

**Vas Megyei Szakképzési Centrum  
Kereskedelmi és Vendéglátó Technikum és Kollégium**

## **SZAKMAI PROGRAMJA**

**a**

**Kereskedelem ágazat**

**5 0416 13 03**

**KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ ANGOL-MAGYAR  
KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS**

**SZAKKÉPESÍTÉSHEZ**



**2020-TÓL FELMENŐ RENDSZERBEN**

## Tartalomjegyzék

KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ ANGOL-MAGYAR KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS HELYI ÓRATERVE.....	3
HELYI TANTERV A KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ ANGOL-MAGYAR KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ.....	6
Munkavállalói ismeretek tantárgy .....	15
Munkavállalói idegen nyelv tantárgy .....	17
Gazdasági ismeretek tantárgy .....	21
A vállalkozások működtetése tantárgy.....	24
Kommunikáció tantárgy .....	27
Digitális alkalmazások tantárgy .....	29
Kereskedelem alapjai tantárgy .....	32
Termékismeret tantárgy .....	36
Vállalkozási ismeretek tantárgy .....	39
Kereskedelmi gazdaságtan tantárgy.....	42
Digitalizáció tantárgy .....	45
Webáruház működtetése tantárgy .....	48
Jogi ismeretek tantárgy .....	50
Marketing alapjai tantárgy .....	52
Marketingkommunikáció tantárgy .....	55
ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT A KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ .....	58
PROJEKTFELADATOK A KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ .....	66
KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK .....	76

**KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ ANGOL-MAGYAR**  
**KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS**  
**HELYI ÓRATERVE**

**Két tanítási nyelvű Kereskedő és webáruházi technikus 5 0416 13 03 óraterve a Programtanterv és a két tanítási nyelvű iskolai oktatás irányelvének kiadásáról szóló 4/2013. (I.11.) rendelet alapján**

2020. szeptember 1-jétől felmenő rendszerben 1 + 5 *évfolyamos* technikus képzés esetén, a kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció szakmacsoportban

**Ágazati besorolás: XXVI. Kereskedelem**

<b>Két tanítási nyelvű Kereskedő és webáruházi technikus 5 0416 13 03 óraterve</b>							
<b>Tanítási hetek száma:</b>		<b>36 hét</b>	<b>36 hét</b>	<b>36 hét</b>	<b>36 hét</b>	<b>36 hét</b>	<b>31 hét</b>
<b>Tantárgyak</b>		<b>9. kny évf.</b>	<b>9. évf.</b>	<b>10. évf.</b>	<b>11. évf.</b>	<b>12. évf.</b>	<b>5/13. évf.</b>
<b>K Ö Z I S M E R E T</b>	Magyar nyelv és irodalom MagyNyI (É)	1	4	5	3	3	-
	Angol nyelv (É)	18/18	5/5	4/4	3/3	3/3	3/3
	Matematika Mat(É)	1	4	4	3	3	-
	Történelem Tö (É)	-	3	3	2	2	-
	Állampolgári ismeretek ÁllpI	-	-	-	-	1	-
	Digitális kultúra DigK	-	1/1	-	-	-	-
	Informatika	3/3	-	-	-	-	-
	Testnevelés Tesi	5/5	4/4	4/4	3/3	3/3	-
	Osztályfőnöki	1	1	1	1	1	1
	Kötelező komplex természettudományos tantárgy	-	3	-	-	-	-
	Ágazathoz kapcsolódó tantárgy: Földrajz Fö	-	-	2	2	-	-
	Érettségire felkészítő tantárgy	-	-	-	2	2	-
	Pénzügyi és vállalkozói ismeretek	-	-	1	-	-	-
	Célnyelvi civilizáció*				1/1	2/2	2/2
	<b>Szabad sáv:</b> <b>1-2-1-0-0-4</b>	1/1	2/2	1/1			2/2
<b>KÖZISMERETI TANTÁRGYAK ÖSSZESEN:</b>		<b>30</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>8</b>

	<b>Tanulási terület</b>	<b>Tantárgyak</b>	<b>elm</b>	<b>gyak.</b>	<b>elm</b>	<b>gyak</b>	<b>elm</b>	<b>gyak</b>	<b>elm</b>	<b>gyak</b>	<b>elm</b>	<b>gyak</b>
<b>S Z A K M A I O K T A T Á S</b>	Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek MvAl* (É)	0,5/0,5									
	Munkavállalói idegen nyelv	Munkavállalói idegen nyelv* (É) MvAlNy										
	Gazdálkodási tevékenység ellátása	Gazdasági ismeretek GazdI* (É)	3/3		3/3							
		Vállalkozások működtetése VállMük* (É)			2/2							
	Üzleti kultúra és információkezelés	Kommunikáció Kom (É)	1/1		2/2							
		Digitális alkalmazások DigA (É)	2,5/2,5		2/2							
	A kereskedelmi egységek általános működtetése	Kereskedelem alapjai KerA (É)					1/1	2/2	1,5/1,5	3/3	0,5	1,5
		Termékismeret TermI (É)					1/1	2,5/2,5	0,5/0,5	1,5/1,5	0	1
		Vállalkozási ismeretek Váll (É)I									2	2
		Kereskedelmi gazdaságtan KerGazd (É)					2/2	1/1	1,5/1,5	1,5/1,5	1	1
	E-kereskedelem / Digitális világunk	Digitalizáció Dig (É)					1,5/1,5	0	1,5/1,5	0	1/1	0
		Webáruház működtetése WebMük (É)									2/2	4
		Jogi ismeretek JI (É)									1	0

	Marketing	Marketing alapjai MarkA (É)					0,5/ 0,5	1,5/ 1,5	1/1	1/1		
		Marketing kommunikáció MarkK (É)									1,5	4,5
	Szabad órakeret: 2-2-3-4-3	Célnyelvi civilizáció*	1/1	0	1/1	0						
		Német nyelv					2/2		2/2			
		Kereskedelmi gazdaságtan* KerGazd É()							1/1			
		Marketing kommunikáció									1	
		Digitalizáció					1/1					
	Ágazati alapoktatás / Szakirányú oktatás összesen elmélet-gyakorlat:		8	0	9	0	9	7	8	7	10	14
	ÁGAZATI ALAPOKTATÁS / SZAKIRÁNYÚ OKTATÁS ÖSSZESEN:		8		9		16		15		24	
	<b>KÖZISMERETI ÉS SZAKMAI TANTÁRGYAK ÖSSZESEN:</b>		<b>35</b>		<b>34</b>		<b>36</b>		<b>35</b>		<b>32</b>	
	<i>Összefüggő szakmai gyakorlat:</i>		<i>0</i>		<i>0</i>		<i>140</i>		<i>140</i>		<i>0</i>	

Az (É) jelölésű tantárgyak érettségi tárgyak

Heti óraszámok csoportbontással

Évfolyam	Heti óraszámok csoportbontás nélkül	Heti óraszámok csoportbontással	Finanszírozott órakeret
9.kny	30	57	
9.	35	55	56
10.	34	53	57
11.	36	59	57
12.	35	59	58
13.	34	46	Nkt. 6. melléklete nem tartalmazza

**KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ ANGOL-MAGYAR**

**KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI**

**TECHNIKUS**

**HELYI TANTERVE**

**13. KERESKEDELEM**  
**ágazathoz tartozó**  
**5 0416 13 03**  
**KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS**

**1 A SZAKMA ALAPADATAI**

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Kereskedelem 1.2 A szakma megnevezése: Kereskedő és webáruházi technikus
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 0416 13 03
- 1.4 A szakma szakmairányai: —
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: —

**2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA**

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

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

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 tekintve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanműhelyben, termelőüzemben stb.) oktatni. Ez az adott tantárgy egészének gyakorlatigényességét mutatja, és minél magasabb ez az arány, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gyakorlatba ágyazottan történő oktatására.

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

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





### A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszama évfolyamonként

Évfolyam		9.	10.	11.	12.	13.	A képzés összes óraszama	1/13.	2/14.	A képzés összes óraszama
Évfolyam összes óraszama		<b>252</b>	<b>324</b>	<b>468</b>	<b>468</b>	<b>775</b>	<b>2287</b>	<b>1116</b>	<b>992</b>	<b>2108</b>
Munkavállalói ismeretek	<b>Munkavállalói ismeretek</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
	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 technikus szakmák esetén)	<b>Munkavállalói idegen nyelv</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>62</b>
	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
	<b>Gazdasági ismeretek</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>
	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

Gazdálkodási tevékenység ellátása	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

	<b>Vállalkozások működtetése</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
	A vállalkozások gazdálkodása		9				9	9		9
	A gazdálkodási folyamatok elszámolása		27				27	27		27
	Statisztikai alapfogalmak		36				36	36		36
	Tanulási terület összóraszám	108	180	0	0	0	288	180	0	180
Üzleti kultúra és információkezelés	<b>Kommunikáció</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
	Kapcsolatok a mindennapokban	18					18	8		8
	A munkahelyi kapcsolattartás szabályai	18					18	18		18
	A kommunikációs folyamat		36				36	22		22
	Ön- és társismeret fejlesztése		36				36	24		24
	<b>Digitális alkalmazások</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>162</b>
	Munkavédelmi ismeretek	4					4	4		4
	Tízujjas vakírás	68	36				104	104		104
	Digitális alkalmazások	18	36				54	54		54

	Tanulási terület összórászáma	126	144	0	0	0	270	234	0	234
A kereskedelmi egységek általános működése	<b>Kereskedelem alapjai</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>162</b>	<b>62</b>	<b>332</b>	<b>234</b>	<b>93</b>	<b>327</b>
	Áruforgalmi folyamat			80	72	62	214	144	62	206
	Munka-, tűz- és balesetvédelem			10			10	8		8
	Környezetvédelem			18			18	18		18
	Digitális és analóg eszközök használata				54		54	36	23	59
	Pénzkezelés				36		36	28	8	36
	<b>Termékismeret</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>126</b>	<b>72</b>	<b>31</b>	<b>229</b>	<b>234</b>	<b>0</b>	<b>234</b>
	Árúfőcsoportok			18			18	18		18
	Specifikus termékismeret			36			36	36		36
	Árurendszerek			18			18	18		18
	Csomagolástechnika			36			36	30		30
	Termékkihelyezés és forgalmazás			18		20	38	58		58

	Fogyasztóvédelmi alapok				54		54	42		42
	Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban				18	11	29	32		32
	<b>Vállalkozási ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>124</b>
	Gazdasági szervezetek					8	8		8	8
	A vállalkozások vagyona és finanszírozása					36	36		36	36
	A közbeszerzés alapjai					9	9		9	9
	Likviditás és cash-flow					10	10		10	10
	Hatóságok és felügyeleti szervek					9	9		9	9

	Üzleti tervezés					52	52		52	52
	<b>Kereskedelmi gazdaságtan</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>62</b>	<b>278</b>	<b>144</b>	<b>124</b>	<b>268</b>
	Árképzés			36			36	36		36
	Készletgazdálkodás			36			36	36		36
	Humán erőforrás szervezés			36	18		54	46		46
	Közterhek				18	8	26	26		26
	Költségek				36		36		36	36
	Eredményesség				36	22	58		56	56
	Vagyónvizsgálat					32	32		32	32
	Tanulási terület összórárszáma	0	0	342	342	279	963	612	341	953
E-kereskedelem / Digitális világunk	<b>Digitalizáció</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>31</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>124</b>
	Rendszer felépítése és működése			27			27		27	27
	Multimédiás és kommunikációs alkalmazások			27			27		27	27
	Weblapkészítés és működtetés				27		27		27	27
	Adatbáziskezelés				27		27		17	17
	Mobil alkalmazások					22	22		18	18
	Szoftverhasználati jogok					9	9		8	8
	<b>Webáruház működtetése</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>186</b>	<b>186</b>	<b>0</b>	<b>186</b>	<b>186</b>
	Online vállalkozások					60	60		60	60
	Online kereskedelmi platformok					42	42		42	42
	Logisztikai feladatok					48	48		48	48
	Ügyfélkapcsolatok menedzselése					36	36		36	36

Marketing	<b>Jogi ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>
	Üzemeltetés jogi feltételei					7	7		7	7
	Általános szerződési feltételek					6	6		6	6
	Szerzői jog					6	6		6	6
	Adatvédelmi szabályok, GDPR					6	6		6	6
	A pénzforgalom szabályozása					6	6		6	6
	Tanulási terület összórászáma	0	0	54	54	248	356	0	341	341
	<b>Marketing alapjai</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	<b>134</b>
	A marketing sajátosságai és területei			8			8	8		8
	Vásárlói magatartás			16			16	16		16
	Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing			16			16	16		16
	Termékpolitika			16			16	16		16
	Árpolitika			16			16	16		16
	Értékesítéspolitikai				36		36		31	31
	Szolgáltatásmarketing				36		36		31	31
	<b>Marketing kommunikáció</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>186</b>	<b>186</b>	<b>0</b>	<b>186</b>	<b>186</b>
	Reklám					24	24		24	24
	Személyes eladás					36	36		36	36
	Eladásösztönzés					36	36		36	36
	Direkt marketing					18	18		18	18
	Arculat kialakítás					36	36		36	36
	Online marketing					36	36		36	36

	Tanulási terület összoraszáma	0	0	72	72	186	330	72	248	320
Egybefüggő szakmai gyakorlat:		0	0	140	140			160		

### 3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

#### 3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

##### 3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy

18/18 óra

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9.	0,5 óra	18 óra

###### 3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

###### 3.1.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó 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

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megfogalmazza saját karriercéljait.	Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait.	Teljesen önállóan	Önismerte alapján törekszik céljai reális megfogalmazására.	

Szakképzési munkaviszonyt létesít.	Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott.	
Felismeri, megnevezi és leírja az álláskeresés módszereit.	Ismeri a formális és informális álláskereső technikákat.	Teljesen önállóan	Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére.	Internetes álláskereső portálokon információkat keres, rendszerez.

### 3.1.1.6 A tantárgy témakörei

## 9. évfolyam

### 3.1.1.6.1 Álláskereső

**5 óra**

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

### 3.1.1.6.2 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 időnymunka és alkalmi munka)  
 Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

### 3.1.1.6.3 Munkaviszony létesítése

**5 óra**

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

**3 óra**

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel Az álláskereső ellátások fajtái  
 Álláskereső számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazásiköltség-támogatások)



### 3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület (technikus szakmák esetén)

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

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

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
13.	2 óra	62 óra

##### 3.2.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskereső lépéseit, hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsek a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően megfogalmazni, megértsek egy munkaszerződés alapvető idegen nyelvi fordulatait, kifejezéseit.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsek az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcsolatosan kérdéseket, véleményt tudjanak formálni.

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

##### 3.2.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó 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.

### 3.2.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskereséshez használja a kapcsolati tőkéjét.	Ismeri az álláskeresést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.	Teljesen önállóan	Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére.	Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzt fogalmaz.	Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.	Teljesen önállóan	Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett.	Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CVsablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít.	Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményét, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven.	Teljesen önállóan	Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni.	Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzt, figyelembe véve a formai szabályokat.

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, emailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása.
Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, a céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során.	Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincsrel és nyelvtani tudással rendelkezik.	Teljesen önállóan		A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.
Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.	Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.	Teljesen önállóan		
Az állásinterjúhoz kapcsolódóan telefonbeszélgetést folytat, időpontot egyeztet, tényeket tisztáz.	Tisztában van a telefonbeszélgetés szabályaival és általános nyelvi fordulataival.	Teljesen önállóan		
A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét munkájára vonatkozóan alapvetően megérti.	Ismeri a munkaszerződés főbb elemeit, leggyakoribb idegen nyelvű kifejezéseit. A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értelmezni tudja.	Teljesen önállóan		

### 3.2.1.6 A tantárgy témakörei

## 13. évfolyam

### 3.2.1.6.1 Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

11 óra

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

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).

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

### 3.2.1.6.3 „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. időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania. A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során receptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

### 3.2.1.6.4 Állásinterjú

20 óra

A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek. A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze. A témakör során elsősorban a tanuló produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó videók és egyéb hanganyagok hallgatása során a receptív készségek is fejlődnek (hallás utáni értés), valamint a munkaszerződés-minták szövegének olvasása során az olvasott szövegértés is fejleszthető.

### 3.3 Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

288/180 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

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

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9.	3 óra	108 óra
10.	3 óra	108 óra

##### 3.3.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

Tudják jellemezni a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetni az egyes vállalkozási formákat.

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

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

Ismerjék a nemzetközi gazdasági kapcsolatok alapvető formáit.

### 3.3.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó 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 segíti. 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.

### 3.3.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja az egyes alapfogalom csoportok jellegzetességeit.	Ismeri a gazdasági legfontosabb alapfogalmak jellemzőit, fajtáit.	Teljesen önállóan	Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.
Példákon keresztül bemutatja a háztartások legfontosabb bevételeit, kiadásait és értelmezi a költségvetés egyenlegét.	Ismeri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását	Instrukció alapján részben önállóan		
Azonosítja az egyes vállalkozási formákat és elemzi azok előnyeit és hátrányait.	Tisztában van az egyes vállalkozási formák jellemzőivel.	Teljesen önállóan		
Példákon keresztül bemutatja az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.	Ismeri az állam feladatait, az államháztartás rendszerét	Instrukció alapján részben önállóan		
Példákon keresztül bemutatja az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a jogi alapfogalmakat.	Instrukció alapján részben önállóan		

Azonosítja a marketing-eszközöket.	Ismeri a marketing fogalmát és eszközrendszerét.	Instrukció alapján részben önállóan	
Bemutatja a nemzetközi kereskedelemről származó előnyöket.	Ismeri a nemzetközi kereskedelem alapvető formáit.	Teljesen önállóan	

### 3.3.1.6 A tantárgy témakörei

#### 9. évfolyam

**108 óra**

##### 3.3.1.6.1 Gazdasági alapfogalmak

**24 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.

##### 3.3.1.6.2 A háztartás gazdálkodása

**33 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.

##### 3.3.1.6.3 A vállalat termelői magatartása

**51 óra**

Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, célrendszere, csoportjai.

Vállalkozási formák.

Az egyéni vállalkozások jellemzői, alapítása, szüneteltetése, megszűnése.

A társas vállalkozások alapításának, működésének közös vonásai. A társas vállalkozások megszűnése. A társas vállalkozások formái, sajátosságai.

#### 10. évfolyam

**108 óra**

##### 3.3.1.6.4 Az állam gazdasági szerepe, feladatai

**27 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.

##### 3.3.1.6.5 Jogi alapfogalmak

**15 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.

**3.3.1.6.6 Tudatos fogyasztói magatartás** 15 óra

Fogyasztóvédelmi alapismeretek A fogyasztók alapvető jogai.

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók.

Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása.

Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.

**3.3.1.6.7 Marketing alapfogalmak** 24 óra

A marketing szerepe a vállalkozásban.

Marketingstratégia.

Marketingmix és elemei.

**3.3.1.6.8 Nemzetközi gazdasági kapcsolatok** 27 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.

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

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
10.	2 óra	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 vonatkozó 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

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Prezentálja a beszerzés, termelés, értékesítés jellegzetességeit.	Ismeri a gazdálkodási folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.	Teljesen önállóan	Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.
Meghatározza a vállalkozás gazdálkodásának eredményét.	Ismeri a költségek fajtáit és érti az árbevétel és költségek kapcsolatát.	Instrukció alapján részben önállóan		
Meghatározza és értelmezi a középértékeket (számtani és mértani átlag) és viszonyszámokat (megoszlási és dinamikus viszonyszám).	Ismeri a statisztikai adatok megbízhatóságának jelentőségét.	Teljesen önállóan		

### 3.3.2.6 A tantárgy témakörei

#### 10. évfolyam

##### 3.3.2.6.1 A vállalkozások gazdálkodása

9 óra

A gazdálkodási folyamat elemei.

Beszerzési folyamat.

Termelési folyamat.

Értékesítési folyamat.

##### 3.3.2.6.2 A gazdálkodási folyamatok elszámolása

27 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.

### 3.3.2.6.3 Statisztikai alapfogalmak

36 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.

A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk.

A viszonyszámok csoportosítása.

A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik.

A megoszlási viszonyszám és összefüggései.

Középértékek és alkalmazásuk.

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

### 3.4 Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

270/234 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

#### 3.4.1 Kommunikáció tantárgy 108/72 óra

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9.	1 óra	36 óra
10.	2 óra	72 óra

##### 3.4.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Megismerteti a tanulókkal az ön- és emberismeret jelentőségét, az alapvető viselkedési formákat. Fejleszti az empátikus 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.

##### 3.4.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó 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

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
-----------------------	-----------	---------------------------------	-----------------------------------	--

Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Teljesen önállóan	Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal való udvarias kommunikációra írásban és szóban egyaránt.	Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.
Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokat.	Tisztában van a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokkal.	Instrukció alapján részben önállóan		Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelően levelet készít, használja a helyes beszédtechnikai módokat.	Ismeri az írásbeli és szóbeli kommunikáció legelterjedtebb formáit.	Teljesen önállóan		Digitális tartalmak létrehozása, átalakítása, formázása, szerkesztése a szerzői jogok figyelembevételével.
Megadott kommunikációs helyzet elemzésével megfogalmazza a kommunikációs probléma okát, megoldására javaslatot tesz: kifejezi egyetértését vagy egyet nem értését, érvel, indokol, magyaráz, tanácsol.	Ismeri a legfontosabb kommunikációs technikákat, és a kommunikációs zavarok okait.	Instrukció alapján részben önállóan		Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.

#### 3.4.1.6 A tantárgy témakörei

### 9. évfolyam

**36 óra**

#### 3.4.1.6.1 Kapcsolatok a mindennapokban

**18 óra**

A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás fogalmainak bemutatása és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben. A mindennapi, a hivatali és az alkalmi öltözködés megismerése. Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése.

#### 3.4.1.6.2 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.

## **10. évfolyam**

**72 óra**

### **3.4.1.6.3 A kommunikációs folyamat**

**36 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.

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

**36 óra**

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

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

<b>évfolyam</b>	<b>heti óraszám</b>	<b>éves óraszám</b>
9.	2,5 óra	90 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 megválasztására. Ismerjék a levelek formai kialakításának szokásait, a kiemelési módokat.

Képesek legyenek ügyszerző levelek kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodai technikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tizujjas vakíráson alapuló helyes írástechnikát. képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára.

Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat. Képzés javasolt helyszíne: számítógépterem.

### **3.4.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó 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**

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Számítógépes dokumentumokat megnyit, ment, nyomtat.	Számítógépes felhasználói ismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő kezelése.	Teljesen önállóan	Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.	Biztonságos jelszavak megválasztása, előre megfelelően beállított szoftverek, eszközök használata az IKT biztonság növelése céljából.
Megadott szempontok szerint szövegszerkesztő szoftverrel dokumentumot formáz.	Ismeri a szövegformázás alapvető szabályait.	Instrukció alapján részben önállóan		Digitális eszköz be-, kikapcsolása, alapvető funkciók beállítása, módosítása, gyakran előforduló, legegyszerűbb probléma-helyzetek megoldása.
Megadott szempontok szerint táblázatkezelő szoftverrel táblázatokat, diagramokat készít.	Ismeri a táblázatkezelő program alapvető felhasználási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan		Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.
Megadott szempontok szerint prezentációt készít.	Ismeri a prezentáció készítő program alapvető felhasználási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan		Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével.
Megadott szempontok szerint információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza.	Ismeri a biztonságos internet használat szabályait, és a digitális, online kommunikáció eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan		Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy az interneten, az eredmények közül a megfelelő(k) kiválasztása és feldolgozása útmutatás alapján.

Tíz perc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveget másol.	Ismeri a tűzujjas vakírás technikáját.	Teljesen önállóan	Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével.
---	--	-------------------	--

### 3.4.2.6 A tantárgy témakörei

#### 9. évfolyam

90 óra

##### 3.4.2.6.1 Munkavédelmi ismeretek

4 óra

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 Tűzujjas vakírás

68 óra

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

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

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismervein alapján.

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

##### 3.4.2.6.3 Digitális alkalmazások

18 óra

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb stb.

Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.

Prezentációkészítés.

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása. Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (email, azonnali üzenetküldés, hang- és videoalapú kommunikáció).

### 3.5 A kereskedelmi egységek általános működtetése megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

963/953 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A kereskedelmi egységek általános működtetése tanulási terület aktív tanulói magatartást és tanulási élményeket eredményező munkaformák segítségével mutatja be a kis- és nagykereskedelmi, webáruházi és üzleti adminisztrációs munkahelyzetek sajátosságait.

Lehetőséget biztosít a szakma munkaköreiben szükséges magatartás, pontos és minőségi munkavégzés elsajátításához, a tanulási és szakmai motiváció megerősítéséhez, fejlesztéséhez. Olyan feladathelyzeteket teremt, amelyek során felkelti a tanuló érdeklődését a mélyebb szakmai tartalmak iránt.

Bemutatja a kereskedői szakma szépségeit, hasznosságát, fejlődésének irányát és a szakterületen dolgozók tevékenységének távlatait.

Segíti a tanulókat szakmai szerepük kiválasztásában, jövőképük megfogalmazásában és egyéni életpályájuk reális megtervezésében.

#### 3.5.1 Kereskedelem alapjai tantárgy 332/327 óra

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
11.	3 óra elmélet 1 óra gyakorlat 2 óra	108 óra elmélet 36 óra gyakorlat 72 óra
12.	4,5 óra elmélet 1,5 óra gyakorlat 3 óra	162 óra elmélet 54 óra gyakorlat 108 óra
13.	2 óra elmélet 0,5 óra gyakorlat 1,5 óra	62 óra elmélet 15,5 óra gyakorlat 46,5 óra

##### 3.5.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

##### 3.5.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—



### 3.5.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

3.5.1.4 A képzés órakeretének legalább 60%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.5.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Információt ad a vezető árubeszerzési munkájához.	Ismeri a beszerzés folyamatát, helyét és szerepét az áruforgalomban.	Instrukció alapján részben önállóan	Törekszik pontosan, megbízhatóan, a meghatározott módszertan szerint eljárni, csapatban és önállóan is megfelelő munkát végezni.	A számítógép, digitális eszközök és mobileszközök magas szintű használata
Átveszi mennyiségileg és minőségileg az árut, elvégzi a hibás teljesítésből adódó teendőket.	Ismeri az áruátvétel gyakorlatát és a teendőket hibás teljesítés esetén.	Teljesen önállóan		
Készletre veszi az árut, és szakszerűen elhelyezi a raktárban.	Elsajátította az áruk raktári elhelyezésének módozatait és a digitális készletre vételt.	Teljesen önállóan		
Leltárt készít vagy közreműködik a leltározásban.	Ismeri a leltározás gyakorlatát.	Instrukció alapján részben önállóan		
Előkészíti az árut értékesítésre, árut ajánl, segíti a vevők tájékozódását, elad.	Megtanulta az áruk eladótéri elhelyezésének szabályait és az eladási technikákat.	Teljesen önállóan		
Használja a kereskedelmi egység gépeit, eszközeit.	Ismeri a gépek, berendezések használati szabályait a gyakorlatban.	Teljesen önállóan		
Kézpénzzel és készpénzkimélő módon fizettet.	Ismeri a pénztárterminálok működését.	Teljesen önállóan		
Betartja és betartatja a munkahelyekkel kapcsolatos munka-, tűzvédelmi követelményeket.	Ismeri a veszélyforrásokat a munkahelyén, és tudja a teendőket.	Teljesen önállóan		

Betartja és betartatja a munkahelyén a környezetvédelmi szabályokat.	Ismeri a veszélyes hulladékok kezelésének rendszerét és szabályait.	Teljesen önállóan		
--	---	-------------------	--	--

### 3.5.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.5.1.6.1 Áruforgalmi folyamat

<b>11. évfolyam</b>	<b>80 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>32 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>28 óra</b>

A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása  
 Az áruforgalmi folyamat elemei  
 Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban  
 A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés  
 Az áruátvétel célja, gyakorlata, áruátvétel bizonylatai  
 Teendő hibás teljesítés esetén

<b>12. évfolyam</b>	<b>20 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>8 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>12 óra</b>

A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése  
 Az áruk raktári elhelyezése és tárolása  
 Tárolási rendszerek és tárolási módok  
 A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása  
 A leltár és leltározás a gyakorlatban. A leltárhiány és leltártöbblet oka

<b>13. évfolyam</b>	<b>62 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>24 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>38 óra</b>

Az áruk eladásra történő előkészítése  
 Az áruk eladótéri elhelyezése  
 Az egyes értékesítési módok jellemzői, előnyei, hátrányai

#### 3.5.1.6.2 Munka-, tűz- és balesetvédelem

<b>11. évfolyam</b>	<b>10 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>4 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>6 óra</b>

A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása  
 A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások  
 A közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések Az  
 üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírások  
 Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai

A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei  
 Veszélyforrások és kockázati tényezők a munkahelyen  
 Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak  
 Tűzvédelmi szabályzat  
 Tűzriadó terv tartalma  
 Tűzoltókészülékek  
 A tűz jelzése, oltása  
 Balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása Munkabalesetek  
 kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja

#### **3.5.1.6.3 Környezetvédelem**

<b>11. évfolyam</b>	<b>18 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>7 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>11 óra</b>

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

#### **3.5.1.6.4 Digitális és analóg eszközök használata**

<b>12. évfolyam</b>	<b>54 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>21 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>33 óra</b>

Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai a gyakorlatban  
 Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok  
 A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtá. Gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban  
 Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői

#### **3.5.1.6.5 Pénzkezelés**

<b>12. évfolyam</b>	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>14 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>22 óra</b>

A pénzforgalom általános szabályai  
 Pénzforgalmi számla nyitása  
 Készpénzes, készpénzkímélő és készpénz nélküli fizetési módok  
 Fizetési számlák fajtái  
 Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben

A pénztárnyitás feladatai  
 Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai  
 Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai  
 A valutával történő fizetés szabályai  
 Nyugtaadási kötelezettség  
 Gépi/ kézi készpénzfizetési számla  
 A pénztárzárás feladatai  
 A pénztáros elszámoltatása

### 3.5.2 Termékismeret tantárgy 229/234 óra

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
11.	3,5 óra elmélet 1 óra gyakorlat 2,5 óra	126 óra elmélet 36 óra gyakorlat 90 óra
12.	2 óra elmélet 0,5 óra gyakorlat 1,5 óra	72 óra elmélet 18 óra gyakorlat 54 óra
13.	1 óra elmélet 0 óra gyakorlat 1 óra	31 óra elmélet 0 óra gyakorlat 31 óra

#### 3.5.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A Termékismeret tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az áruválasztékot, s azok fő jellemzőit. Megfelelően értelmezzék a termékeken található információkat, jelöléseket. Ismerjék az árfeltüntetés és az áruvédelmi eszközök használatának szabályait.

Termékismereti tudásukra alapozva szakszerű tanácsokat tudjanak adni a vásárlók által keresett árukról, azok tárolásáról és felhasználási lehetőségükről. Legyenek tisztában a termékek használatával, kezelésével, a garanciális feltételekkel, az igénybe vehető szolgáltatásokkal, mindezzel elősegítve a vásárlói döntést.

Tudják szakszerűen kezelni a vásárlói panaszokat, illetve legyenek nyitottak az új termékek és innovációk iránt.

#### 3.5.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

#### 3.5.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak áruforgalom, biológia, kémia, fizika

#### 3.5.2.4 A képzés órakeretének legalább 70%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.5.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Szakszerűen előkészíti, értékesítésre kihelyezi és bemutatja az árukat.	Ismeri a hagyományos és specifikus árucsoportosításból eredő követelményeket.	Teljesen önállóan	A jó gyakorlatok és minták alkalmazásával törekszik a gazdasági eredmények javítására.	A számítógép, digitális eszközök és mobil eszközök magas szintű használata
Ügyel az aktuális fogyasztói árak feltüntetésére.	Elsajátította az árfeltüntetési szabályait.	Teljesen önállóan		
Szakszerűen elhelyezi az áruvédelmi eszközöket az árukon.	Megtanulta az etikettek és egyéb eszközök használatát.	Teljesen önállóan		
Kitölti a jótállási jegyet, megszervezi a garanciális javításokat.	Ismeri a jótállás és garancia szabályait.	Teljesen önállóan		
Ellenőrzi a fogyaszthatósági, minőségmegőrzési időket és szelektál.	Ismeri a FIFO és FEFO elveket.	Teljesen önállóan		
Figyelemmel kíséri a vásárlók könyvét, megteszi a megfelelő intézkedéseket.	Megtanulta a vásárlói panaszok kezelésének gyakorlatát.	Teljesen önállóan		
Az új fogyasztói trendeknek megfelelő árut és kiegészítő termékeket ajánl a vevő igényeinek megfelelően az árukészletből.	Ismeri az innovációkat és új termékeket a kereskedelemben.	Teljesen önállóan		

### 3.5.2.6 A tantárgy témakörei

#### 11. évfolyam

3.5.2.6.1	Árufőcsoportok	18 óra
elmélet		5 óra
gyakorlat		13 óra

Hagyományos árucsoportosítás

Specifikus árucsoportosítás

A témakör összes óraszámából 11. évfolyamon 9 órát gyakorlati helyszínen kell teljesíteni.

<b>3.5.2.6.2</b>	<b>Specifikus termékismeret</b>	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>10 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>26 óra</b>
	A külső gyakorlati helyszínen található vállalatspecifikus termékek ismerete	
<b>3.5.2.6.3</b>	<b>Árurendszerek</b>	<b>18 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>5 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>13 óra</b>
	Az árurendszerek jelentősége és szerepe a kereskedelemben	
	A kódolás fogalma, kódok fajtái	
	Vonalkód, QR kód	
	GS-1, EAN (GTIN), ETK, VTSZ, TESZOR, EPC / RFID, PLU	
	Az EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányai	
<b>3.5.2.6.4</b>	<b>Csomagolástechnika</b>	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>10 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>26 óra</b>
	A csomagolás fogalma, funkciói	
	A csomagolásra vonatkozó előírások	
	A csomagolásnál használt anyagok jellemzői	
	A csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk	
	A csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük	
	Reverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosítása	
<b>3.5.2.6.5</b>	<b>Termékkihelyezés és forgalmazás</b>	<b>18 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>5 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>13 óra</b>
	Az egyes értékesítési módok személyi és tárgyi feltételei, az eladó feladatai.	
	Az áruk eladásra történő előkészítése. Az áruk kicsomagolása és/vagy előre csomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése	
	A fogyasztói ár feltüntetése	
	Az árazó-, címkézőgép, számítógép kezelése	
<b>13. évfolyam</b>		<b>31 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>0 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>31 óra</b>
	Árjelző táblák, vonalkódok készítése	
	Áruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékeken	
	Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben	
	Az eladóval szemben támasztott követelmények	
	Az eladás technikája a gyakorlatban	
	Rendkívüli események fajtái, kezelése	

## 12. évfolyam

### 3.5.2.6.6 Fogyasztóvédelmi alapok

72 óra

#### elmélet

18 óra

#### gyakorlat

54 óra

A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos

jogszabályok

A fogyasztóvédelem intézményrendszere

A fogyasztókat megillető alapjogok

Termékfelelősség, minőség

Minőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályok

Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató

CE megfelelési jelölés

Szabvány, szabványosítás

A fogyasztók tájékoztatása

A termékcímke adattartalma

Szavatosság, jótállás

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

Fogyasztói panaszok kezelése

Vitás ügyek rendezése

Hatósági ellenőrzés

## 13. évfolyam

### 3.5.2.6.7 Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban

18 óra

#### elmélet

5 óra

#### gyakorlat

13 óra

Az új fogyasztói szokások és vevőtípusok megjelenése és azok megismerése Innovációk, új termékek

## 3.5.3 Vállalkozási ismeretek tantárgy

124/124 óra

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
13.	4 óra elmélet 2 óra gyakorlat 2 óra	124 óra elmélet 62 óra gyakorlat 62 óra

### 3.5.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

A Vállalkozási ismeretek tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók megismerjék a vállalkozások indításának gyakorlati lépéseit. Átfogó képet kapjanak, és komplex módon tudják értelmezni a vállalkozások működését, összefüggéseit. Tudjanak közép és hosszabb távra tervezni, merjenek döntéseket hozni, és felelősen kockázatot vállalni.

Az elsajátított tartalmak elősegítik a tanulók gazdasági gondolkodásmódjának kialakulását és fejlesztését, hozzájárulnak a piacgazdaság működésének megértéséhez, ezáltal biztosítva a racionális gondolkodást.

3.5.3.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.5.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

### 3.5.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Kiválasztja a megfelelő vállalkozási formát, és vállalkozást hoz létre.	Ismeri a vállalkozási formákat és az alapítás lépéseit.	Instrukció alapján részben önállóan	Vállalkozóként a szabályok betartása mellett a legjobb megoldások alkalmazására törekszik.	A számítógép magas szintű használata
Üzleti tervet készít.	Megtanulta a tervezés lépéseit és az üzleti terv felépítését.	Instrukció alapján részben önállóan		
Belső és külső forrásokat vesz igénybe a vállalkozás finanszírozásához.	Ismeri a saját és idegen források igénybevételeinek lehetőségeit, jellemzőit.	Instrukció alapján részben önállóan		
Gazdálkodik a rendelkezésre álló erőforrásokkal, működteti a vállalkozást.	Megtanulta a mérlegkészítés és elemzés lépéseit.	Instrukció alapján részben önállóan		
Szükség szerint gondoskodik vállalkozásának átszervezéséről, megszüntetéséről.	Ismeri a vállalkozások megszűnésének és megszüntetésének módjait.	Instrukció alapján részben önállóan		

### 3.5.3.6 A tantárgy témakörei

## 13. évfolyam

### 3.5.3.6.1 Gazdasági szervezetek

**8 óra**



<b>elmélet</b>	<b>4 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>4 óra</b>
A gazdálkodó szervezetek szerepe, közös vonásai	
A gazdálkodó szervezetek fajtái és jellemzői	
Vállalkozások alapítására vonatkozó szabályozás	
A vállalkozás módosítására, megszűnésére és megszüntetésére vonatkozó szabályozás, adatszolgáltatási kötelezettségek	
A gazdasági szervezeti formák közötti választás szempontjai	
 <b>3.5.3.6.2 A vállalkozások vagyona és finanszírozása</b>	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>21 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>15 óra</b>
A tőkeszükségletet befolyásoló tényezők	
Finanszírozási lehetőségek, előnyök, hátrányok.	
Belső források fajtái	
Külső források fajtái	
A banki hitelezés folyamata és alapfogalmai	
A lízingelés lényege, előnyei, hátrányai	
 <b>3.5.3.6.3 A közbeszerzés alapjai</b>	<b>9 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>5 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>4 óra</b>
A közbeszerzés alapfogalmai	
A közbeszerzés menete	
 <b>3.5.3.6.4 Likviditás és cash-flow</b>	<b>10 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>6 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>4 óra</b>
A likviditás fogalma és mutatószámai	
Likviditási mérleg	
A cash-flow elemzés lényege, fajtái	
A működési cash-flow felépítése és tartalma	
 <b>3.5.3.6.5 Hatóságok és felügyeleti szervek</b>	<b>9 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>5 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>4 óra</b>
Nemzeti Adó- és Vámhivatal	
Központi Statisztikai Hivatal	
Gazdasági Versenyhivatal	
Területileg illetékes önkormányzatok, kormányhivatalok	
Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal	
Magyar Kereskedelmi és Iparkamara	
 <b>3.5.3.6.6 Üzleti tervezés</b>	<b>52 óra</b>

<b>elmélet</b>	<b>31 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>21 óra</b>

A tervezés, mint vállalati tevékenység és a döntések előkészítésének eszköze

Az üzleti terv fogalma, a készítéséhez felhasználható információk

Az üzleti terv felépítése, tartalma

### **3.5.4 Kereskedelmi gazdaságtan tantárgy 278/268 óra**

**Szabad sáv: 36 óra**

**Összes óraszám: 314 óra**

<b>évfolyam</b>	<b>heti óraszám</b>	<b>éves óraszám</b>
11.	3 óra elmélet 2 óra gyakorlat 1 óra	108 óra elmélet 72 óra gyakorlat 36 óra
12.	4 óra (1 óra szabad sáv) elmélet 2,5 óra (1 óra szabad sáv) gyakorlat 1,5 óra	144 óra elmélet 90 óra gyakorlat 54 óra
13.	2 óra elmélet 1 óra gyakorlat 1 óra	62 óra elmélet 31 óra gyakorlat 31 óra

#### **3.5.4.1 A tantárgy tanításának fő célja**

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

#### **3.5.4.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások**

—

#### **3.5.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

—

#### **3.5.4.4 A képzés órakeretének legalább 30%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.**

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

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Kiválasztja az árérték arány szempontjából legmegfelelőbb beszerzési forrást és kialakítja az eladási árat.	Ismeri az árfelépítést.	Teljesen önállóan	Pontosságra, alaposágra és együttműködésre törekszik a feladatok megoldása során.	A számítógép és mobileszközök magas szintű használata.
Gazdálkodik a készletekkel, és meghatározza a leltáreredményt.	Megtanulta miként kell meghatározni a készletgazdálkodás mutatószámait, ismeri a nyers hiány és forgalomvesztés fogalmakat.	Teljesen önállóan		
Megállapítja a szükséges létszámot, és a hozzá kapcsolódó bérletgazdálkodási feladatokat el tudja látni.	Ismeri a létszám- és bérletgazdálkodás mutatószámainak meghatározási módját.	Teljesen önállóan		
Elemzést készít, melynek során megtervezi a várható bevételt, ráfordításokat, költségeket és kiadásokat.	Viszonyyszámokkal és indexekkel megtanulta elemezni a jövedelmezőség és eredménykimutatásra ható tényezőket.	Teljesen önállóan		
Következtetéseket von le a tevékenység eredményre és vagyona gyakorolt hatásából.	Ismeri a mérleg felépítését és kapcsolatát az eredménykimutatással.	Instrukció alapján részben önállóan		

### 3.5.4.6 A tantárgy témakörei

#### 11. évfolyam

3.5.4.6.1	Árképzés	36 óra
elmélet		25 óra
gyakorlat		11 óra

Az ár kialakításának jogszabályi háttere

Árfelépítés, az áfa beépülése a beszerzési árba

Árajánlatok közötti választás, beszerzési döntés

Az eladási ár meghatározása, árkalkuláció, fogyasztói ár

Az áfa bevallása, megfizetése

3.5.4.6.2	Készletgazdálkodás	36 óra
-----------	--------------------	--------

<b>elmélet</b>		<b>25 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>11 óra</b>
	A készletgazdálkodás mutatószámai, értelmezésük	
	Az áruforgalmi mérleg	
	A leltáreredmény megállapítása	
	<b>3.5.4.6.3 Humán erőforrás tervezés</b>	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>25 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>11 óra</b>
	A létszámgazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése	
	Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése	
	<b>12. évfolyam</b>	
	A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzése	<b>24 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>15 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>9 óra</b>
	<b>3.5.4.6.4 Közterhek</b>	<b>24 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>15 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>9 óra</b>
	Az adózás fogalma, a közterhek fajtái	
	Az adóztatás általános jellemzői, funkciói, alapelvei	
	<b>13. évfolyam</b>	
	A vállalkozást és magánszemélyeket terhelő adónemek és járulékok fajtái, mértékük, bevallásuk, megfizetésük	<b>8 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>5 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>3 óra</b>
	<b>12. évfolyam</b>	
	<b>3.5.4.6.5 Költségek</b>	<b>48 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>30 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>18 óra</b>
	A költségek fogalma, összetétele	
	A költségek csoportosítása	
	A költségekre ható tényezők	
	A költségek vizsgálata, elemzése abszolút mutatókkal, relatív mutatókkal	
	<b>3.5.4.6.6 Eredményesség</b>	<b>48 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>30 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>18 óra</b>
	A jövedelmezőség kimutatása	
	A forgalomalakulás és a költséggazdálkodás kapcsolata, az eredményességre való hatása	
	Az eredmény keletkezésének folyamata	

Az eredmény nagyságát befolyásoló tényezők

### 13. évfolyam

Az eredmény tervezése: nagyságára, alakulására ható tényezők elemzése, értékelése		22 óra
elmélet		15 óra
gyakorlat		7 óra

3.5.4.6.7	Vagyonvizsgálat	32 óra
elmélet		22 óra
gyakorlat		10 óra

A vállalkozások vagyona

Egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma

Mérleg összeállítása

A vagyon- és tőkeszerkezeti mutatók számítása, értékelése, következtetések levonása

## 3.6 E-kereskedelem megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:	356/341 óra
<b>Szabad sáv:</b>	<b>36 óra</b>
<b>Összes óraszám:</b>	<b>392 óra</b>

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az E-kereskedelem tanulási terület megismerteti a tanulóval az elektronikus kereskedelem kialakulását, területeit és meghatározó szereplőit.

A tanuló elsajátíthatja a sikeres elektronikus kereskedelmi vállalkozás elindításának gazdasági és jogi feltételeit, az internetes vállalkozások, e-boltok, e-áruházak elindításának elemeit és működtetését.

Megtanulhatja, hogy az internetes boltok hogyan aknázzák ki a webes felület adta lehetőségeket, milyen kockázatokkal szembesülnek, illetve hogyan ellensúlyozzák a személyes jelenlét hiányából adódó vélt és valós komplikációkat.

A tanuló megismeri az elektronikus logisztikai rendszerek folyamatszervezését és informatikai megoldásait.

Foglalkoznak az ügyféladatok kezelésével és azok védelmével továbbá az árukatalógusok, árjegyzékek kezelésével, a törzsvásárlói nyilvántartásokkal és a bónuszrendszerekkel. A tananyag foglalkozik az aktuális trendekkel, hatásokkal és az e-kereskedelem lehetséges jövőbeni irányvonalával.

### 3.6.1 Digitalizáció tantárgy 139/124 óra

<b>Szabad sáv:</b>	<b>36 óra</b>
<b>Összes óraszám:</b>	<b>175 óra</b>

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
11.	2,5 óra (1 óra szabad sáv) elmélet 2,5 óra	90 óra elmélet 90 óra

	gyakorlat 0 óra	gyakorlat 0 óra
12.	1,5 óra elmélet 1,5 óra gyakorlat 0 óra	54 óra elmélet 54 óra gyakorlat 0 óra
13.	1 óra elmélet 1 óra gyakorlat 0 óra	31 óra elmélet 31 óra gyakorlat 0 óra

#### 3.6.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A Digitalizáció tantárgy tanulásának célja a weblapkészítés és működtetés menetének elsajátítása.

Az elektronikus kereskedelem szintjeiből kiindulva megtanulják a digitális rendszerek, szerverek működését, és feltérképezik a felmerülő költségeket.

Megismerik az igénybe vehető multimédiás és kommunikációs alkalmazások által nyújtott lehetőségek legjobb kihasználási feltételeit.

A tanulók megtanulnak bevitt adatokból létrehozott adatbázisokat kezelni, lekérdezéseket, jelentéseket és űrlapokat készíteni.

Megismerik a szoftverekhez kapcsolódó jogokat és felhasználási formákat.

#### 3.6.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

#### 3.6.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak informatika, matematika, szövegértés

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

#### 3.6.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Figyelemmel kíséri az infokommunikációs piac fejlődését.	Ismeri a multimédiás és kommunikációs alkalmazások működését.	Teljesen önállóan	A webes alkalmazások fejlesztése során a gyors és biztonságos technológia használatára törekszik.	A számítógép, digitális eszközök és mobileszközök magas szintű használata
Online platformokat hozzáértően használ.	Ismeri a weboldalak kialakítását és működési szabályait.	Teljesen önállóan		
Felhasználói szinten kezel vevői és egyéb adatbázisokat.	Megtanulta az adatbázisok kezelését.	Teljesen önállóan		

Az interneten jogtisztta webes elemeket keres és felhasználja a munkája során.	Elsajátította a szoftverhasználati jogokat.	Teljesen önállóan	
Mobil alkalmazásokat használ.	Ismeri a mobil alkalmazások működési mechanizmusait.	Teljesen önállóan	
Megtervezi az elektronikus beszállítói rendszerek folyamatszervezését, logisztikáját, a szoftvereket.	Ismeri a leginnovatívabb technológiákat, szoftvereket, cégeket, platformokat.	Irányítással	
Felméri a kiskereskedelemben alkalmazott digitális technológiákat.	Ismeri a hagyományos és új digitális eszközöket.	Irányítással	

### 3.6.1.6 A tantárgy témakörei

#### 11. évfolyam

##### 3.6.1.6.1 A rendszer felépítése és működtetése

**40 óra**

Az elektronikus kereskedelmi rendszer főbb részei

Az elektronikus kereskedelem szintjei

Infrastrukturális ellátottság

Webszerver, alkalmazásszerver, adatbázisszerver

A rendszer működtetése, költségek

##### 3.6.1.6.2 Multimédiás és kommunikációs alkalmazások

**50 óra**

Egyedi gépen alapuló multimédia

Hálózaton (széles- és keskenysávú) alapuló multimédia

Kommunikációs alkalmazások

#### 12. évfolyam

##### 3.6.1.6.3 Weblapkészítés és működtetés

**27 óra**

Sablonok, HTML, CSS, domainnevek

Webdesign, web hosting

Szoftverspecifikáció, -tervezés, -vizsgálat és karbantartás

A nyílt forráskódú szoftverek előnyei és hátrányai

##### 3.6.1.6.4 Adatbáziskezelés

**27 óra**

Az adatbáziskezelő szoftver munkakörnyezete

Adatbevitel, adattábla létrehozása

Műveletek az adatokkal, mezőkkel

Táblák összekapcsolása  
Lekérdezések, jelentések, űrlapok

### 13. évfolyam

#### 3.6.1.6.5 Mobil alkalmazások

**22 óra**

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

#### 3.6.1.6.6 Szoftverhasználati jogok

**9 óra**

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

### 3.6.2 Webáruház működtetése tantárgy 186/186 óra

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
13.	6 óra elmélet 2 óra gyakorlat 4 óra	186 óra elmélet 62 óra gyakorlat 124 óra

#### 3.6.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A Webáruház működtetése tantárgy célja, hogy a tanulók megismerjék az e-kereskedelmi modellekhez rendelhető legszakszerűbb frameworkot.

Legyen tudatában, hogy nem feltétlenül szükséges a webáruházat egyedileg megtervezni, hanem sok esetben költséghatékonyabb egy webshop motor vagy webáruház építő platform alkalmazása.

Értsék meg a logisztika jelentőségét a teljes áruforgalmi folyamat során. Ismerjék meg a kiszervezett logisztika és főleg a dropshipping nyújtotta lehetőségeket.

Mérjék fel és tudatosuljon bennük a CRM fontossága a vevők megtartása és új vevők bevonása érdekében.

#### 3.6.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

#### 3.6.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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



### 3.6.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
A vállalkozási formák közül kiválasztja a vállalkozásának megfelelő működési keretet.	Ismeri a vállalkozási formákat, a vállalkozások alapításának és működésének jellemzőit.	Teljesen önállóan	A jogszabályok betartása mellett a legjobb megoldások alkalmazására törekszik.	A számítógép, digitális eszközök és mobileszközök magas szintű használata
Kialakítja és kezeli a megfelelő raktárkészletet, hatékonyan értékesíti az elfekvő készleteket.	Ismeri az árubeszerzés forrásait, a hatékony értékesítés módszereit és az online kereskedelmi platformokat.	Teljesen önállóan		
Logisztikai partnerkapcsolatokat hoz létre.	Ismeri a felmerülő logisztikai feladatokat, a partnereket és az elosztási formákat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Feltérképezi a különböző webáruházi rendszereket.	Megnevezi a különböző webáruházi rendszerek előnyeit, hátrányait.	Teljesen önállóan		
Nyomon követi a termék útját, és tájékoztatja róla a vásárlókat.	Ismeri az ügyfélkapcsolatok menedzselésének módszereit.	Teljesen önállóan		

### 3.6.2.6 A tantárgy témakörei

#### 13. évfolyam

<b>3.6.2.6.1 Online vállalkozások</b>	<b>60 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>20 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>40 óra</b>

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

<b>3.6.2.6.2 Online kereskedelmi platformok</b>	<b>42 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>14 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>28 óra</b>

Az internet kereskedelmi alkalmazása

Frameworkök és webshop motorok  
Webshop plugin, webáruház építő platformok  
Közösségi média felületek

<b>3.6.2.6.3</b>	<b>Logisztikai feladatok</b>	<b>48 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>16 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>32 óra</b>

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

<b>3.6.2.6.4</b>	<b>Ügyfélkapcsolatok menedzselése</b>	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>12 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>24 óra</b>

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

### **3.6.3 Jogi ismeretek tantárgy      31/31 óra**

<b>évfolyam</b>	<b>heti óraszám</b>	<b>éves óraszám</b>
13.	1 óra elmélet 1 óra gyakorlat 0 óra	31 óra elmélet 31 óra gyakorlat 0 óra

#### **3.6.3.1 A tantárgy tanításának fő célja**

A Jogi ismeretek tantárgy tanulásának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek az interneten létrejött szerződések betartásának fontosságával.

Értsék meg és fogadják el a tömeges szerződéskötést kísérő ÁSZF fontosságát.

Ismerjék az abszolút elállás jogát, a szerzői jog nyújtotta védelem szerepét és a szerzői jog átruházásának lehetőségeit.

Sajátítsák el az adatvédelmi szabályokat és a GDPR lényegét. Tanulják meg a használható fizetési lehetőségek előnyeit és hátrányait.

#### **3.6.3.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások**

—

### 3.6.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

### 3.6.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Szabályszerűen kezeli és intézi a fogyasztói reklamációkat.	Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó értékesítési és fogyasztóvédelmi szabályokat.	Instrukció alapján részben önállóan	Felelősséget vállal a törvényi előírások betartásáért és betartatásáért.	A számítógép, digitális eszközök és mobil eszközök magas szintű használata
Értelmezi a különféle partnerkapcsolatok szerződéstípusait.	Ismeri a partnerkapcsolati együttműködés jogi feltevéleit és lehetséges típusait.	Instrukció alapján részben önállóan		
Szabályszerűen kiállítja és kezeli az online munka során használt bizonylatokat és okmányokat.	Ismeri a kereskedelmi vállalkozások működési rendjéhez kapcsolódó jogszabályokat.	Instrukció alapján részben önállóan		

### 3.6.3.6 A tantárgy témakörei

#### 13. évfolyam

##### 3.6.3.6.1 Üzemeltetés jogi feltételei

**7 óra**

Az interneten létrejött szerződések követelményei

A szolgáltatók felelőssége és a fogyasztói jogok védelme

##### 3.6.3.6.2 Általános szerződési feltételek

**6 óra**

Az előzetes tájékoztatási kötelezettség

A tömeges szerződéskötés

A szerződés teljesítésével kapcsolatos kötelező előírások

Az abszolút elállás jogának biztosítása

##### 3.6.3.6.3 Szerzői jog

**6 óra**

A szerzői jog fogalma, jogi védelem

A szerzői jog átruházásának lehetőségei

#### **3.6.3.6.4** Adatvédelemi szabályok, GDPR

**6 óra**

Az ügyfelek személyes adatainak kezelése  
Adatkezelési tájékoztató és nyilvántartás  
Adatkezelők - adatfeldolgozói szerződés  
Adatvédelmi szabályzat

#### **3.6.3.6.5** A pénzforgalom szabályozása

**6 óra**

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

### **3.7 Marketing megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

330/320 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A marketing tanulási terület a vállalkozások és a piacgazdaság közti kapcsolatrendszert elemzi. A vásárlói magatartásból kiindulva bemutatja a marketing szerepét a stratégiatervezésben, ismerteti a gazdasági szereplők által alkalmazott marketingeszköz-rendszert, elemzi a területi sajátosságokat, trendeket, illetve feltérképezi és bemutatja a fejlődési irányokat.

A tanulási terület elsajátítása alkalmassá teszi a tanulókat arra, hogy megértsék a marketingszemlélet és döntési rendszer lényegét, és alkalmazni tudják a módszereket a stratégia megalkotása és a mindennapi problémák kezelése során.

#### **3.7.1 Marketing alapjai tantárgy 144/134 óra**

<b>évfolyam</b>	<b>heti óraszám</b>	<b>éves óraszám</b>
11.	2 óra elmélet 0,5 óra gyakorlat 1,5 óra	72 óra elmélet 18 óra gyakorlat 54 óra
12.	2 óra elmélet 1 óra gyakorlat 1 óra	72 óra elmélet 36 óra gyakorlat 36 óra

##### **3.7.1.1 A tantárgy tanításának fő célja**

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

3.7.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.7.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

### 3.7.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Felméri a fogyasztói szokásokat, és megteszi a szükséges lépéseket.	Ismeri a vásárlói magatartás modelljét és azok befolyásoló tényezőit.	Instrukció alapján részben önállóan	Folyamatosan törekszik a meglevő megoldások elemzésére és fejlesztésére.	A számítógép és mobil eszközök alapszintű használata
A termékek életgörbéje és a fogyasztói szokások alapján kialakítja az üzlet választékát.	Megtanulta a termékpolitika elemeit és a termékpiaci stratégia jelentőségét.	Instrukció alapján részben önállóan		
Alkalmazza az árpolitikában megismert eszközöket.	Ismeri az árstratégia és árdifferenciálás lényegét.	Instrukció alapján részben önállóan		
Kiválasztja a legjobb beszerzési és értékesítési csatornákat.	Ismeri az értékesítési csatornák szereplőit, funkcióit és kiválasztásának módjait.	Instrukció alapján részben önállóan		

### 3.7.1.6 A tantárgy témakörei

#### 11. évfolyam

3.7.1.6.1 A marketing sajátosságai és területei	8 óra
elmélet	2 óra
gyakorlat	6 óra

A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése  
A marketing jellemző tendenciái napjainkban  
A marketing sajátosságai a kereskedelemben

3.7.1.6.2 Vásárlói magatartás	16 óra
elmélet	4 óra

<b>gyakorlat</b>	<b>12 óra</b>
A fogyasztói magatartás modellje	
A vásárlói magatartást befolyásoló tényezők	
Vásárlói típusok jellemzői	
Szervezeti vásárlói magatartás	
 <b>3.7.1.6.3</b> Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing	<b>16 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>4 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>12 óra</b>
A vállalat környezetének elemei	
A piac fogalma, kategóriái	
A piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői	
A piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területe	
Piacszegmentálás és célpiaci marketing	
A szervezeti vásárlók piacssegmentációja	
A marketingstratégiák típusai és megvalósításának elvei	
 <b>3.7.1.6.4</b> Termékpolitika	<b>16 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>4 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>12 óra</b>
A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztés	
Termékpiaci stratégia és annak jelentősége	
A termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői	
 <b>3.7.1.6.5</b> Árpolitika	<b>16 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>4 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>12 óra</b>
Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényege	
Az ár szerepe, árképzési rendszerek	
Árdifferenciálás, árdiszkrimináció	
A fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők	
 <b>12. évfolyam</b>	
<b>3.7.1.6.6</b> Értékesítéspolitik	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>21 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>15 óra</b>
Értékesítéspolitik, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztása	
A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés	
A franchise lényege és jellemzői	
 <b>3.7.1.6.7</b> Szolgáltatásmarketing	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>	<b>15 óra</b>
<b>gyakorlat</b>	<b>21 óra</b>
Szolgáltatás marketing (7P)	

HIPI-elv, azaz megfoghatatlanság, minőségingadozás, romlékonyság, elválaszthatatlanság  
 Interakció és egyediség  
 A szolgáltatásminőség dimenziói

### 3.7.2 Marketingkommunikáció tantárgy 186/186 óra

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
13.	6 óra elmélet 1,5 óra gyakorlat 4,5 óra	186 óra elmélet 46,5 óra gyakorlat 139,5 óra

#### 3.7.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

#### 3.7.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

#### 3.7.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

#### 3.7.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Meghatározza a megfelelő eladáshelyi reklámeszközöket.	Ismeri a lehetséges kommunikációs eszközöket és azok alkalmazási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelemmel kíséri és alkalmazza az új kommunikációs lehetőségeket.	A számítógép és mobileszközök alapszintű használata
Alkalmazza a tanult személyes eladási technikákat.	Elsajátította a kereskedővel szemben támasztott elvárásokat.	Teljesen önállóan		
Előkészíti, megtervezi és értékeli az árubemutatókat és	Ismeri az adekvát SP módszereket.	Teljesen önállóan		

az értékesítési akciókat.			
Megtervezi és megvalósítja a hatékony online kommunikációs mixet.	Ismeri az online marketing eszköztárának alkalmazási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan	

### 3.7.2.6 A tantárgy témakörei

#### 13. évfolyam

3.7.2.6.1	Reklám	24 óra
<b>elmélet</b>		<b>6 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>18 óra</b>

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

3.7.2.6.2	Személyes eladás	36 óra
<b>elmélet</b>		<b>9,5 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>26,5 óra</b>

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

3.7.2.6.3	Eladásösztönzés	36 óra
<b>elmélet</b>		<b>9 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>27 óra</b>

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

3.7.2.6.4	Direkt marketing	18 óra
<b>elmélet</b>		<b>4 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>14 óra</b>

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



<b>3.7.2.6.5</b>	<b>Arculatkialakítás</b>	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>9 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>27 óra</b>
	Az image lényege, fajtái	
	Az arculat fogalma, arculatot befolyásoló tényezők	
	Az arculat formai és tartalmi elemei	
	ArculattervezésA témakör összes óraszámából 13. évfolyamon 26 órát gyakorlati helyszínen kell teljesíteni.	
<b>3.7.2.6.6</b>	<b>Online marketing</b>	<b>36 óra</b>
<b>elmélet</b>		<b>9 óra</b>
<b>gyakorlat</b>		<b>27 óra</b>
	Az online marketing fogalma, célja és eszközei	
	Webhelymarketing, email marketing	
	Metakereső oldalak, keresőoptimalizálás, tölcser-építés	
	Bannerek, PPC hirdetések, adat-tápláló (datafeed) marketing	
	Suttogó marketing, közösségi háló, blogolás, influencer marketing	
	Az online marketing jogi szabályozása	

#### 4 RÉSZSZAKMA

—

#### 5 EGYEBEK

**ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT**  
**A KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI**  
**TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ**

# Egybefüggő szakmai gyakorlat a XXVI. Kereskedelem ágazatban

Technikum (5 éves) és az angol-magyar két tanítási nyelvű  
(1+ 5 éves) osztályok számára

Az összefüggő nyári gyakorlat egészére vonatkozik a meghatározott óraszám, amelynek keretében az összes felsorolt elemet kötelezően oktatni kell a tanulók egyéni kompetenciafejlesztése érdekében.

## 11. évfolyamot követően összesen 140 óra

Tanulási területek	Tantárgyak / Témakörök / Feladatok
A kereskedelmi egység általános működtetése	<b>Kereskedelem alapjai tantárgy</b>
	<i>Áruforgalmi folyamat</i> A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása. Az áruforgalmi folyamat elemei. Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban. A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés. Az áruátvétel célja, gyakorlata, áruátvétel bizonylatai. Teendő hibás teljesítés esetén. A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése. Az áruk raktári elhelyezése és tárolása Tárolási rendszerek és tárolási módok. 10 óra
	<i>Munka-, tűz- és balesetvédelem</i> A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása. A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások. A közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések. Az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírások. Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai. A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei. Veszélyforrások és kockázati tényezők a munkahelyen. Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak. Tűzvédelmi szabályzat. Tűzriadó terv tartalma. Tűzoltókészülékek. A tűz jelzése, oltása. Balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések

	<p>meghatározása. Munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja.</p> <p>5 óra</p>
	<p><i>Környezetvédelem</i></p> <p>A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben. Talaj- és légszennyezés. Az üvegházhatás jelensége, következményei. Hulladékgazdálkodás. A hulladékok fajtái, csoportosítása. A hulladékok gyűjtésének és szállításának módozatai. Veszélyes anyagok kezelése. A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés előnyei</p> <p>Víz-, zaj- és rezgésvédelem.</p> <p>5 óra</p>
	<p><b>Termékismeret tantárgy</b></p>
	<p><i>Árufőcsoportok</i></p> <p>Hagyományos árucsoportosítás Specifikus árucsoportosítás. A témakör összes óraszámából 11. évfolyamon 9 órát gyakorlati helyszínen kell teljesíteni.</p> <p>9 óra</p>
	<p><i>Specifikus termékismeret</i></p> <p>A külső gyakorlati helyszínen található vállalat-specifikus termékek ismerete</p> <p>10 óra</p>
	<p><i>Árurendszerek</i></p> <p>Az árurendszerek jelentősége és szerepe a kereskedelemben. A kódolás fogalma, kódok fajtái Vonalkód, QR kód GS-1, EAN (GTIN), ETK, VTSZ, TESZOR, EPC / RFID, PLU Az EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányai.</p> <p>11 óra</p>
	<p><i>Csomagolástechnika</i></p> <p>A csomagolás fogalma, funkciói. A csomagolásra vonatkozó előírások. A csomagolásnál használt anyagok jellemzői. A csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk. A csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük. Reverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosítása.</p> <p>10 óra</p>
	<p><i>Termékkihelyezés és forgalmazás</i></p> <p>Az egyes értékesítési módok személyi és tárgyi feltételei, az eladó feladatai. Az áruk eladásra történő előkészítése. Az áruk kicsomagolása és/vagy előre csomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése A</p>

	<p>fogyasztói ár feltüntetése Az árazó-, címkézőgép, számítógép kezelése Árjelző táblák, vonalkódok készítése. Áruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékeken. Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben. Az eladóval szemben támasztott követelmények. Az eladás technikája a gyakorlatban. Rendkívüli események fajtái, kezelése.</p> <p>10 óra</p>
	<p><b>Kereskedelmi gazdaságtan tantárgy</b></p>
	<p><i>Árképzés</i></p> <p>Az ár kialakításának jogszabályi háttere. Árfelépítés, az áfa beépülése a beszerzési árba. Árajánlatok közötti választás, beszerzési döntés. Az eladási ár meghatározása, árkalkuláció, fogyasztói ár Az áfa bevallása, megfizetése.</p> <p>5 óra</p>
	<p><i>Készletgazdálkodás</i></p> <p>A készletgazdálkodás mutatószámai, értelmezésük. Az áruforgalmi mérlegsor. A leltáreredmény megállapítása.</p> <p>5 óra</p>
	<p><i>Humán erőforrás tervezés</i></p> <p>A létszámgazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése. Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése.</p> <p>10 óra</p>
<b>E-kereskedelem</b>	<p><b>Digitalizáció tantárgy</b></p>
	<p><i>A rendszer felépítése és működtetése</i></p> <p>Az elektronikus kereskedelmi rendszer főbb részei. Az elektronikus kereskedelem szintjei. Infrastrukturális ellátottság. Webszerver, alkalmazásszerver, adatbázisszerver. A rendszer működtetése, költségek.</p> <p>15 óra</p>
	<p><i>Multimédiás és kommunikációs alkalmazások</i></p> <p>Egyedi gépen alapuló multimédia. Hálózaton (széles- és keskenysávú) alapuló multimédia. Kommunikációs alkalmazások.</p> <p>15 óra</p>
<b>Marketing</b>	<p><b>Marketing alapjai tantárgy</b></p>
	<p><i>A marketing sajátosságai és területei</i></p>

	<p>A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése. A marketing jellemző tendenciái napjainkban. A marketing sajátosságai a kereskedelemben.</p> <p>5 óra</p>
	<p><i>Vásárlói magatartás</i></p> <p>A fogyasztói magatartás modellje. A vásárlói magatartást befolyásoló tényezők. Vásárlói típusok jellemzői Szervezeti vásárlói magatartás.</p> <p>5 óra</p>
	<p><i>Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing</i></p> <p>A vállalat környezetének elemei. A piac fogalma, kategóriái. A piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői. A piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területe. Piacszegmentálás és célpiaci marketing. A szervezeti vásárlók piacssegmentációja. A marketingstratégiák típusai és megvalósításának elvei.</p> <p>5 óra</p>
	<p><i>Termékpolitika</i></p> <p>A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztés. Termékpiaci stratégia és annak jelentősége. A termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői.</p> <p>3 óra</p>
	<p><i>Árpolitika</i></p> <p>Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényege. Az ár szerepe, árképzési rendszerek. Árdifferenciálás, árdiszkrimináció. A fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők.</p> <p>2 óra</p>

## 12. évfolyamot követően összesen 140 óra

Tanulási területek	Tantárgyak / Témakörök / Feladatok
<b>A kereskedelmi egység általános működtetése</b>	<b>Kereskedelem alapjai tantárgy</b>
	<p><i>Áruforgalmi folyamat</i></p> <p>A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása A leltár és leltározás a gyakorlatban. A leltárhány és leltártöbblet oka Az áruk eladásra történő előkészítése Az áruk eladótéri elhelyezése Az egyes értékesítési módok jellemzői, előnyei, hátrányai</p> <p>10 óra</p>
	<p><i>Digitális és analóg eszközök használata</i></p> <p>Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai a gyakorlatban Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái Gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői</p> <p>10 óra</p>
	<p><i>Pénzkezelés</i></p> <p>A pénzforgalom általános szabályai Pénzforgalmi számla nyitása Készpénzes, készpénzkímélő és készpénz nélküli fizetési módok Fizetési számlák fajtái Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben A pénztárnyitás feladatai Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai A valutával történő fizetés szabályai Nyugtaadási kötelezettség Gépi/ kézi készpénzfizetési számla A pénztárzárás feladatai A pénztáros elszámoltatása</p> <p>10 óra</p>
	<b>Termékismeret tantárgy</b>
	<p><i>Fogyasztóvédelmi alapok</i></p> <p>A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok A fogyasztóvédelem intézményrendszere A fogyasztókat megillető alapjogok Termékfelelősség, minőség Minőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályok Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány,</p>

	<p>műszaki leírás, használati kezelési útmutató CE megfelelőségi jelölés Szabvány, szabványosítás A fogyasztók tájékoztatása A termékcímke adattartalma Szavatosság, jótállás Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok Fogyasztói panaszok kezelése Vitás ügyek rendezése Hatósági ellenőrzés</p> <p>10 óra</p>
	<p><i>Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban</i></p> <p>Az új fogyasztói szokások és vevőtípusok megjelenése és azok megismerése Innovációk, új termékek</p> <p>5 óra</p>
	<p><b>Kereskedelmi gazdaságtan tantárgy</b></p>
	<p><i>Humán erőforrás tervezés</i></p> <p>Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzése</p> <p>10 óra</p>
	<p><i>Közterhek</i></p> <p>Az adózás fogalma, a közterhek fajtái Az adóztatás általános jellemzői, funkciói, alapelvei A vállalkozást és magánszemélyeket terhelő adónemek és járulékok fajtái, mértékük, bevallásuk, megfizetésük</p> <p>10 óra</p>
	<p><i>Költségek</i></p> <p>A költségek fogalma, összetétele A költségek csoportosítása A költségekre ható tényezők A költségek vizsgálata, elemzése abszolút mutatókkal, relatív mutatókkal</p> <p>10 óra</p>
<b>E-kereskedelem</b>	<p><i>Eredményesség</i></p> <p>A jövedelmezőség kimutatása A forgalomalakulás és a költséggazdálkodás kapcsolata, az eredményességre való hatása Az eredmény keletkezésének folyamata Az eredmény nagyságát befolyásoló tényezők Az eredmény tervezése: nagyságára, alakulására ható tényezők elemzése, értékelése</p> <p>10 óra</p>
	<p><b>Digitalizáció tantárgy</b></p>
	<p><i>Weblapkészítés és működtetés</i></p> <p>Sablonok, HTML, CSS, domainnevek Webdesign, web hosting Szoftverspecifikáció, -tervezés, -vizsgálat és karbantartás A nyílt forráskódú szoftverek előnyei és hátrányai</p> <p>20 óra</p>



	<p><i>Adatbáziskezelés</i></p> <p>Az adatbáziskezelő szoftver munkakörnyezete Adatbevitel, adattábla létrehozása Műveletek az adatokkal, mezőkkel Táblák összekapcsolása Lekérdezések, jelentések, űrlapok</p> <p>15 óra</p>
<b>Marketing</b>	<b>Marketing alapjai tantárgy</b>
	<p><i>Értékesítéspolitik</i></p> <p>Értékesítéspolitik, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztása A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés A franchise lényege és jellemzői</p> <p>10 óra</p>
	<p><i>Szolgáltatásmarketing</i></p> <p>Szolgáltatás marketing (7P) HIPI-elv, azaz megfoghatatlanság, minőségingadozás, romlékonyság, elválaszthatatlanság Interakció és egyediség A szolgáltatásminőség dimenziói</p> <p>10 óra</p>

**PROJEKTFELADATOK**  
**A KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI**  
**TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ**

## 1. számú projekt

<u>Projekt címe:</u>	A háztartások gazdálkodása
<u>Célcsoport:</u>	9. évfolyam (max. 3 fős csoportok részére) (9.B, 9.C és 1/9.E)
<u>Produktum:</u>	Családi költségvetés készítése számítógépen valamint háztartási munkamegosztás és időbeosztás elemzése önreflexióval
<u>Projekt célja:</u>	A tanuló bemutatja a háztartások legfontosabb bevételeit és kiadásait, értelmezve a költségvetés lehetséges egyenlegeit. Ismeri a háztartás pénzgazdálkodását. A szakmai ismereteket rendszerezve, instrukciók alapján számítógép segítségével dolgozza fel, táblázatot, diagramot készít. A tanuló legyen tisztában az emberi érintkezés kultúrájának fontosságával. Ismerje meg önmagát, és sajátítsa el a közvetlen és tágabb értelemben vett környezetéhez való alkalmazkodás képességét. Alkalmazza a tízujjas, vakon gépelésen alapuló helyes írástechnikát. Ismerje a teljes alaptartási billentyűzetet, valamint az "i" és az "m" betűket. Legyen tisztában az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálataival. Ismerje az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.
<u>Eszközök:</u>	Tanterem, informatika terem, internet, digitális eszközök, tankönyvek
<u>Oktatók:</u>	Kereskedelem és gazdaság szakos oktatók, matematika, informatika/digitális alkalmazások, magyar nyelv és irodalom, angol/német nyelv, történelem, Komplex természettudomány testnevelés
<u>Időtartam:</u>	Október elejétől januárig folyamatosan
<u>Óratervbe illesztés:</u>	Az ütemtervben folyamatosan megjelenítve
<u>Beszámoló:</u>	Projekt hét keretében

Projekt részfeladat	Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmód, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
<b>Háztartási munkamegosztás és időbeosztás elemzése önreflexióval (9.B, 9.C osztályok)</b>	3.	Elkészíti a kapott információk alapján a háztartási munkamegosztást és időbeosztást.	Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a közöttük lévő fontossági sorrendet.	Figyelembe veszi az egy háztartásban élők készségeit, erősségeit, gyengeségeit a feladatok kiosztásakor.	Önállóan elkészíti a saját vagy egy elképzelt háztartás munkamegosztását.
	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	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.

			visszaigazolása, érdeklődő levél).		
	11.	Az ágazathoz tartozó témában információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza azt.	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a digitális, online kommunikáció eszközeit.	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat szabályait.	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók szerint felhasználja ezeket.
<i>Kapcsolódó közismereti tartalmak:</i>					
Kérdőív alapján önértékelés készítése	3.	<u>Testnevelés:</u> Az időbeosztás, a szabadidő hasznos eltöltése, a sport és a házimunka kapcsolata. Törekszik az egészséges életmód kialakítására, tudatosság megalapozására a kérdőív alapján.			
Prezentáció készítése	3., 11.	<u>Történelem:</u> A család helyzete, a családtagok szerepe,- mindennapi élete az ókorban, a középkorban és napjainkban. Az ismeretek, fogalmak elsajátításával, valamint a történelmi források és interpretációk által, fejlődik az elemző, problémamegoldó gondolkodása. Mindezek együttesen segítik a differenciált gondolkodás kialakulását, melynek következtében a tanuló képessé válik események, folyamatok és jelenségek különböző szempontú megközelítésére, valamint ok-okozati összefüggések feltárására.			
Kérdőív összeállítása, interjú	3., 9., 10, 11.	<u>Magyar nyelv és irodalom:</u> Interjú készítése a családtagokkal az időbeosztásukról. Kapcsolódó tananyag: tömegkommunikáció, médiaműfajok, interjú. A szöveg jellemzői, az írásos szöveg jellemzői. (nyelvtan)			
Önálló házi feladat elkészítése az előzetes ismeretek alapján: családi	3., 11.	<u>Komplex természettudomány:</u> A hulladékok kezelése, fajtái a háztartásban. Szelektív hulladékgyűjtés. Ismerje meg a hulladékok kezelésének lehetséges módjait a lakóhelyének és lakóterének megfelelően.			

hulladékkezelés bemutatása					
Kiselőadás, fogalmazás	3., 9., 10	<p><u>Angol nyelv 9B:</u> Háztartás, házimunkák elvégzésének, beosztásának fontossága, a szabadidő hasznos eltöltésének, a családi munkamegosztás fontosságának felismerése. Az egyszerű jelenidő elsajátítása és, a gyakoriságot kifejező időhatározók megismerése, használata</p> <p>Háztartási munkák megnevezése, használata, szabadidős tevékenységek megnevezése, használata. Képviseli és tudatosan alkalmazza szituációhoz igazítottan a kulturált kapcsolattartás szabályait idegen nyelv</p> <p><u>Angol nyelv 9C</u> (két tanítási nyelvű osztály): About me, myself and I. Törekszik a helyes és választékos kifejezések alkalmazására, felkészítés a konstruktív életvezetésre.</p>			
Esszéírás					
Kommunikációs helyzetgyakorlat	3., 9.	<p><u>Német nyelv:</u> Társalgási témák a család, munkamegosztás témakörében. Szókincsfejlesztés, verbális kommunikáció fejlesztése kérdésfajták, párbeszéd formájában.</p>			
<b>Elkészíti a családi költségvetést számítógépen, javaslatokat fogalmaz meg (9.B, 9.C és 1/9.E osztályok)</b>	2.	<p>Példákon keresztül bemutatja a háztartások legfontosabb bevételeit, kiadásait és értelmezi a költségvetés egyenlegét. Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait. Alkalmazza a tízujjas vakírás elvét, az online kommunikáció területeit.</p>	<p>Ismeri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását. Ismeri a legfontosabb kommunikációs technikákat, és a kommunikációs zavarok okait. Alkalmazza a tízujjas vakon gépelés technikáját, ismerje a teljes alaptartás</p>	<p>Instrukció alapján részben önállóan pontosan végzi a számításokat. Igényeit reálisan határozza meg, figyelembe véve a háztartás költségvetésének kereteit/lehetőségeit, tiszteletben tartja az egyes családtagok igényeit.</p>	<p>A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket és javaslatokat fogalmaz meg.</p>

			billentyűzetét, valamint az "i" és "m" betűket.		
	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,	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat szabályait.	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott

		kiválasztja és feldolgozza azt.	digitális, online kommunikáció eszközeit.		céllal és instrukciók szerint felhasználja ezeket.
<i>Kapcsolódó közismereti tartalmak:</i>					
Bevásárló lista készítése	2., 11.	<u>Matematika:</u> Bevásárló lista készítése a költségvetésben szereplő havi nagy bevásárlás sor kiadási összegével megegyezően. Felelősségteljesen és önállóan végzi számítási feladatait. Törekszik a bevásárló listában megjelenő mértékegységek pontos átváltására, alkalmazására. Egyenes arányossági számolásokat végez.			
Írásbeli szövegalkotás	2., 10.	<u>Magyar nyelv és irodalom:</u> Az életciklus változásának hatása a családi költségvetésre. Szövegértés alapján teszt-feladatlap kitöltése. A szöveg jellemzői, az írásos szöveg jellemzői. /1/9.E/			
Projektfeladat produktumának számítógépes feldolgozása	2.	<u>Digitális alkalmazások:</u> Szöveges dokumentumot készít, alkalmazza a vakírás szabályait. Betartja a szövegformázási szabályokat, táblázatot, képet, egyéb objektumokat illeszt be a szöveges dokumentumba. Az internet használatának szabályait alkalmazza a hálózati tartalmak letöltése során. Használja a felhőszolgáltatások adta lehetőségeket a fájlok tárolására vonatkozóan.			

## PTT kapcsolódás

9.B, 9.C osztályok		PTT	Projekt
Kereskedelem alapozás	Gazdasági ismeretek	108	29
	Gazdasági alapfogalmak	24	4
	A háztartás gazdálkodása	33	25
	Háztartási munkamegosztás és időbeosztás	15	10
	A háztartás gazdálkodása	18	15



	<b>Kommunikáció</b>	<b>36</b>	<b>7</b>
	Kapcsolatok mindennapokban: <sup>a</sup>	18	7
	<i>Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése</i>	9	3
	<i>A hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés</i>	9	4
	<b>Digitális alkalmazások</b>	<b>90</b>	<b>16</b>
	Tízujjas vakírás	68	12
	Digitális alkalmazások	18	4
	<b>Tanulási terület összes óraszám</b>	<b>234</b>	<b>52</b>

## Értékelés

### Értékelés módja:

- Önértékelés
- Csoportértékelés, társértékelés
- Szakoktatói értékelés
  - ✓ kivitelezés minősége
  - ✓ önállóság
  - ✓ logikus és átlátható felépítés
  - ✓ reflektív gondolkodás megjelenése a projektmunkában
  - ✓ analitikus gondolkodás és szintetizáló képesség
  - ✓ digitális kompetenciák alkalmazása
  - ✓ kommunikáció
  - ✓ az egyén, mint diák részvétele a háztartásban

## Projektek – Kereskedelem ágazat – 10. osztály

### 1. számú projekt adatai

**Projekt címe:** Az állam gazdasági szerepe, feladatai

**Célcsoport:** 10. évfolyam (max. 3 fős csoportok részére) (10.B, 10.C és 2/10.E)

**Produktum:** 1. félév Állami költségvetés egyik fő bevételi és kiadási kategóriájának, valamint a GDP alakulásának elemzése, ábrázolása

2. félév Esettanulmány segítségével azonosítja és elemzi a tudatos fogyasztói magatartást, fenntartható fogyasztást.

**Projekt célja:** 1. A tanuló azonosítja és feldolgozza az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait. Internetes források segítségével adatokat keres, felismeri a források megbízhatóságát, majd az így szerzett információkat feldolgozza, rendszerezi, elemzi. Az ok-okozati összefüggések feltárásához médiatartalmakat keres. Az adatokat grafikon segítségével ábrázolja.

2. Esettanulmányokon keresztül ismerje meg és azonosítsa az alapvető fogyasztói jogokat, értse a fogyasztóvédelmi törvény előírásait. Tudatosan használja a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit.

Alkalmazza a tízujjas, vakon gépelésen alapuló helyes írástechnikát. Ismerje a teljes alaptartási billentyűzetet, valamint az "i" és az "m" betűket. Legyen tisztában az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálataival. Ismerje az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

**Eszközök:** Tanterem, informatika terem, internet, digitális eszközök, tankönyvek

**Oktatók:** Kereskedelem és gazdaság szakos oktatók, informatika/digitális alkalmazások,

**Időtartam:** Szeptember elejétől májusig folyamatosan

**Óratervebe illesztés:** Az ütemtervben folyamatosan megjelenítve

**Beszámoló:** Projekt napok keretében

Projekt részfeladat	Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmód, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
<b>1. félév</b> <b>Állami költségvetés egyik fő bevételi és kiadási kategóriájának, valamint a GDP alakulásának elemzése, ábrázolása (10.B, 10.C osztályok)</b>  Gazdasági ismeretek és a Vállalkozások működtetése tantárgy	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.
	11.	Az ágazathoz tartozó témában információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza azt.	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a digitális, online kommunikáció eszközeit.	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat szabályait.	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók szerint felhasználja ezeket.
Digitális alkalmazások tantárgy	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.

Kommunikáció tantárgy	1.	Felméri és elemzi a gazdasági szereplők közti kapcsolatot.	Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit és a köztük lévő kapcsolatokat.	Figyelemmel kíséri a gazdaság szereplői közötti kapcsolat alakulását. Nyitott az új gazdasági információk befogadására és elemzésére.	Irányítás mellett feltárja a gazdasági szereplők közötti kapcsolatrendszerét.
	8.	Vevőhöz / ügyfélhelyzethez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat.	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, empatikusan és proaktív módon alkalmazza.	Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.
<b>2. félév</b> <b>Esettanulmányokon keresztül ismerje meg és azonosítsa az alapvető fogyasztói jogokat, értse a fogyasztóvédelmi törvény előírásait. Tudatosan használja a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit. Javaslatokat fogalmaz meg a fenntarthatóság elérése érdekében.</b>	6.	Esettanulmányokon keresztül alkalmazza az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit. Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.	Szem előtt tartja az előírásokat, tiszteletben tartja a fogyasztók érdekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.	Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.
	7.	A gyakorlatban alkalmazza a vállalkozást érintő jogi 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.
	11.	Az ágazathoz tartozó témában információt keres az interneten,	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a digitális, online	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat szabályait.	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók

<b>(10.B, 10.C és 2/10.E osztályok)</b> Gazdasági ismeretek és a Vállalkozások működtetése tantárgy		kiválasztja és feldolgozza azt.	kommunikáció eszközeit.		szerint felhasználja ezeket.
Digitális alkalmazások és informatika tantárgy	10.	Szövegszerkesztő, illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentumot, illetve táblázatot készít és formáz. Az adatok grafikus ábrázolására megfelelő diagramot készít.	Ismeri a szövegszerkesztő formázás alapvető szabályait és a táblázatkezelő program felhasználási lehetőségeit.	Felhasználói szinten képes irodai szövegszerkesztő és táblázatkezelő szoftvert használni. Az asztali számítógép billentyűzetét magabiztosan és szabályosan használja. Hivatalos levelet készít.	Önállóan használja az irodai szoftvereket. Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.
Kommunikáció tantárgy	6.	Esettanulmányokon keresztül alkalmazza az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit. Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.	Szem előtt tartja az előírásokat, tisztelőben tartja a fogyasztók érdekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.	Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.
	8.	Vevőhöz / ügyfélhelyezethez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat.	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, empatikusan és proaktív módon alkalmazza.	Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.

## PTT kapcsolódás

	10.B, 10.C osztályok	PTT	Projekt
Kereskedelem alapozás	<b>Gazdasági ismeretek</b>	<b>108</b>	<b>17</b>
	Az állam gazdasági szerepe, feladatai	<b>27</b>	<b>6</b>
	Jogi alapfogalmak	<b>15</b>	<b>2</b>
	Tudatos fogyasztói magatartás	<b>15</b>	<b>5</b>
	Marketing alapfogalmak	<b>24</b>	<b>4</b>
	Nemzetközi gazdasági kapcsolatok	<b>27</b>	<b>0</b>
	<b>Kommunikáció</b>	<b>72</b>	<b>14</b>
	A kommunikációs folyamat	36	7
	Ön- és társismeret fejlesztése	36	7
	<b>Digitális alkalmazások</b>	<b>72</b>	<b>15</b>
	Tízujjas vakírás	36	6
	Digitális alkalmazások	36	9
	<b>Tanulási terület összes óraszám</b>	<b>252</b>	<b>46</b>

**KÉPZÉSI ÉS KIMENETI  
KÖVETELMÉNYEK A  
KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI  
TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ**



## KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

### KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS SZAKMA

#### 1. A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Kereskedelem
- 1.2 A szakma megnevezése: Kereskedő és webáruházi technikus
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 0416 13 03
- 1.4 A szakma szakmairányai: -
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: -
- 1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: -, Technikumi oktatásban: 280 óra, Érettségire épülő oktatásban: 160 óra

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

A kereskedő és webáruházi technikus képzés, olyan komplex tudást adó szakmai oktatás, amely teljesen új távlatokat nyit a kereskedelmi folyamatokban, az online értékesítésben, úgymint a digitalizáció vagy a technológiai újítások az áruforgalom területén.

A szakképzett technikus kereskedelmi egységet és webáruházat működtet. Feladata az áruforgalom lebonyolítása, az áruk adás-vétele, amely magában foglalja a B2B, a B2C kereskedelmi és webáruházi értékesítést.

Megtervezi, elemzi, értékeli az áruforgalmi tevékenységet. A vállalkozás nyereséges gazdálkodása érdekében alkalmazza a gazdasági, a marketing, a jogi ismereteket, melynek következtében képes kialakítani a kereskedelmi egység külső/belső arculatát, termék-, ár-, értékesítési-, és kommunikációs politikáját.

Irányítja, szervezi és ellenőrzi a kereskedelmi egység szabályszerű működését, ellátja a nyilvántartással, az vásárlók kezelésével, az adatszolgáltatással, az adatok védelmével kapcsolatos adminisztratív feladatokat.

Kezeli a megrendeléseket, a törzsvásárlói nyilvántartásokat, a bónuszrendszereket.

Árukatalógusokat, árjegyzékeket állít össze. Konkurencia elemzést végez a termékkereskedelem területén.

A legkorszerűbb digitális és technológiai ismereteinek alkalmazásával irányítja a kereskedelmi és elektronikus rendszerek folyamatszervezését, informatikai megvalósítását.

Aktualizálja az online tartalmakat, részt vesz az aktuális online, offline kampányok lebonyolításában.

Szakszerűen kommunikál idegen nyelven. Feladatait környezettudatosan, a fenntarthatóság jegyében végzi.

### 3. A szakmához rendelt legjellemzőbb FEOR szám

Szakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Kereskedő és webáruházi technikus	5111	Kereskedő
	5112	Vezető eladó
	5123	Telefonos (multimédiás) értékesítési ügynök
	3622	Kereskedelmi ügyintéző
	1333	Kereskedelmi tevékenységet folytató egység vezetője

### 4. A szakképzésbe történő belépés feltételei

#### 4.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

#### 4.2 Alkalmassági követelmények

##### 4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

##### 4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

### 5. A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

#### 5.1 Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

- Számítógép internetkapcsolattal
- Projektor, nyomtató, szkennel
- Irodai szoftverek • Bizonylatok
- Irodatechnikai eszközök

#### 5.2 Eszközjegyzék szakirányú oktatásra

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

- Ügyviteli szoftverek

## 6. Kimeneti követelmények

### 6.1 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 felmérik a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, megtervezik a háztartás pénzgazdálkodását. Elemzik a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetik az egyes vállalkozási formákat. Megszerzett ismereteik alapján megértik az alapvető jogi fogalmakat és példákon keresztül bemutatják az alapvető fogyasztói jogokat. Szituációnak megfelelően, hatékonyan kommunikálnak. Elsajátítják és betartják a hétköznapi viselkedési formákat, az alapvető viselkedéskultúra elvárásainak megfelelően viselkednek. Tájékozódnak az üzleti környezetben, ellátják a gazdálkodó szervezeteknél előforduló egyszerű, digitális eszközökhöz köthető feladatokat, bekapcsolódnak az információs társadalomba és ez önfejlesztésre ösztönzi őket. Ismerik az értékesítési folyamat szereplőit és az értékesítési technikákat. Megkülönböztetik az egyes közlekedési alágazatokat, felmérik a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatokat, elkészítik az ezekhez szükséges bizonylatokat.

### 6.2 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei

Sorszám	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.	Figyelemmel kíséri a gazdaság szereplői közötti kapcsolat alakulását. Nyitott az új gazdasági információk befogadására és elemzésére.	Irányítás mellett feltárja a gazdasági szereplők közötti kapcsolatrendszerét.

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 közöttük lévő fontossági sorrendet.	Figyelembe veszi az egy háztartásban élők készségeit, erősségeit, gyengeségeit a feladatok kiosztásakor.	Önállóan elkészíti a saját vagy egy elképzelt háztartás munkamegosztását.

4	Elemzi az egyes vállalkozási formákat, megállapítja 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 garancia fogalmát, jellemzőit. Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.	Szem előtt tartja az előírásokat, tiszteletben tartja a fogyasztók érdekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.	Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.

7	A gyakorlatban alkalmazza a vállalkozást érintő jogi 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 / ügyfélhelyezethez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat (pl. adatbázisból hiányzó ügyféladatokat 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 eszközeit.	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat szabályait.	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók szerint felhasználja ezeket.
12	Összehasonlítja a közlekedési alágazatok fejlődésének ismérveit, a napjainkra jellemző közlekedési munkamegosztás területén.	Ismeri és azonosítja a közlekedési alágazatok különböző feladatait. Megnevezi az egyes közlekedési alágazatok előnyeit és hátrányait.	Tisztában van az alágazatok feladataival, előnyeivel és hátrányaival.	Önállóan hoz döntést és javaslatot tesz a közlekedési módok és eszközök kiválasztására.
13	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 találkozhat a	Érdeklődik és nyitott a kereskedelmi szolgáltatások megismerésére.	Önállóan képes eligazodni a különböző szolgáltatások körében.

		mindennapokban.		
14	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.
15	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.
16	Áruajánlással segíti a vevőt/ügyfelet a vásárlási döntésben.	Ismeri a vásárlás indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, az értékesítési módokat és technikákat.	Az áruajánlás során empatikus és reflektív. Viselkedése minőségorientált.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg, amelyekkel irányítja a vásárlási döntés folyamatát. Felelősséget vállal a vevő/ügyfél igényeinek kiszolgálásáért.

### 6.3 Szakirányú oktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Kereskedő és webáruházi technikusként elindítja és működteti a bolti és az e-kereskedelmi egységeket.	Ismeri a bolti és az ekereskedelmi vállalkozások alapításának, működtetésének feltételeit, előírásait.	Törekszik a tevékenységéhez legjobban illeszkedő vállalkozási forma megválasztására.	Önállóan képes vállalkozást alapítani és működtetni a jogszabályi

				előírások betartásával.
2	Feltérképezi a piacon megtalálható különböző webáruházi rendszereket, és kialakítja állásfoglalását a	Pontosan megnevezi a különböző webáruházi rendszerek előnyeit és hátrányait.	Törekszik arra, hogy megvizsgálja ezeket a rendszereket pénzügyi és marketing szempontból	Felelősen dönt a számára legoptimálisabb webáruházi rendszer kiválasztásáról.

	bérlésről vagy az egyedi webáruház létrehozásáról.		egyenként.	
3	Folyamatosan figyeli az aktuális vállalkozói hitelek és pályázati felhívásokat.	Felismeri a pályázatokban rejlő lehetőségeket vállalkozása fejlesztéséhez.	Törekszik a pályázattal elnyert projekt tökéletes megvalósítására.	A pályázati elszámolást precízen végzi, annak tartalmáért, valódiságáért felelősséget vállal.
4	Tanulmányozza az offline és az online világban működő kereskedelmi vállalkozások új kihívásait.	Azonosítja az új tereket és piacokat, az új kiskereskedelmi modelleket.	Nyitott az új kiskereskedelmi modellek elsajátítására, bevezetésére, mint pl. a hibrid tér, a kiterjesztett valóság, okos kiskereskedelem stb.	Önálló javaslatot fogalmaz meg a vezetés felé az új stratégiai koncepciókkal és trendekkel kapcsolatban.
5	Kiszámolja és elemzi az áruforgalmi tevékenységet meghatározó mutatókat, amelyek a gazdálkodás eredményességét segítik.	Összefüggéseiben ismeri a likviditási mutatókat, a cashflow fogalmát, kimutatását, jelentőségét, a pénzügyi kimutatások eredményeit, a jövedelmezőségi mutatókat, a finanszírozási lehetőségeket. Értelmezi és felismeri a közöttük lévő logikai kapcsolatokat, összefüggéseket.	Motivált a vállalat gazdasági és marketing stratégiájának meghatározásában.	Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására, hogy a mutatók a tervezett szintet hozzák az eredményes működés érdekében és az alkalmazott stratégia sikerességében.



6	Bolti és ekereskedelmi megrendeléseket vesz fel és készít, beszerzést végez, készletnyilvántartást vezet és értékesít.	Ismeri a vállalkozás áruforgalmi folyamatát, annak rendszerét, a megrendelések folyamatát, a készletpolitikáját, az ehhez alkalmazott készletnyilvántartó programokat, a leltározás folyamatát, az áruk eladásra való előkészítését, az eladótéri és weboldali elhelyezését, továbbá ismeri az értékesítési módokat és az értékesítés folyamatát.	Törekszik a megrendelések határidőre történő teljesítésére, a megfelelő készletnagyság biztosítására, annak ellenőrzésére, valamint motivált az eladások számának növelésében.	Munkahelyi vezetőjével egyeztetve dönt a készletállomány nagyságáról, a megfelelő raktárkezelői program alkalmazásáról, használatáról. A beszállítói partnerekkel együttműködik, új megoldásokat kezdeményez a termékek értékesítésében.
7	Felméri és összeállítja	Megfelelő	Szem előtt tartja a	Betartja a

	a kereskedelmi egység áruválasztékát.	termékismerettel rendelkezik és felismeri az új termékek forgalmazásában lévő lehetőségeket, nyitott az újdonságok iránt.	termékeken található jelölések, az áruk címkéjén lévő információk pontos adattartalmát, a fogyasztói árak egyértelmű feltűntetését.	fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatos szabályokat, a speciális előírásokat.
8	Meghatározza a létszám- és bérghazdálkodási, valamint a jövedelmezőségi mutatókat, a fizetendő adókat.	Ismeri a bevételeket és költségeket, valamint ezen tényezők profitra gyakorolt hatását. Tudja az adózással kapcsolatos előírásokat.	Törekszik az eredményes működésre, a profit maximalizálására.	Munkahelyi vezetőjével felelős döntéseket hoz a pénzügyi kockázatok csökkentése érdekében. Felelősen jár el az adózással kapcsolatos jogszabályi előírások betartásában.

9	Megtervezi a vállalat számára legjobb elektronikus beszállítói rendszerek folyamatszervezését, logisztikáját, beszerzi az ehhez szükséges szoftvereket.	Részletesen ismeri a piacon jelenlévő leginnovatívabb technológiákat, szoftvereket, fulfillment webshop logisztikát, cégeket, a felhőalapú logisztikai platformokat.	Nyitott a legújabb ekereskedelmi raktárlogisztika folyamatainak elsajátítására, a globális szemlélet kialakítására, a nemzetközi terjeszkedésre, a legjobb alvállalkozók, szolgáltatók, vagyis a 3PL (Third Party Logistics) felkutatására.	Vezetői irányítással kreatívan hozza meg döntéseit a vállalat számára legoptimálisabb logisztikai rendszer használatáról, a big data és mesterséges intelligencia (chatbot) alkalmazásáról, a fulfillment cégek igénybevételeéről.
10	Felméri a kiskereskedelemben alkalmazott digitális technológiákat és azok szerepét a saját vállalatánál.	Ismeri a hagyományos digitális eszközöket, (pl. vonalkód, QR kód a termékeken, digitális polccímke, önkiszolgáló pénztárgépek, online pénztárgépek, interaktív információs táblák, click-andcollect, click-anddrive stb...).	Elkötelezett az új digitális technológiák tanulmányozása, bevezetése mellett, mint pl. a mobilapplikációk, mobiltelefonos fizetés, eladó- és kasszamentes boltok, dinamikus árazás, intelligens bevásárlókocsi, virtuális bevásárlókosár, tájékoztató szkennerek vásárlóknak, kiszolgáló robotok	Munkahelyi vezetőjével egyeztetve dönt a hagyományos és az új digitális technológiák alkalmazásáról, új megoldásokat kezdeményezve, melyek a vállalat számára a legoptimálisabb előnyöket jelentik a piacon.

			stb.	
--	--	--	------	--

11	Összeállítja a kereskedelmi vállalat számára legelőnyösebb marketing stratégiát.	Ismeri az értékteremtés fogalmát, a vásárláshoz vezető utat, a „Brand” fogalmát, a piackutatás jelentőségét, a marketingkommunikációs mixet, a direktmarketinget, az online marketinget, a gerillamarketinget, a B2B és B2C marketinget, a közösségi oldalak erőteljes szerepét az eladásban.	Motivált az új trendek megismerésében a marketing területén, mint a tartalomalapú marketing, értékesítés, perszónafókuszú megközelítés, vásárlói úton alapuló kommunikáció, konverzióalapú megközelítés, vagy a social media kihagyhatatlansága.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vezetőség részére a hagyományos és az új technikák alkalmazására, vagy a kettő kombinációjára.
12	Részt vesz a különböző marketing akciók összeállításában, kampányok lebonyolításában, az árubemutatókon. Működteti a kereskedelmi vállalkozás törzsvásárlói rendszerét, az ehhez kapcsolódó nyilvántartásokat.	Tudja és érti a különböző promóciók, kampányok, akciók, hűségprogramok jelentőségét, eladásösztönző szerepét az értékesítésben.	Elkötelezett a kereskedelmi egységben, webáruházban meghirdetett akciók, törzsvásárlói programok sikeres lebonyolításában.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vásárlói lojalitás elmélyítésére, új speciális kampányok szervezésére.
13	Megvizsgálja az értékesítés hatékonyságát segítő tényezőket az értékesítési stratégia kialakításához a bolti és elektronikus kereskedelemben egyaránt.	Összefüggéseiben ismeri a stratégiák nehézségeit és gyenge pontjait, az optimalizálást, a „multichanneling” többszörös értékesítést, az elektronikus piacteret, annak formáit, az értékesítési módokat.	Kereskedelmi munkája során törekszik a legjobb stratégia kialakítására, a vállalat profiljához illő értékesítési mód(ok) kiválasztására.	Felismeri, ha nem megfelelő döntést hozott és képes az önkorrekcióra, szükség esetén vezetői segítséget vesz igénybe.

14	Társalgási szinten kommunikál a választott idegen nyelven.	Ismeri a szakmájához kapcsolódó szakkifejezéseket.	Figyelemmel kíséri az új technológiák idegen nyelvű leírásait, melyet fel tud használni munkája során.	Folyamatosan képzi magát a szakmai nyelvtanulásban.
15	Szakszerűen kezeli a pénztárgépet és a pénztárgép terminált.	Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működését, a	Törekszik a precíz és pontos munkavégzésre a kasszazónában.	Felelősséget vállal a pénzkezelési szabályzat előírásainak

		pénztáros feladatait. Segítséget nyújt a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgépek használatához.		betartására.
16	Kialakítja a bolti és a webáruházi fizetési lehetőségeket, a különböző fizetési módokat.	Részletesen ismeri a különböző fizetési módokat: készpénz, bankkártya, hitelkártya, utalvány, mobilfizetés, banki átutalás, utánvétes rendelés. PayPal, Barion, SimplePay. Felvilágosítást ad az érdeklődő vevők számára.	Nyitott az új fizetési módok elsajátítására, a kereskedelmi egységben történő alkalmazására.	Felelősséget vállal a kereskedelmi egységben történő szigorú fizetési előírások, szabályok betartására.
17	Elkészíti az értékesítéshez szükséges fuvarokmányokat (szállítólevél), valamint a bizonylatokat (nyugta, számla).	Ismeri az okmányok és bizonylatok alaki és formai követelményeit, azok adattartalmát.	Törekszik az üzleti életben fontos szakszerű dokumentálásra.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat, okmány megfelelőségéért, a jogszabályi előírások betartásáért.

18	Beszerzi a kereskedelmi vállalkozás típusának megfelelő különböző árumozgató gépeket (pl. béka, molnár kocsi stb.), berendezéseket (pl. hűtőgépek, mérlegek stb.) és egyéb eszközöket (árazó gép, digitális árcímke stb.) valamint a megfelelő szoftvereket.	Ismeri a kereskedelemben használatos árumozgató gépek, berendezések, szoftverek általános működését.	Törekszik a különböző árumozgató gépek, berendezések rendeltetésszerű és szakszerű használatára, a szoftverek megfelelő alkalmazására.	Munkáját a gépek kezelési utasításában foglaltak szerint és a munkavédelmi szabályok betartásával végzi és dokumentálja.
19	Betartja a fogyasztóvédelmi törvényben foglaltakat, a fogyasztói érdekek védelmét, arról szabályszerűen tájékoztatja a vásárlókat.	Ismeri a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait.	Törekszik a kereskedelmi egység és a vevő szempontjából a legoptimálisabb módon kezelni a fogyasztóvédelmi panaszokat.	Képes a hibák önálló javítására a panaszok és a reklamációk nagyfokú csökkentése érdekében.
20	Szakszerűen kezeli a fogyasztói reklamációkat, visszajelzéseket, jegyzőkönyvet vesz fel, tájékoztat a panaszkezelési és vitarendezési szabályzatról, az elállási jogról.	Részletesen ismeri a különböző kommunikációs szituációknak megfelelő pozitív megoldásokat.	Értékként tekint a vásárlóval való empatikus és udvarias kommunikációra.	Felelősen jár el a fogyasztó kifogásaival kapcsolatban.
21	Alkalmazza a személyes adatok védelméről szóló előírásokat és elkészíti az ehhez kapcsolódó adminisztrációs feladatokat.	Ismeri az adatvédelemre vonatkozó legfontosabb alapfogalmakat, az adatkezelés feltételeit.	Önmagára nézve kötelező érvényűnek tekinti az adatok jogszerű kezelését.	Betartja és betartatja az adatvédelmi szabályokat.

22	Munkája során alkalmazza a környezetvédelmi előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait, az aktuális környezetbarát megoldásokat, termékjelzéseket, nemzetközi jelöléseket.	Tevékenysége során értéként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezet- és egészségtudatos gazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.	Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.
23	Munkája során alkalmazza a munka-, tűz- és balesetvédelmi, előírásokat. Kezeli a rendkívüli eseményeket.	Ismeri a baleseti veszélyforrásokat, tudja mi a teendő baleset esetén. Ismeri a munkavédelmi előírásokat a kereskedelem területén.	Törekszik a biztonságos és precíz munkavégzésre.	Felelős a hatáskörén belüli munka-, tűz- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.
24	Betartja a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogi szabályozást és annak megfelelő szakmai gondossággal jár el.	Ismeri a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatásának fogyasztóvédelmi, illetve versenyjogi vonatkozásait.	Törekszik az értékesítéssel vagy eladásösztönzéssel közvetlen kapcsolatban álló magatartása, munkája, reklám- illetve marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja során a vevő érdekeinek tiszteletben tartására.	Felelős a hatáskörén belül a tisztességes kereskedelmi gyakorlat szabályainak betartásáért.

## 7. Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

7.1 Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: valamennyi előírt képzési évfolyam eredményes teljesítése.

### 7.2 Írásbeli vizsga

7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Gazdálkodási tevékenység alapjai

7.2.2 A vizsgatevékenység leírása: Az írásbeli feladatlap minimum 20, maximum 30 feladatból áll és a következő témakörök tanulási eredményeit méri: gazdasági alapfogalmak, piac és pénz, a vállalkozási formák, az állam gazdasági szerepe és feladatai, jogi alapfogalmak, tudatos fogyasztói magatartás, a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatok. Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatlapon: □ Fogalommeghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.

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

7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

7.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 30%

7.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik.

Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A javítás során részpont adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

7.2.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

7.2.5.2 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerzhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

### 7.3 Gyakorlati vizsga

7.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Információkezelés

7.3.2 A vizsgatervékenység leírása **1. vizsgarész:**

#### **Információkezelés**

Egy, a képző intézmény által összeállított gyakorlati feladat megoldása számítógépen szövegszerkesztő és táblázatkezelő program alkalmazásával, amely a következő két feladatot tartalmazza:

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

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

## 2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció

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

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

A szituációs feladatokban a vizsgázó a vizsgáztatóval végzi a páros munkát.

### 7.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

- 1. vizsgarész: 45 perc
- 2. vizsgarész: 15 perc (5 perc felkészülés, 10 perc feladat-végrehajtás)

### 7.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 70

#### % 7.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az ágazati alapvizsga gyakorlati vizsgatevékenységének Információkezelés vizsgarészét a vizsgázók számítógépes tanteremben készítik el vizsgabiztos jelenlétében. Az elkészített feladatokat el kell menteni a vizsgaszervező által megadott mappába, meghatározott néven. A gyakorlati vizsgafeladat befejezése után a vizsgaszervező feladata a számítógépen elkészített feladatok nyomtatása és mentése. A mentésnek és/vagy a nyomtatásnak a gyakorlati vizsga befejezését követő 60 percen belül meg kell történnie. A vizsgafeladat értékelése a vizsgaszervező által készített részletes értékelési útmutató alapján történik. Lehetséges értékelési szempontok:

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

módszerek:

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

Gyakorlati vizsgatevékenység		Értékelés
1. vizsgarész: Információkezelés	Üzleti levél	40%
	Szállítólevél	20%



7.3.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

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

7.4 Alapvizsgával betölthető munkakör FEOR száma

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

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

## 8. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

8.1 Szakma megnevezése: Kereskedő és webáruházi technikus

8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.2.1 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.2.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

### 8.3 Központi interaktív vizsga

8.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Kereskedelmi vállalatok gazdálkodása**

8.3.2 A vizsgatevékenység leírása

A központi interaktív vizsgafeladat - számítógépes környezetben - szöveges és számítási feladatokból áll és a következő tantárgyak témaköreinek tanulási eredményeit méri: A kereskedelem alapjai, Termékismeret, Vállalkozási ismeretek, Kereskedelmi gazdaságtan. **Kereskedelem alapjai:** Az áruforgalmi folyamat elemei. Munka-, tűz- és balesetvédelem szerepe. Környezetvédelem. Digitális és analóg eszközök használata. Pénzkezelés.

**Termékismeret:** A hagyományos árucsoportosítás. Árrendszerek. Csomagolástechnika. Termékkihelyezés és forgalmazás. Fogyasztóvédelmi alapok. Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban.

**Vállalkozási ismeretek:** Gazdasági szervezetek. A vállalkozások vagyona és finanszírozása. A likviditás és cash-flow. Üzleti tervezés.

**Kereskedelmi gazdaságtan:** Árképzés. Készletgazdálkodás. Humán erőforrás tervezés. Közterhek. Költségek. Eredményesség. Vagyonzvizsgálat.

A vizsgafeladat az alábbi feladattípusok tartalmazza:

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.

- Szövegkiegészítés: a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis állítást javítani kell.
- Számítási feladatok: a kereskedelmi gazdaságtan témaköreire épülő feladatok.
- Esettanulmány értelmezése: A feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolnia a kérdésekre. A válaszadási lehetőségek zártak, illetve számolásigényesek is lehetnek.

8.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 120 perc 8.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 50% 8.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Az interaktív vizsgatevékenység feladatainak és javítási-értékelési útmutatójának elkészítéséről a szakképzésért felelős miniszter a szakmai vizsga nyelvén gondoskodik. A vizsgafeladathoz

tartozó útmutató alapján a számítógép által véletlenszerűen generált vizsga-feladatsort kell az interaktív vizsgán megoldani.

Az értékelés a javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik.

Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A javítás során részpontszám adható, de ezt a javítási-értékelési útmutató részletesen meghatározza.

Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek. A számítások elvégzéséhez nem programozható számológép használható.

Az egyes feladattípusok aránya és értékelése a teljes vizsgafeladaton belül:

Fogalommeghatározás	10%
Szövegkiegészítés	5%
Párosítás	10%
Sorrendbe rendezés	10%
Feleletválasztás	10%
Igaz-hamis állítások megjelölése	10%
Számítási feladatok	25%
Esettanulmány értelmezése	20%

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

## 8.4 Projektfeladat

### 8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: "Kereskedelem és a Digitális világunk" portfólió bemutatása

#### 8.4.2 A vizsgatervékenység leírása

A „Kereskedelem és a Digitális világunk portfólió” a vizsgázó 11-13. évfolyamokon elért szakmai fejlődését, eredményeit, a megszerzett tudását, kompetenciáit mutatja be és a szakma gyakorlására való alkalmasságát szemlélteti.

Tartalmazza a saját tanulási folyamat önértékelését, tapasztalatainak feldolgozását, fejlődésének összegzését és elemzését, valamint az **E-kereskedelem és a Marketing tanulási területeket**, melyet a vizsgázó egy előzetesen elkészített és leadott prezentációban mutat be a vizsgabizottságnak.

A prezentációban a két tanulási területből választott egy-egy témakör összekapcsolódik, egymásra épül és szerves egységet alkot a portfóliójában szereplő dokumentumokkal. A vizsgázó a portfóliója bemutatása után reflektál a vizsgabizottság szakmai kérdéseire.

A portfólióban mindkét tanulási terület tantárgyainak témaköreiből, egy-egy téma választása kötelező.

- 1. E-kereskedelem tanulási terület: *Digitalizáció és webáruház működtetése*:** az elektronikus kereskedelmi rendszer felépítése és működése/működtetése, multimédiás és kommunikációs alkalmazások, weblapkészítés és működtetés, adatbáziskezelés, mobilalkalmazások, szoftverhasználati jogok, online vállalkozások, online kereskedelmi platformok, ügyfélkapcsolatok menedzselése, logisztikai feladatok.
- 2. Marketing tanulási terület: *Marketing alapjai és marketingkommunikáció*:** a marketing sajátosságai és területei a kereskedelemben, vásárlói magatartás, piackutatás, szegmentáció és célpiaci marketing, termékpolitika, árpolitika, értékesítéspolitika, szolgáltatásmarketing, személyes eladás, eladásösztönzés, direkt marketing, arculatkialakítás, online marketing

A portfólió a következő dokumentumokat tartalmazza, amelyből 5 elem megjelenítése kötelező:

- Saját készítésű vagy szabadon választott weboldal
- Fotók, saját készítésű fotók
- Animációk
- Videók
- Hanganyagok
- Saját készítésű ábrák, grafikonok, táblázatok
- Saját készítésű szöveges elemek
- Sikeres dolgozatok
- Projektmunkák
- Elkészített produktumok
- Versenyeredmények
- Bolti berendezési tervek, tárgyak

A portfólió dokumentációjának felépítése, formai követelménye:

1. Egységbe szerkesztett, elektronikus és/vagy nyomtatott formában tárolt állományok/dokumentumok:
  - Felépítése: borító, tartalomjegyzék, szöveges állomány, képek, ábrák, forrásjegyzék, ábrajegyzék
  - Kötelező dokumentumok (minimum 5 elem)
  - „Reflexív napló”, melyet a szakmai mentor aláírásával hitelesít
  - Terjedelem: 10 -15 oldal
  - Betűméret: 12p
  - Betűtípus: Times New Roman
  - Sorköz: 1,5
  - PDF dokumentum
2. A portfólió prezentációjának követelménye:
  - PowerPoint vagy Prezi bemutató
  - Diaszám: 15-max.20 dia
  - Táblázatok, képek, fotók, ábrák, szöveges elemek megfelelő arányú felhasználása
  - Felépítése a prezentáció szabályainak megfelelően történik: első dia: a portfólió címe, a vizsgázó neve, a szakmai mentor neve utolsó előtti dia: forrásjegyzék, ábrajegyzék utolsó dia: „Köszönöm a figyelmet.”

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 perc, amelyből 20 perc a projekt bemutatása, 10 perc a reflektálás, a vizsgabizottság kérdéseinek megválaszolása.

8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 50 %

8.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A vizsgázónak az egységes szerkezetbe (PDF dokumentum) foglalt portfólióját a prezentációval együtt, legkésőbb a szakmai vizsga megkezdése előtti 30. nappal kell leadnia az akkreditált vizsgaközpontnak nyomtatott és/vagy elektronikus formában.

A portfólió szakmai mentora egy előzetes értékelést készít, és írásban javaslatot tesz a vizsgabizottságnak a végső értékelésre.

A portfólió előzetes és végső értékelése a „Bírálati lapon” történik a megadott bírálati szempontok figyelembe vételével, a vizsgaszervező által készített részletes útmutató alapján. A szakmai mentor a megadott szempontok mellett szöveges értékelést is készít 5-8 mondatban.

<b>Bírálati lap/ bírálati szempontok</b>	
A portfólió összeállításának igényessége, formai elemei, külső megjelenése	10%
A portfólió komplexitása, nehézségi foka	10%
A választott téma jelentősége, időszerűsége	10%

A portfólió szakszerű és pontos fogalmazása	10%
Egyéni kreatív ötletek megvalósítása	10%
A vizsgázó szakmai fejlődésének bemutatása	10%
A prezentáció felépítése	10%
A vizsgázó kommunikációja, előadásmódja, szakmai szókinccse	15%
A bemutatás időgazdálkodása	5%
Önreflexió	10%
<b>Szakmai mentor szöveges értékelése</b>	

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte. 8.5 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: A központi interaktív vizsga befejezése után a nyomtatás és mentés során a vizsgaszervező által megbízott rendszergazda vagy technikus.

8.6 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

1. A központi interaktív vizsga lebonyolításához a vizsgaszervező biztosít: internetkapcsolattal rendelkező számítógépet, hálózatot, nyomtatót.
2. A projektfeladat bemutatásánál a vizsgaszervező biztosít: számítógépet, hálózatot, projektort, hangosítást.

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

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

8.9 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: A központi interaktív vizsgarésznél nem programozható számológép használata megengedett.

## **9. A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra**

vonatkozó sajátos feltételek: -