően | |  |
| használói ismeretek, |  |  |  |
| kumentumokat |  |  | beállított | | szoftve- |  |
| szövegszerkesztő és | Teljesen önállóan |  |  |
| megnyit, ment, |  | rek, eszközök | | |  |
| táblázatkezelő keze- |  |  |  |
| nyomtat. |  |  | használata az IKT | | |  |
| lése. |  |  |  |
|  |  |  | biztonság növelése | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | Törekszik a pontos, | céljából. | |  |  |
|  |  |  | Digitális eszköz be-, | | |  |
|  |  |  | áttekinthető munka- |  |
|  |  |  | kikapcsolása, alap- | | |  |
|  |  |  | végzésre. |  |
|  |  |  | vető |  |  |  |
| Megadott szem- |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | funkciók beállítása, | | |  |
| pontok szerint szö- | Ismeri a szöveg- |  |  |  |
| Instrukció alapján |  | módosítása, | | gyak- |  |
| vegszerkesztő | formázás alapvető |  |  |
| részben önállóan |  | ran |  |  |  |
| szoftverrel doku- | szabályait. |  |  |  |  |
|  |  | előforduló, | | legegy- |  |
| mentumot formáz. |  |  |  |  |
|  |  |  | szerűbb | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | probléma-helyzetek | | |  |
|  |  |  |  | megoldása. | |  |  |

18/35. oldal

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Megadott szem- | Ismeri a táblázatke- |  |  |
| pontok szerint táb- |  |  |
| zelő program alap- | Instrukció alapján |  |
| lázatkezelő szoft- |  |
| vető felhasználási | részben önállóan |  |
| verrel táblázatokat, |  |
| lehetőségeit. |  |  |
| diagramokat készít. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
| Megadott szem- | Ismeri a prezentáció |  |  |
| készítő program | Instrukció alapján |  |
| pontok szerint pre- |  |
| alapvető felhaszná- | részben önállóan |  |
| zentációt készít. |  |
| lási lehetőségeit. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
| Megadott szem- | Ismeri a biztonsá- |  |  |
| pontok szerint in- | gos internet haszná- |  |  |
| formációt keres az | lat szabályait, és a | Instrukció alapján |  |
| interneten, kivá- | digitális, online | részben önállóan |  |
| lasztja és feldolgoz- | kommunikáció |  |  |
| za. | eszközeit. |  |  |
|  |  |  |  |
| Tíz perc alatt lega- |  |  |  |
| lább 900 leütés | Ismeri a tízujjas |  |  |
| terjedelmű, össze- | Teljesen önállóan |  |
| vakírás technikáját. |  |
| függő szöveget |  |  |
|  |  |  |
| másol. |  |  |  |
|  |  |  |  |

Információk meg-

osztása, kommuni-

káció

kezdeményezése és

fogadása, a netikett

egyszerű szabályai-

nak betartásával.

Egyszerű digitális

tartalmak létrehozá-

sa és módosítása a

szellemi tulajdon

védelme érdekében

hozott

legalapvetőbb sza-

bályok (szerzői

jogok)

figyelembevételé-

vel.

Adatok, informáci-

ók keresése a digitá-

lis eszközön vagy

az

interneten, az ered-

mények közül a

megfelelő(k)

kiválasztása és

feldolgozása útmu-

tatás alapján.

Egyszerű digitális

tartalmak létrehozá-

sa és módosítása a

szellemi tulajdon

védelme érdekében

hozott

legalapvetőbb sza-

bályok (szerzői

jogok)

figyelembevételé-

vel.

**3.4.2.6** **A tantárgy témakörei**

***3.4.2.6.1*** Munkavédelmi ismeretek

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

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

***3.4.2.6.2*** Tízujjas vakírás

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

Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással. A jelek szabályai

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérvei alap-ján.

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

19/35. oldal

***3.4.2.6.3*** Digitális alkalmazások

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott

időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás,

tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb stb.

Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.

Prezentációkészítés.

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása.

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

20/35. oldal

**3.5** **Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma:

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

1613/1434 óra

A kereskedelmi egység működtetése tanulási terület magába foglalja mindazokat az ismerete-ket, amelynek birtokában a termékértékesítő magas színvonalon képes ellátni a szakmai fela-datokat. Képes felmérni a vásárló igényeit bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szol-gáltatásokat. Az eladási helyzetnek megfelelően verbális és nonverbális kommunikációs for-mák alkalmazásával segítőkészen reagál a vevők kívánságaira. Képes a vevőket tájékoztatni az áruk tulajdonságairól, felhasználási lehetőségeiről a fenntarthatósági szempontok figye-lembevételével. A vállalati útmutatás alapján eleget tesz az árfeltüntetési kötelezettségnek, kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét, polcképét. Részt vesz az árubeszerzés folyamatá-ban, vezetői ellenőrzés mellett kezeli és ellenőrzi az árukészletet. Ismeri és alkalmazza az áruátvételi módokat, ismeri az áruk szakszerű tárolását, részt vesz a leltározási folyamatok-ban. Képes ellátni a pénztárhoz, mint szolgáltatási területhez tartozó összes feladatot. Hozzá-értéssel 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 onli-ne értékesítés során feldolgozza a rendeléseket, elvégzi a komissiózást, expediálja a megren-delt árut.

**3.5.1 Kereskedelmi ismeretek tantárgy** **629/526 óra**

3.5.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

3.5.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.5.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak matematika

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

21/35. oldal

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.5.1.5** | **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** |  |
| **ségek** |  | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  | **tenciák** |  |
| A készletfigyelés és | |  |  |  |  |  |
| a készletváltozás |  | Ismeri az árube- | Instrukció alapján |  |  |  |
| alapján információt | | szerzés fogalmát, |  |  |  |
| részben önállóan |  |  |  |
| ad az árurendelés- | | folyamatát. |  |  |  |
|  |  |  |  |
| hez. |  |  |  |  |  |  |
| Mennyiségi, minő- | | Ismeri az áruátvételi |  |  |  |  |
| ségi áruátvételt |  | módokat, bizonyla- |  |  |  |  |
| végez. Hibás teljesí- | | tait és a hibás telje- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| tés esetén képes |  | sítés esetén felme- |  |  |  |  |
| eljárni. |  | rülő teendőket. |  |  |  |  |
| Az áru jellegének |  | Ismeri az árutárolá- |  |  |  |  |
| megfelelően szak- | |  |  |  |  |
| si, raktározási mó- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| szerűen elhelyezi a | |  |  |  |
| dokat. |  |  |  |  |
| raktárban. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Szabályszerűen |  | Ismeri a kereske- |  |  |  |  |
|  | delmi egységekben |  |  |  |  |
| használja a gépeket, | | Teljesen önállóan |  |  |  |
| használatos gépeket |  |  |  |
| eszközöket. |  |  |  |  |  |
|  | és berendezéseket. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Biztosítja az áru |  | Ismeri a készletgaz- |  |  |  |  |
|  | dálkodással kapcso- |  |  |  |  |
| minőségének és |  |  |  |  |  |
|  | latos feladatokat, a | Teljesen önállóan |  |  |  |
| mennyiségének |  |  |  |  |
|  | készletgazdálkodás |  | Önállóság, pontos- |  |  |
| megóvását. |  |  |  |  |
|  | jelentőségét. |  | ság, felelősség tu- |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Használja a készlet- | | Ismeri a készlet- |  | dat, szabálykövetés | Készletnyilvántartó |  |
| nyilvántartó prog- | | nyilvántartó rend- | Teljesen önállóan |  |  |
|  | program |  |
| ramokat. |  | szereket. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Ismeri a leltározás |  |  |  |  |
| Részt vesz a leltáro- | | célját, folyamatát, a | Instrukció alapján |  | PDA-leolvasó hasz- |  |
| zás folyamatában. | | leltárhiány és - | részben önállóan |  | nálata |  |
|  |  | többlet okait. |  |  |  |  |
| Az e-kereskede- |  | Ismeri az e- |  |  |  |  |
| lemben kapott meg- | | kereskedelemre |  |  |  |  |
| rendelések feldol- | | vonatkozó szabá- | Instrukció alapján |  | Eladói program |  |
| gozásához és visz- | | lyokat, ismeri az | részben önállóan |  | használata |  |
| szaigazolásához |  | adott szoftver hasz- |  |  |  |  |
| adatbázist kezel. |  | nálatát. |  |  |  |  |
| Az online rendelt | | Ismeri az |  |  |  |  |
| áruösszeállítás és |  |  |  |  |
| árukat komissiózza | | Teljesen önállóan |  |  |  |
| -kiszállítás munka- |  |  |  |
| és expediálja. |  |  |  |  |  |
|  | folyamatát. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Elvégezi az alapve- | |  |  |  |  |  |
| tő kereskedelmi |  | Ismeri az alapvető |  |  |  |  |
| számításokat és |  | kereskedelmi szá- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| értelmezi az ered- | | mításokat |  |  |  |  |
| ményeket. |  |  |  |  |  |  |

22/35. oldal

**3.5.1.6** **A tantárgy témakörei**

***3.5.1.6.1*** Áruforgalmi ismeretek

Az áruforgalmi folyamat elemei

Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés

Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja Göngyölegkezelés

Raktárak, tárolási módok Árumozgató eszközök és gépek Beérkezett áruk készletre vételezése Készletnyilvántartó program megismerése Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása

A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése

Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek

Az áruk eladásra történő előkészítése

Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek

Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók

Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések

Az áru kihelyezése az eladótérbe

Értékesítési csatornák

Értékesítési módok

***3.5.1.6.2*** Szakmai számítások

Árak felépítése

Leértékelés, akció, kiárusítás

Forgalom

Költségek

Árréstömeg

Átlagkészlet

Forgási sebesség napokban, fordulatokban

Áruforgalmi mérlegsor

Leltáreredmény meghatározása

Eredmény keletkezése

***3.5.1.6.3*** Online kereskedelem

Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok

Weblap, virtuális áruház felépítése

Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása

Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis ke-zelése

Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei Az áru feladása

Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

23/35. oldal

**3.5.2 Üzlet működtetése tantárgy** **211/201 óra**

3.5.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

Az üzlet működtetése tantárgy tanításának fő célja, hogy a termékértékesítő megismerje azo-kat a jogszabályokat és előírásokat, amelyek a kereskedelmi egységek működtetésére vonat-koznak. Ismerje meg a munka- és tűzvédelmi szabályokat, az üzletben található veszélyforrá-sokat és a megelőzés módjait, valamint a vagyonvédelmi megoldásokat. Tanulja meg felada-tainak összehangolását, munkájának megszervezését és a rendkívüli események kezelését.

3.5.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.5.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak —

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.5.2.4 | A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, | | | | |  |
| üzem stb.) kell lebonyolítani. | | | |  |  |  |
| **3.5.2.5** | **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** |  |
| **ségek** |  | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  | **tenciák** |  |
| Betartja a munka- | | Ismeri a veszélyfor- |  |  |  |  |
| rásokat és tudja mi |  |  |  |  |
| és balesetvédelmi |  | Teljesen önállóan |  |  |  |
|  | a teendő, ha baleset |  |  |  |
| szabályokat. |  |  |  |  |  |
|  | történik. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Ismeri a tűzveszé- |  |  |  |  |
| Betartja a tűzvé- |  | lyességi besorolá- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| delmi előírásokat. | | sokat és tudja mi a |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | teendő tűz esetén. |  |  |  |  |
| Kezeli a kereskede- | | Ismeri a kereskede- |  |  |  |  |
| lemben előforduló | | lemben előforduló | Instrukció alapján |  |  |  |
| rendkívüli esemé- | | rendkívüli esemé- | részben önállóan |  |  |  |
| nyeket. |  | nyeket. |  |  |  |  |
| Munkahelyén be- |  | Ismeri a hulladék és |  | Felelősségtudat, |  |  |
|  | a veszélyes hulla- |  | szabályok és össze- |  |  |
| tartja a környezet- | |  |  |  |
| dék kezelésének | Teljesen önállóan | függések alkalma- |  |  |
| védelmi szabályo- | |  |  |
| módjait és szabálya- |  | zásának képessége, |  |  |
| kat, előírásokat. |  |  |  |  |
|  | it. |  | etikus cselekvések |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Szakszerűen hasz- | | Ismeri a munkaesz- |  | iránti elkötelezett- |  |  |
| nálja és gondozza a | |  | ség |  |  |
| közöket és haszná- |  | Számítógép és PDA |  |
| kereskedelemben |  | Teljesen önállóan |  |  |
|  | latukra vonatkozó |  | használata |  |
| használt munkaesz- | |  |  |  |
| előírásokat. |  |  |  |  |
| közöket. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| A kapott informáci- | | Ismeri a munkakö- |  |  |  |  |
| ók alapján rangso- | |  |  |  |  |
| rébe tartozó felada- |  |  |  |  |
| rolja és megszer- |  |  |  |  |  |
|  | tokat és az utasítá- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| vezni a munkaköré- | |  |  |  |
| sok hierarchiájának |  |  |  |  |
| be tartozó feladato- | |  |  |  |  |
| rendjét. |  |  |  |  |
| kat. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Ellátja az áru- és |  | Ismeri az áru- és |  |  | Lopásgátló eszkö- |  |
| vagyonvédelmi |  | vagyonvédelmi | Teljesen önállóan |  |  |
|  |  | zök használata |  |
| feladatokat. |  | eszközöket. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

24/35. oldal

**3.5.2.6** **A tantárgy témakörei**

***3.5.2.6.1*** A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelésAz áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben

1. HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja Felkészülés a hatósági ellenőrzésre

***3.5.2.6.2*** Munka-, tűz-és balesetvédelemMunkavédelmi alapfogalmak

Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei

A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések

A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása

Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv

***3.5.2.6.3*** Környezetvédelem

A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben

1. talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem Az üvegházhatás jelensége, következménye Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik

A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége

***3.5.2.6.4*** Erőforrás-gazdálkodás

Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)

Munkakörök a kereskedelemben

Munkaszervezés és információs folyamatok

A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése

***3.5.2.6.5*** Áru- és vagyonvédelem

Az áru- és vagyonvédelem szerepe

Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők Áru- és vagyonvédelmi eszközök

A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei

Rendkívüli esetek kezelése

25/35. oldal

**3.5.3 Pénztárgépkezelés tantárgy** **78/78 óra**

3.5.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

A pénztárgépkezelés tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje a kasszake-zelői és kasszaasszisztensi munkafolyamatok elemeit. Megismerje az elektronikus és számítógép-alapú eszközök működésének menetét és szabályait. Megtanulja a bankkár-tya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait. Meg-tanuljon pénztárgépi nyugtát vagy számlát készíteni és elsajátítsa a pénz kezelésére vo-natkozó előírásokat. Megtanuljon segítséget nyújtani a vásárlóknak az önkiszolgáló kasz-sza használata során.

3.5.3.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.5.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Matematika

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

**3.5.3.5** **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** |  |
| **ségek** | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** |  |
|  |  |
|  |  |  |  | **tenciák** |  |
| Köszönti, majd | Ismeri a vásárlóval |  |  |  |  |
| tájékoztatja a vásár- | való kommunikáció | Teljesen önállóan |  |  |  |
| lót. | szabályait. |  |  |  |  |
| Szakszerűen üze- | Ismeri a POS-alapú |  |  | POS-alapú, számí- |  |
|  |  | tógéppel összekötött |  |
| melteti a pénztárgé- | pénztárgépek mű- | Teljesen önállóan |  |  |
|  | pénztárgépet hasz- |  |
| pet. | ködését. |  |  |  |
|  |  | nál |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Ismeri a bankkár- |  |  |  |  |
| Leméri az áru sú- | tya-leolvasó, a vo- |  |  | Használja a vonal- |  |
| nalkód-leolvasó és |  |  |  |
| lyát, korrigál, ha | Teljesen önállóan |  | kód-leolvasót, mér- |  |
| az elektronikus |  |  |
| tévesztett. |  | Udvariasság, fele- | leget, pénztárgépet |  |
| mérleg kezelésének |  |  |
|  |  | lősségtudat, precizi- |  |  |
|  | szabályait |  |  |  |
|  |  | tás, gyorsaság, |  |  |
| Pénztárgépi nyugtát | Ismeri a vásárolt |  |  |  |
|  | digitális környezet- |  |  |
| készít, kérésre | árukról készült |  |  |  |
| Teljesen önállóan | ben való eligazodás, |  |  |
| készpénzfizetési | bizonylatokat és |  |  |
|  | aktív segítőkészség |  |  |
| számlát nyomtat. | tartalmukat |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Beszedi és elszá- |  |  |  |  |  |
| molja az áru ellen- | Tudja a pénz átvéte- |  |  |  |  |
| értékét, ellenőrzi a | lére és átadására, az | Teljesen önállóan |  | Bankkártya- |  |
| bankjegyek valódi- | áru átadására vo- |  | leolvasót használ |  |
|  |  |  |
| ságát, a bankkártya | natkozó előírásokat |  |  |  |  |
| érvényességét. |  |  |  |  |  |
| A pénztárosi munka | Ismeri a pénztáros |  |  |  |  |
| során ellátja az áru- | áru- és vagyonvéde- | Teljesen önállóan |  | Használja az áruvé- |  |
| és vagyonvédelmi | lemhez kapcsolódó |  | delmi eszközöket |  |
|  |  |  |
| feladatokat is. | feladatait. |  |  |  |  |

26/35. oldal

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tájékoztatja a vá- |  |  |  |  |  |
| sárlókat az önki- | Ismeri a kasszaasz- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| szolgáló pénztár | szisztens szerepét. |  |  |  |
|  |  |  |  |
| használatáról. |  |  |  |  |  |
| Segít a vásárlóknak | Ismeri az önkiszol- |  |  |  |  |
| gáló pénztárgép |  |  | Képes kezelni az |  |
| az önkiszolgáló |  |  |  |
| riasztási funkcióit | Teljesen önállóan |  | önkiszolgáló termi- |  |
| pénztárgép haszná- |  |  |
| és a riasztások keze- |  |  | nált |  |
| lata során. |  |  |  |
| lésének módjait. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Elvégzi az önki- | Ismeri az önkiszol- |  |  |  |  |
| szolgáló kassza |  |  |  |  |
| gáló pénztárgép |  |  |  |  |
| nyitását és zárását, a | Teljesen önállóan |  |  |  |
| felépítését, műkö- |  |  |  |
| fogyóeszközök |  |  |  |  |
| dését. |  |  |  |  |
| kicserélését. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Segítséget nyújt a | Ismeri a fizetési |  |  |  |  |
| bankkártyás fizetés | módokat és azok | Teljesen önállóan |  |  |  |
| során. | eszközeit. |  |  |  |  |

**3.5.3.6** **A tantárgy témakörei**

***3.5.3.6.1*** Pénztárgép működtetése

Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben

A pénztárnyitás feladatai

A pénztárzárás feladatai

***3.5.3.6.2*** Pénzkezelés szabályai

A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások

***3.5.3.6.3*** Pénzkezelés bizonylatai

Nyugtaadási kötelezettség

Gépi/kézi készpénzfizetési számla

***3.5.3.6.4*** Fizetési eszközök, törvényi előírásokKészpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai Valutával történő fizetés szabályai

Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai

***3.5.3.6.5*** A pénztáros elszámoltatása

A napi zárás elvégzése

Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása

Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

***3.5.3.6.6*** Önkiszolgáló pénztárterminál

Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása

A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása

1. terminál rendeltetésszerű működése

Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése

27/35. oldal

**3.5.4 Termékismeret és -forgalmazás tantárgy** **422/353 óra**

3.5.4.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

3.5.4.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.5.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Természetismeret

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

**3.5.4.5** **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | | **mához kötődő** |  |
| **ségek** | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | | **digitális kompe-** |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  | **tenciák** |  |
| Tájékoztatja a fo- | Ismeri a legújabb |  |  |  | Webböngészőt |  |
| gyasztót az öko-, |  |  |  | használ információ |  |
| fogyasztói trende- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| bio- és reformter- |  |  | keresésére és gyűj- |  |
| ket. |  |  |  |  |
| mékekről. |  |  |  | tésére |  |
|  |  |  |  |  |
| Felvilágosítást ad az |  |  |  |  |  |  |
| egyes termékek | Ismeri a különleges | Teljesen önállóan |  |  |  |  |
| használatára vonat- | termékek leírását. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| kozóan. |  |  |  |  |  |  |
| Szakszerűen kihe- | Ismeri a termékek |  | Felelősségtudat, | |  |  |
| kihelyezésre vonat- | Teljesen önállóan |  |  |
| lyezi termékeket. | szabályok és össze- | |  |  |
| kozó szabályokat |  |  |  |
|  |  | függések | alkalma- |  |  |
| Kezeli a termékek | Ismeri a termékekre |  |  |  |
| Instrukció alapján | zásának | képessége, |  |  |
| esetleges minőségi | vonatkozó minőségi |  |  |
| részben önállóan | etikus | cselekvés, |  |  |
| rendellenességeit. | előírásokat. |  |  |
|  | önálló ismeretszer- | |  |  |
|  | Ismeri az egyes |  |  |  |
|  |  | zés, | folyamatos |  |  |
| Biztonságosan | élelmiszerek for- |  |  |  |
|  | tanulás |  |  |  |
| tárolja, raktározza | galmazására, tárolá- |  |  |  |  |
| Teljesen önállóan |  |  |  |  |
| és forgalmazza az | sára, szállítására |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| élelmiszereket. | vonatkozó szabá- |  |  |  |  |  |
|  | lyokat. |  |  |  |  |  |
| Tájékoztatja a fo- |  |  |  |  |  |  |
| gyasztót az áru | Ismeri az árucímkén |  |  |  |  |  |
| használatával, keze- | kötelezően feltünte- | Teljesen önállóan |  |  |  |  |
| lésével, előírásaival | tendő jelöléseket. |  |  |  |  |  |
| kapcsolatban. |  |  |  |  |  |  |

28/35. oldal

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Ismeri a vegyiáruk | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  | forgalmazására, | | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | szállításra, tárolásra, | | | | |  |  |  |  |
| Tájékoztatást ad az | | | | raktározásra, vonat- | | | | |  |  |  |  |
| árucímkén kötele- | | | | kozó követelmé- | | | |  |  |  |  |  |
| zően feltüntetendő | | | | nyeket. Ismeri az | | | |  | Teljesen önállóan |  |  |  |
| jelölésekkel kapcso- | | | | árucímkén kötele- | | | |  |  |  |  |  |
| latban. |  |  |  | zően feltüntetendő | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  | (veszélyes anyagok | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  | illetve környezetba- | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  | rát) jelzéseket. | | | |  |  |  |  |  |
| Tájékoztatást ad a | | | | Ismeri | a | női, férfi, | | |  |  |  |  |
| gyermek | | felsőruhá- | | |  |  |  |  |
| ruházati cikkek | | |  |  |  |  |  |
|  | zati termékek mére- | | | | |  |  |  |  |
| méretezéséről és az | | | | Teljesen önállóan |  |  |  |
| tezését, | | a | kezelési | |  |  |  |
| árucímke jelzései- | | | |  |  |  |  |
| és a használati út- | | | | |  |  |  |  |
| ről, jelképeiről. | | |  |  |  |  |  |
|  | mutató jelképeit. | | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Szakszerű tájékoz- | | | | Ismeri a vegyes | | | |  |  |  |  |  |
| tatást ad a vásárlók- | | | |  |  |  |  |  |
| iparcikkek forgal- | | | |  |  |  |  |  |
| nak a vegyes ipar- | | | |  |  |  |  |  |
| mazására vonatkozó | | | | |  |  |  |  |
| cikkek használati és | | | | Teljesen önállóan |  |  |  |
| előírásokat, feltéte- | | | | |  |  |  |
| kezelési útmutató- | | | |  |  |  |  |
| leket, jelöléseket, | | | |  |  |  |  |  |
| ján szereplő jelölé- | | | |  |  |  |  |  |
| piktogramokat | | | |  |  |  |  |  |
| sekről. |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Ismeri az energia | | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | osztályok | | | besorolá- | |  |  |  |  |
| Segítséget | | nyújt a | | sát, a | használati | | | és |  |  |  |  |
| kezelési | | útmutatók- | | |  |  |  |  |
| vásárlóknak | | a | mű- |  |  |  |  |
| ban szereplő piktog- | | | | |  |  |  |  |
| szaki cikkek közötti | | | |  |  |  |  |
| ramok jelentését | | | |  |  |  |  |  |
| választásban, | | | segít |  | Teljesen önállóan |  |  |  |
| Ismeri | a |  | termékek | |  |  |  |
| eligazodni a haszná- | | | |  |  |  |  |  |
| szavatosságra, jótál- | | | | |  |  |  |  |
| lati | és | kezelési | |  |  |  |  |
| lásra, |  | szállításra, | | |  |  |  |  |
| útmutatókban. | | |  |  |  |  |  |  |
|  | tárolásra, | |  | forgalma- | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | zásra |  | vonatkozó | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  | követelményeket. | | | |  |  |  |  |  |

**3.5.4.6** **A tantárgy témakörei**

***3.5.4.6.1*** Árurendszerek

Árurendszerek

A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben

EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

***3.5.4.6.2*** Minőség

Az áru minőségére ható tényezők

Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei

Szabványok, szabványosítás

***3.5.4.6.3*** Fogyasztói érdekvédelem

A fogyasztókat megillető jogok

A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai

1. szavatosság A jótállás

29/35. oldal

Fogyasztói panaszok kezelése

Vásárlók könyve

Békéltető testület

Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben

***3.5.4.6.4*** Árufőcsoportok bemutatása

Élelmiszerek és élvezeti cikkek:

* Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéni-ai 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 Vegyiáruk:
* A vegyiáruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei
* A vegyiáruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása
* A vegyiáruk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó köve-telmények
* Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések
* Vegyiáruk rendszertani csoportosítása
* Rendszertani csoportosítása
* A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelme-zése
* A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények
* Kapcsolódó szolgáltatások
* A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása
* A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, pik-togramok
* Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok
* Műszaki és elektromos alapismeretek
* Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jó-tállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
* Minőségi és biztonsági követelmények

***3.5.4.6.5*** Termékkihelyezés

A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával A bolti kihelyezés általános szabályai Polckép

Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai

30/35. oldal

***3.5.4.6.6*** Csomagolás

A csomagolás funkciói

A csomagolóeszközök fajtái

A csomagolásra vonatkozó előírások

A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

***3.5.4.6.7*** Specifikus termékismeret

A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölé-sek

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 vesz-teségkezelés

***3.5.4.6.8*** Fogyasztói trendek

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

Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok

Különleges diétákhoz készülő élelmiszerek

Géntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek

Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben

A digitális világ, okoseszközök

Felelős fogyasztás

Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem

**3.5.5 Üzleti kommunikáció tantárgy** **273/276 óra**

3.5.5.1 A tantárgy tanításának fő célja

Az üzleti kommunikáció tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje és alkalmaz-ni tudja a kommunikációs technikákat, a vásárlók befolyásolásának eszközeit, amelyeket fel-használva hatékonyabban tudja értékesíteni a termékeket.

3.5.5.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo-natkozó speciális elvárások

—

3.5.5.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Magyar nyelv és irodalom

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

31/35. oldal

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.5.5.5** | **A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **Általános és szak-** |  |
| **Készségek, képes-** | | **Ismeretek** | **Önállóság és fele-** | **Elvárt viselkedés-** | **mához kötődő** |  |
| **ségek** |  | **lősség mértéke** | **módok, attitűdök** | **digitális kompe-** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  | **tenciák** |  |
| Alkalmazza az |  | Ismeri az értékesí- |  |  |  |  |
| értékesítővel szem- | |  |  |  |  |
| tővel szemben tá- |  |  |  |  |
| ben elvárt viselke- | | Teljesen önállóan |  |  |  |
| masztott követel- |  |  |  |
| dési és magatartási | |  |  |  |  |
| ményeket. |  |  |  |  |
| szabályokat. |  |  | Elkötelezettség a |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Megfelelően kom- | |  |  | vásárlói elégedett- |  |  |
| munikál, és kérdé- | | Ismeri a kérdezés- | Teljesen önállóan | ség iránt, gyors |  |  |
| seket tesz fel, hogy | | technika alapjait. | reagálás, problé- |  |  |
|  |  |  |
| segítse a vásárlást. | |  |  | mamegoldó kés- |  |  |
| Felkelti a vásárló |  | Ismeri a vásárlói |  | zség, tanult lelemé- |  |  |
| érdeklődését, árut | | döntést befolyásoló | Teljesen önállóan | nyesség, figyelem |  |  |
| ajánl. |  | tényezőket. |  | fenntartásának ké- |  |  |
| Kezeli a készlet- |  |  |  | pessége, szolgálta- |  |  |
| nyilvántartó szoft- | |  |  | tásorientált szemlé- |  |  |
| vert, elektronikus |  | Ismeri a munkájá- |  | let, rugalmasság, |  |  |
| levelet ír. |  | hoz szükséges digi- | Instrukció alapján | stressztűrő képes- | Készletnyilvántató |  |
| Webböngészőt és az | | tális kommunikáció | ség, segítőkészség, | szoftver, |  |
| részben önállóan |  |
| online kereskede- |  | szabályait és eszkö- | udvariasság, konst- | webböngésző |  |
|  |  |  |
| lemben alkalmazott | | zeit. |  | ruktív kommuniká- |  |  |
| programokat hasz- | |  |  | ció, igényes megje- |  |  |
| nálja. |  |  |  | lenés, társas |  |  |
| Felméri a vevő |  | Ismeri a marketing- |  | együttműködés, |  |  |
| igényeit és árut |  | kommunikációt | Teljesen önállóan | tolerancia, empátia, |  |  |
| ajánl számára. |  | elemeit |  | konfliktuskezelés, |  |  |
| Szakszerűen kiszol- | | Ismeri a személyes | Teljesen önállóan | figyelemmegosztás |  |  |
| gálja a vevőt. |  | eladás folyamatát | és szerialitás. |  |  |
|  |  |  |  |
| Szakszerűen kezeli | |  |  |  |  |  |
| a munkahelyen |  | Ismeri a konfliktus- | Teljesen önállóan |  |  |  |
| felmerülő konfliktu- | | kezelési technikákat |  |  |  |
|  |  |  |  |
| sokat. |  |  |  |  |  |  |

**3.5.5.6** **A tantárgy témakörei**

***3.5.5.6.1*** Az értékesítő szerepe

A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállala-ti eredményre

A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban

Munkahelyi együttműködés

***3.5.5.6.2*** A vásárlási döntést befolyásoló tényezőkA vásárlás indítékai

A vásárlási döntés folyamata

Vásárlói típusok, vásárlói magatartások

32/35. oldal

***3.5.5.6.3*** Értékesítési technikák és eladásösztönzés

A marketingkommunikáció területei:

* Reklám
* Személyes eladás
* Vásárlásösztönzés, PR BTL-eszközök a kereskedelemben:
* Vásárlásösztönzés
* Vásárláshelyi reklám
* A személyes eladás technikája

***3.5.5.6.4*** Digitális kommunikáció

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

33/35. oldal

1. RÉSZSZAKMA

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

**4.1 A részszakma megnevezése: Bolti előkészítő**

4.1.1 A részszakma ajánlott szakmai tartalma:

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

**4.2 A részszakma megnevezése: Pénztáros**

4.2.1 A részszakma ajánlott szakmai tartalma:

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

5 EGYEBEK

34/35. oldal

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | TARTALOM |  |
| [1 A SZAKMA ALAPADATAI.............................................................................................................](#page1) | | | [1](#page1) |
| [2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA ..............................................................................](#page1) | | | [1](#page1) |
| [3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA...................................](#page5) | | | [5](#page5) |
| [**3.1**](#page5) | [**Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület** ...........................................](#page5) | | [5](#page5) |
| [**3.1.1**](#page5) | | [**Munkavállalói ismeretek tantárgy 18/18 óra** ......................................................](#page5) | [5](#page5) |
| [**3.2**](#page7) | [**Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület** .....................................](#page7) | | [7](#page7) |
| [**3.2.1**](#page7) | | [**Munkavállalói idegen nyelv tantárgy 62/62 óra** .................................................](#page7) | [7](#page7) |
| [**3.3**](#page11) | [**Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület** ......................](#page11) | | [11](#page11) |
| [**3.3.1**](#page11) | | [**Gazdasági ismeretek tantárgy 216/108 óra** ........................................................](#page11) | [11](#page11) |
| [**3.3.2**](#page14) | | [**A vállalkozások működtetése tantárgy 72/72 óra** ............................................](#page14) | [14](#page14) |
| [**3.4**](#page16) | [**Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület** .....................](#page16) | | [16](#page16) |
| [**3.4.1**](#page16) | | [**Kommunikáció tantárgy 108/72 óra** ....................................................................](#page16) | [16](#page16) |
| [**3.4.2**](#page18) | | [**Digitális alkalmazások tantárgy 162/162 óra** ....................................................](#page18) | [18](#page18) |
| [**3.5**](#page21) | [**Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület** .......................](#page21) | | [21](#page21) |
| [**3.5.1**](#page21) | | [**Kereskedelmi ismeretek tantárgy 531/526 óra** .................................................](#page21) | [21](#page21) |
| [**3.5.2**](#page24) | | [**Üzlet működtetése tantárgy 211/201 óra** ............................................................](#page24) | [24](#page24) |
| [**3.5.3**](#page26) | | [**Pénztárgépkezelés tantárgy 78/78 óra** .................................................................](#page26) | [26](#page26) |
| [**3.5.4**](#page28) | | [**Termékismeret és -forgalmazás tantárgy 353/353 óra** ...................................](#page28) | [28](#page28) |
| [**3.5.5**](#page31) | | [**Üzleti kommunikáció tantárgy 273/276 óra** ......................................................](#page31) | [31](#page31) |
| [4 RÉSZSZAKMA .................................................................................................................................](#page34) | | | [34](#page34) |
| [**4.1**](#page34) | [**A részszakma megnevezése: Bolti előkészítő** ..................................................................](#page34) | | [34](#page34) |
| [**4.2**](#page34) | [**A részszakma megnevezése: Pénztáros** ............................................................................](#page34) | | [34](#page34) |
| [5 EGYEBEK .........................................................................................................................................](#page34) | | | [34](#page34) |