

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

SZAKMAI PROGRAMJA

a

Kereskedelem ágazathoz tartozó

4 0416 13 02

**KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ
SZAKMÁHOZ**



2020-TÓL FELMENŐ RENDSZERBEN

Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ KÉPZÉS HELYI ÓRATERVE | 3 |
| KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ KÉPZÉS HELYI TANTERVE | 6 |
| Munkavállalói ismeretek tantárgy | 12 |
| Munkavállalói idegen nyelv tantárgy..... | 14 |
| Gazdasági ismeretek tantárgy | 18 |
| A vállalkozások működtetése tantárgy | 21 |
| Kommunikáció tantárgy | 24 |
| Digitális alkalmazások tantárgy | 26 |
| Kereskedelmi ismeretek tantárgy | 29 |
| Üzlet működtetése tantárgy..... | 32 |
| Pénztárgépkezelés tantárgy | 35 |
| Termékismeret és -forgalmazás tantárgy | 38 |
| Üzleti kommunikáció tantárgy | 43 |
| KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ EGYBEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT..... | 47 |
| PROJEKTFELADATOK A KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ SZAKMÁHOZ | 52 |
| KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK A KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ SZAKMÁHOZ | 62 |

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ

KÉPZÉS

HELYI ÓRATERVE

Kereskedelmi értékesítő 4 0416 13 02 szakképesítés óraterve a Programtantervek alapján

2020. szeptember 1-jétől felmenő rendszerben 3 évfolyamos szakképző iskolai képzés esetén, a kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció szakmacsoportban és a XXVI. kereskedelem ágazatban

| Kereskedelmi értékesítő 4 0416 13 02 szakképesítés óraterve | | | | |
|--|--|------------------|-------------------|-------------------|
| Heti óraszámokkal | | | | |
| Tanítási hetek száma: | | 36 hét | 36 hét | 31 hét |
| Tantárgyak | | 1/9. évf. | 2/10. évf. | 3/11. évf. |
| K Ö Z I S M E R E T I O K T A T Á S | Kommunikáció – magyar nyelv és irodalom KMagyNyI | 2 | 2 | 2 |
| | Német nyelv Ném | 2 | 1 | 1 |
| | Matematika Mat | 2 | 2 | 1 |
| | Történelem és társadalomismeret TöTis | 3 | - | - |
| | Természetismeret Tei | 3 | - | - |
| | Testnevelés Tesi | 4 | 1 | 1 |
| | Osztályközösség-építő Program OkéP | 1 | 1 | 1 |
| | Pénzügyi és munkavállalói ismeretek PüMvÁI | - | - | 1 |
| | Szabad órakeret 1-2-2 | Matematika Mat | 1 | 1 |
| | | Informatika Inf | 1 | 1 |
| | KÖZISMERET ÖSSZESEN: | <i>18</i> | <i>9</i> | <i>9</i> |

| | Tanulási terület | Tantárgyak | elm. | gyak | elm. | gyak. | elm. | gyak. |
|--|-------------------------------------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| S Z A K M A I T A N T Á R G Y A K | Munkavállalói ismeretek | Munkavállalói ismeretek | 0,5 | - | | | | |
| | Munkavállalói idegen nyelv | Munkavállalói idegen nyelv | - | - | | | 2 | 0 |
| | Gazdálkodási tevékenység ellátása | Gazdasági ismeretek | 6 | - | | | | |
| | | Vállalkozások működtetése | 2 | - | | | | |
| | Üzleti kultúra és információkezelés | Kommunikáció | 3 | - | | | | |
| | | Digitális alkalmazások | 4,5 | - | | | | |
| | Kereskedelmi egység működtetése | Kereskedelmi ismeretek | - | - | 3 | 4 | 4 | 5 |
| | | Üzlet működtetése | - | - | 2 | 3 | 0 | 1 |
| | | Pénztárgépkézelés | - | - | - | - | 0 | 2,5 |
| | | Termékismeret és forgalmazás | - | - | 1,5 | 4 | 1,5 | 3,5 |
| | | Üzleti kommunikáció | - | - | 1 | 4 | 1 | 2 |
| | Szabad sáv 0 – 3 - 3 | Üzlet működtetése | | | 0 | 1 | 1 | |
| | | Termékismeret és forgalmazás | | | 0 | 1,5 | 1,5 | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|-----------|---|------------|------|-----------|----|
| | Szakmai tantárgyak összesen elmélet-gyakorlat: | 16 | 0 | 7,5 | 17,5 | 11 | 14 |
| | SZAKMAI TANTÁRGYAK ÖSSZESEN: | 16 | | 25 | | 25 | |
| | MINDÖSSZESEN: | 34 | | 34 | | 34 | |
| | Egybefüggő szakmai gyakorlat | 0 | | 140 | | 0 | |

Heti és éves szakmai óraszámok:

| évfolyam | Heti óraszám szabad sávval | | Éves óraszám szabad sávval | |
|------------------------------|----------------------------|------------------|----------------------------|------------------|
| | elmélet | gyakorlat | elmélet | gyakorlat |
| 1/9. évfolyam | 16 óra/hét | 0 óra/hét | 576 óra/év | 0 óra/év |
| egybefüggő szakmai gyakorlat | | | | 0 óra/év |
| 2/10. évfolyam | 7,5 óra/hét | mh. 17,5 óra/hét | 270 óra/év | mh. = 630 óra/év |
| összefüggő szakmai gyakorlat | | | | 140 óra/év |
| 3/11. évfolyam | 7,5 óra/hét | mh. 17,5 óra/hét | 232,5 óra/év | mh. 542,5 óra/év |
| összesen: | | | 1 078,5 óra / év | 1 312,5 óra / év |
| Mindösszesen: | | | 2 391 óra / év | |

Heti óraszámok csoportbontással

| Évfolyam | Heti óraszámok csoportbontás nélkül | Heti óraszámok csoportbontással | Finanszírozott órakeret |
|----------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| 9. | 34 | 34 | 57 |
| 10. | iskolai: 16,5 | iskolai: 16,5 | 57 |
| 11. | iskolai: 16,5 | iskolai: 16,5 | 58 |

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ

KÉPZÉS

HELYI TANTERVE

13. KERESKEDELEM
ágazathoz tartozó
4 0416 13 02
KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ
SZAKMÁHOZ

1 A SZAKMA ALAPADATAI

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Kereskedelem
- 1.2 A szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő
- 1.3 A szakma azonosító száma: 4 0416 13 02
- 1.4 A szakma szakmairányai: —
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: Bolti előkészítő, Pénztáros

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 | | 1/9. | 2/10. | 3/11. | A képzés összes óraszama | 1. évfolyam | 2. évfolyam | A képzés összes óraszama |
|----------------------------|--|------------|------------|------------|--------------------------------|----------------|----------------|--------------------------------|
| Évfolyam összes óraszama | | 576 | 810 | 698 | 2084 | 1044 | 884 | 1928 |
| Munkavállalói ismeretek | Munkavállalói ismeretek | 18 | 0 | 0 | 18 | 18 | 0 | 18 |
| | Álláskeresés | 5 | | | 5 | 5 | | 5 |
| | Munkajogi alapismeretek | 5 | | | 5 | 5 | | 5 |
| | Munkaviszony létesítése | 5 | | | 5 | 5 | | 5 |
| | Munkanélküliség | 3 | | | 3 | 3 | | 3 |
| Munkavállalói idegen nyelv | Munkavállalói idegen nyelv | 0 | 0 | 62 | 62 | 0 | 62 | 62 |
| | Az álláskeresés lépései, álláshirdetések | | | 11 | 11 | | 11 | 11 |
| | Önéletrajz és motivációs levél | | | 20 | 20 | | 20 | 20 |
| | „Small talk” – általános társalgás | | | 11 | 11 | | 11 | 11 |
| | Állásinterjú | | | 20 | 20 | | 20 | 20 |
| | Gazdasági ismeretek | 216 | 0 | 0 | 216 | 108 | 0 | 108 |
| | Gazdasági alapfogalmak | 24 | | | 24 | 12 | | 12 |
| | A háztartás gazdálkodása | 33 | | | 33 | 12 | | 12 |
| | A vállalat termelői magatartása | 51 | | | 51 | 12 | | 12 |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|----|--|--|----|----|--|----|
| Gazdálkodási tevékenység ellátása | Az állam gazdasági szerepe, feladatai | 27 | | | 27 | 10 | | 10 |
| | Jogi alapfogalmak | 15 | | | 15 | 10 | | 10 |
| | Tudatos fogyasztói magatartás | 15 | | | 15 | 10 | | 10 |
| | Marketing alapfogalmak | 24 | | | 24 | 17 | | 17 |
| | Nemzetközi gazdasági kapcsolatok | 27 | | | 27 | 25 | | 25 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|------------|----------|----------|------------|------------|----------|------------|
| | Vállalkozások működtetése | 72 | 0 | 0 | 72 | 72 | 0 | 72 |
| | A vállalkozások gazdálkodása | 9 | | | 9 | 9 | | 9 |
| | A gazdálkodási folyamatok elszámolása | 27 | | | 27 | 27 | | 27 |
| | Statisztikai alapfogalmak | 36 | | | 36 | 36 | | 36 |
| | Tanulási terület összórászáma | 288 | 0 | 0 | 288 | 180 | 0 | 180 |
| Üzleti kultúra és információkezelés | Kommunikáció | 108 | 0 | 0 | 108 | 72 | 0 | 72 |
| | 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 |
| | Digitális alkalmazások | 162 | 0 | 0 | 162 | 162 | 0 | 162 |
| | Munkavédelmi ismeretek | 4 | | | 4 | 4 | | 4 |
| | Tízujjas vakírás | 104 | | | 104 | 104 | | 104 |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Digitális alkalmazások | 54 | | | 54 | 54 | | 54 |
| | Tanulási terület összórászáma | 270 | 0 | 0 | 270 | 234 | 0 | 234 |
| Kereskedelmi egység működtetése | Kereskedelmi ismeretek | 0 | 252 | 279 | 531 | 216 | 310 | 526 |
| | Áruforgalmi ismeretek | | 180 | 141 | 321 | 144 | 172 | 316 |
| | Szakmai számítások | | 72 | 72 | 144 | 72 | 72 | 144 |
| | Online kereskedelem | | | 66 | 66 | | 66 | 66 |
| | Üzlet működtetése | 0 | 180 | 31 | 211 | 108 | 93 | 201 |
| | A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés | | 40 | | 40 | 38 | | 38 |
| | Munka-, tűz és balesetvédelem | | 50 | | 50 | 50 | | 50 |
| | Környezetvédelem | | 40 | | 40 | 20 | 13 | 33 |
| | Erőforrás gazdálkodás | | | 31 | 31 | | 30 | 30 |
| | Áru- és vagyonvédelem | | 50 | | 50 | | 50 | 50 |
| | Pénztárgépkezelés | 0 | 0 | 78 | 78 | 0 | 78 | 78 |
| | Pénztárgép működtetése | | | 20 | 20 | | 20 | 20 |
| | Pénzkezelés szabályai | | | 12 | 12 | | 12 | 12 |
| | Pénzkezelés bizonylatai | | | 10 | 10 | | 10 | 10 |
| | Fizetési eszközök, törvényi előírások | | | 10 | 10 | | 10 | 10 |
| | A pénztáros elszámoltatása | | | 10 | 10 | | 10 | 10 |
| | Önkiszolgáló pénztárterminál | | | 16 | 16 | | 16 | 16 |
| | Termékismeret és -forgalmazás | 0 | 198 | 155 | 353 | 198 | 155 | 353 |
| | Árurendszerek | | 10 | | 10 | 10 | | 10 |

| | | | | | | | |
|---|----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|
| Minőség | | 20 | | 20 | 20 | | 20 |
| Fogyasztói érdekvédelem | | 30 | | 30 | 30 | | 30 |
| Árúfőcsoportok bemutatása | | 80 | 53 | 133 | 83 | 50 | 133 |
| Termékkihelyezés | | 40 | 32 | 72 | 37 | 35 | 72 |
| Csomagolás | | 18 | | 18 | 18 | | 18 |
| Specifikus termékismeret | | | 50 | 50 | | 50 | 50 |
| Fogyasztói trendek | | | 20 | 20 | | 20 | 20 |
| Üzleti kommunikáció | 0 | 180 | 93 | 273 | 90 | 186 | 276 |
| Az értékesítő szerepe | | 40 | 10 | 50 | 27 | 23 | 50 |
| A vásárlói döntést befolyásoló tényezők | | 30 | | 30 | 30 | | 30 |
| Értékesítési technikák és eladásösztönzés | | 80 | 73 | 153 | 23 | 133 | 156 |
| Digitális kommunikáció | | 30 | 10 | 40 | 10 | 30 | 40 |
| Tanulási terület összóraszám | 0 | 810 | 636 | 1446 | 612 | 822 | 1434 |
| Egybefüggő szakmai gyakorlat: | 0 | 140 | | | 140 | | |

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak 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 | összes óraszám |
|----------|--------------|----------------|
| 1/9. | 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 | Önismerete alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. | |

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

3.1.1.6 A tantárgy témakörei

1/9. 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 idegymunka 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. Probaidő

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, utazási költség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresőnek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület

| évfolyam | heti óraszám | összes óraszám |
|----------|--------------|----------------|
| 3/11. | 2 óra | 62 óra |

A tanulási terület tantárgyainak összórászáma:

62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy

62/62 óra

3.2.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet megfogalmazni a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően, nyelvi panelek és gyakori kifejezések segítségével.

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

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

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. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukción). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni. | 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 önéletrajzot fogalmaz. | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit. | Teljesen önállóan | | 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 követelményeit, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven. | Teljesen önállóan | | Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, 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, és céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során. | Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincscsel 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 szókincisével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek. | Teljesen önállóan | | |

3.2.1.6 A tantárgy témakörei

3/11. 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. Képesé 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, a szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogy tipikus szófordulatok és nyelvi panelek segítségével hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

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 káros csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. az időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a megfelelő kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

3.2.1.6.4 Állásinterjú

20 óra

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

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

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 | összes óraszám |
|----------|--------------|----------------|
| 1/9. | 6 óra | 216 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

1/9. évfolyam

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.

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 | összes óraszám |
|----------|--------------|----------------|
| 1/9. | 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

1/9. 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 | összes óraszám |
|----------|--------------|----------------|
| 1/9. | 3 óra | 108 óra |

3.4.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

1/9. évfolyam

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.

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

| évfolyam | heti óraszám | összes óraszám |
|-----------------|---------------------|-----------------------|
| 1/9. | 4,5 óra | 162 óraóra |

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 ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tízujjas vakíráson alapuló helyes írástechnikát. képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára.

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

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 tízujjas 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

1/9. évfolyam

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 Tízujjas vakírás

104 óra

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

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

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérvei alapján.

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

3.4.2.6.3 Digitális alkalmazások

54 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 Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület

| | |
|---|---------------|
| A tanulási terület tantárgyainak összóraszám: | 1446/1434 óra |
| Szabad sáv: | 167 óra |
| Összes óraszám: | 1613 óra |

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

3.5.1 Kereskedelmi ismeretek tantárgy

531/526 óra

| évfolyam | heti óraszám | összes óraszám |
|----------|---|---|
| 2/10. | 7 óra elmélet 3 óra gyakorlat 4 óra | 252 óra elmélet 108 óra gyakorlat 144 óra |
| 3/11. | 9 óra elmélet 4 óra gyakorlat 5 óra | 279 óra elmélet 124 óra gyakorlat 155 óra |

3.5.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

3.5.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak matematika

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

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 |
|--|---|-------------------------------------|--|--|
| A készletfigyelés és a készletváltozás alapján információt ad az árurendeléshez. | Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát. | Instrukció alapján részben önállóan | Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés | |
| Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni. | Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket. | Teljesen önállóan | | |
| Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi a raktárban. | Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. | Teljesen önállóan | | |
| Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket. | Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket. | Teljesen önállóan | | |
| Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megővését. | Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét. | Teljesen önállóan | | |
| Használja a készletnyilvántartó programokat. | Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket. | Teljesen önállóan | | Készletnyilvántartó program |
| Részt vesz a leltározás folyamatában. | Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és többlet okait. | Instrukció alapján részben önállóan | | PDA-leolvasó használata |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|---------------------------|
| Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és visszaigazolásához adatbázist kezel. | Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát. | Instrukció alapján részben önállóan | Eladói program használata |
| Az online rendelt árukat komissiózza és expedálja. | Ismeri az áruösszeállítás és -kiszállítás munkafolyamatát. | Teljesen önállóan | |
| Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket. | Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat | Teljesen önállóan | |

3.5.1.6 A tantárgy témakörei

3.5.1.6.1 Áruforgalmi ismeretek

2/10. évfolyam

180 óra

Elmélet

78 óra

Gyakorlat

102 óra

Az áruforgalmi folyamat elemei
Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban
A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés
Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai
A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja
Göngyölegkezelés
Raktárak, tárolási módok
Árumozgató eszközök és gépek
Beérkezett áruk készletre vételezése
Készletnyilvántartó program megismerése
Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása
A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése
Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értécsökkent termékek)

3/11. évfolyam

141 óra

Elmélet

63 óra

Gyakorlat

78 óra

Az áruk eladásra történő előkészítése
Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek
Az ár feltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók
Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések

Az áru kihelyezése az eladótérbe
Értékesítési csatornák
Értékesítési módok

3.5.1.6.2 Szakmai számítások

2/10. évfolyam **72 óra**

Elmélet **31 óra**

Gyakorlat **41 óra**

Árak felépítése

Leértékelés, akció, kiárúsítás

Forgalom Költségek

Árréstömeg

3/11. évfolyam **72 óra**

Elmélet **32 óra**

Gyakorlat **40 óra**

Átlagkészlet

Forgási sebesség napokban, fordulatokban

Áruforgalmi mérlegsor

Leltáreredmény meghatározása

Eredmény keletkezése

3.5.1.6.3 Online kereskedelem

3/11. évfolyam **66 óra**

Elmélet **29 óra**

Gyakorlat **37 óra**

Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok

Weblap, virtuális áruház felépítése

Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása

Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése

Árukezelési, komissiózási és expedálási feladatok főbb elemei

Az áru feladása

Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

3.5.2 Üzlet működtetése tantárgy

211/201 óra

Szabad sáv: **67 óra**

Összes óraszám: **278 óra**

| évfolyam | heti óraszám | összes óraszám |
|----------|--------------|----------------|
|----------|--------------|----------------|

| | | |
|----------------|---|--|
| 2/10. évfolyam | 5 + 1 óra elmélet 2 óra (+ 0 óra szabad sáv) gyakorlat 4 óra | 216 óra elmélet 72 óra gyakorlat 144 óra |
| 3/11. évfolyam | 0+1 óra elmélet 0 óra (+ 1 óra szabad sáv) gyakorlat 1 óra | 31 óra elmélet 31 óra gyakorlat 31 óra |

3.5.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

Az üzlet működtetése tantárgy tanításának fő célja, hogy a termékértékesítő megismerje azokat a jogszabályokat és előírásokat, amelyek a kereskedelmi egységek működtetésére vonatkoznak. Ismerje meg a munka- és tűzvédelmi szabályokat, az üzletben található veszélyforrásokat és a megelőzés módjait, valamint a vagyonvédelmi megoldásokat. Tanulja meg feladatainak összehangolását, munkájának megszervezését és a rendkívüli események kezelését.

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

—

3.5.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

3.5.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|---|--|-------------------------------------|---|--|
| Betartja a munka- és balesetvédelmi szabályokat. | Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik. | Teljesen önállóan | Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség | |
| Betartja a tűzvédelmi előírásokat. | Ismeri a tűzveszélyességi besorolásokat és tudja mi a teendő tűz esetén. | Teljesen önállóan | | |
| Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket. | Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket. | Instrukció alapján részben önállóan | | |

| | | | |
|--|---|-------------------|-----------------------------------|
| Munkahelyén be- tartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat. | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait. | Teljesen önállóan | |
| Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket. | Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat. | Teljesen önállóan | Számítógép és PDA használata |
| A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezni a munkakörébe tartozó feladatokat. | Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét. | Teljesen önállóan | |
| Ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat. | Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket. | Teljesen önállóan | Lopásgátló eszközök használata |

3.5.2.6 A tantárgy témakörei

3.5.2.6.1 A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés

2/10. évfolyam **48 óra**

Elmélet **18 óra**

Gyakorlat **30 óra**

Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők

Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben

A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja

Felkészülés a hatósági ellenőrzésre

3.5.2.6.2 Munka-, tűz- és balesetvédelem

2/10. évfolyam **60 óra**

Elmélet **18 óra**

Gyakorlat **42 óra**

Munkavédelmi alapfogalmak

Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei

A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások

A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések

A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása

Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv

3.5.2.6.3 Környezetvédelem

2/10. évfolyam **48 óra**

Elmélet **18 óra**

Gyakorlat **30 óra**

A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben
A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem
Az üvegházhatás jelensége, következménye
Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása
Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik
A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége

3.5.2.6.4 Erőforrás-gazdálkodás

3/11. évfolyam **62 óra**

Elmélet **31 óra**

Gyakorlat **31 óra**

Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)
Munkakörök a kereskedelemben
Munkaszervezés és információs folyamatok
A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése

3.5.2.6.5 Áru- és vagyonvédelem

2/10. évfolyam **60 óra**

Elmélet **18 óra**

Gyakorlat **42 óra**

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

3.5.3 Pénztárgépkézelés tantárgy

78/78 óra

| évfolyam | heti óraszám | összes óraszám |
|----------|-------------------|------------------|
| 3/11. | 2,5 óra gyakorlat | 78 óra gyakorlat |

3.5.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

A pénztárgépkézelés tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje a kassza kezelői és kasszaasszisztensi munkafolyamatok elemeit. Megismerje az elektronikus és számítógép-alapú eszközök működésének menetét és szabályait. Megtanulja a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait. Megtanuljon pénztárgépi nyugtát vagy számlát készíteni és elsajátítsa a pénz kezelésére vonatkozó előírásokat. Megtanuljon segítséget nyújtani a vásárlóknak az önkiszolgáló kassza használata során.

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

3.5.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Matematika

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

3.5.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|--|--|---------------------------------|--|---|
| Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót. | Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait. | Teljesen önállóan | Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség | |
| Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet. | Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését. | Teljesen önállóan | | POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ |
| Leméri az áru súlyát, korrigál, ha tévesztett. | Ismeri a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait | Teljesen önállóan | | Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet |
| Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat. | Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat | Teljesen önállóan | | |
| Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valóságát, a bankkártya érvényességét. | Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat | Teljesen önállóan | | Bankkártyaleolvasót használ |
| A pénztárosi munka során ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat is. | Ismeri a pénztáros áru- és vagyonvédelemhez kapcsolódó feladatait. | Teljesen önállóan | | Használja az áruvédelmi eszközöket |
| Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról. | Ismeri a kasszaaszisztens szerepét. | Teljesen önállóan | | |

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
| Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használata során. | Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép riasztási funkcióit és a riasztások kezelésének módjait. | Teljesen önállóan | Képes kezelni az önkiszolgáló terminált |
| Elvégzi az önkiszolgáló kassza nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését. | Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép felépítését, működését. | Teljesen önállóan | |
| Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során. | Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit. | Teljesen önállóan | |

3.5.3.6 A tantárgy témakörei

3/11. évfolyam

78 óra

3.5.3.6.1 Pénztárgép működtetése

20 óra

Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben

A pénztárnyitás feladatai

A pénztárzárás feladatai

3.5.3.6.2 Pénzkezelés szabályai

12 óra

A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások

3.5.3.6.3 Pénzkezelés bizonylatai

10 óra

Nyugtaadási kötelezettség

Gépi/kézi készpénzfizetési számla

3.5.3.6.4 Fizetési eszközök, törvényi előírások

10 óra

Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai

Valutával történő fizetés szabályai

Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai

3.5.3.6.5 A pénztáros elszámoltatása

10 óra

A napi zárás elvégzése

Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása

Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

3.5.3.6.6 Önkiszolgáló pénztárterminál

16 óra

Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása

A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása

A terminál rendeltetésszerű működése

Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése

3.5.4 Termékismeret és -forgalmazás tantárgy**353/353 óra****Szabad sáv:****100,5 óra****Összes óraszám:****453,5 óra**

| évfolyam | heti óraszám | összes óraszám |
|----------|--|--|
| 2/10. | 7 óra (ebből 1,5 óra szabad sáv) elmélet 1,5 óra (0 óra szabad sáv) gyakorlat 5,5 óra (1,5 óra szabad sáv) | 252 óra elmélet 54 óra gyakorlat 198 óra |
| 3/11. | 6,5 óra (ebből 1,5 óra szabad sáv) elmélet 2,5 óra (ebből 1 óra szabad sáv) gyakorlat 4 óra (ebből 0,5 óra szabad sáv) | 201,5 óra elmélet 77,5 óra gyakorlat 124 óra |

3.5.4.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

—

3.5.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Természetismeret**3.5.4.4 A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.****3.5.4.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

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

| | | | | |
|---|---|-------------------------------------|---|--|
| Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről. | Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket. | Teljesen önállóan | Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás | Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére |
| Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan. | Ismeri a különleges termékek leírását. | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerűen kihelyezi termékeket. | Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat | Teljesen önállóan | | |
| Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit. | Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat. | Instrukció alapján részben önállóan | | |
| Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket. | Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat. | Teljesen önállóan | | |
| Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban. | Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket. | Teljesen önállóan | | |
| Tájékoztatást ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban. | Ismeri a vegyiárak forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket. | Teljesen önállóan | | |
| Tájékoztatást ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről. | Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit. | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatóján | Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, | Teljesen önállóan | | |

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

3.5.4.6 A tantárgy témakörei

2/10. évfolyam

| | | |
|------------------|---------------|---------------|
| 3.5.4.6.1 | Árurendszerek | 16 óra |
| elmélet | | 9 óra |
| gyakorlat | | 7 óra |

Árurendszerek

A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben

EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

| | | |
|------------------|---------|---------------|
| 3.5.4.6.2 | Minőség | 26 óra |
| elmélet | | 9 óra |
| gyakorlat | | 17 óra |

Az áru minőségére ható tényezők

Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei

Szabványok, szabványosítás

| | | |
|------------------|-------------------------|---------------|
| 3.5.4.6.3 | Fogyasztói érdekvédelem | 38 óra |
| elmélet | | 9 óra |
| gyakorlat | | 29 óra |

A fogyasztókat megillető jogok

A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások

Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai

A szavatosság

A jótállás
Fogyasztói panaszok kezelése
Vásárlók könyve
Békéltető testület
Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben

| | | |
|------------------|----------------------------------|----------------|
| 3.5.4.6.4 | Árufőcsoportok bemutatása | 100 óra |
| elmélet | | 9 óra |
| gyakorlat | | 91 óra |

Élelmiszerek és élvezeti cikkek:

- Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények
- Az élelmiszerek összetétele
- Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége
- Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)
- Rendszertani csoportosítás
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések
- A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények
- Élezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai

Vegyárúk:

- A vegyárúk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei
- A vegyárúk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása
- A vegyárúk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések
- Vegyárúk rendszertani csoportosítása

Ruházati cikkek:

- Rendszertani csoportosítása
- A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése
- A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények
- Kapcsolódó szolgáltatások

| | |
|-----------------------|---------------|
| 3/11. évfolyam | 73 óra |
| elmélet | 19 óra |
| gyakorlat | 54 óra |

Vegyes iparcikkek:

- A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása
- A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok
- Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok

Műszaki cikkek:

- Műszaki és elektromos alapismeretek
- Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jóállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
- Minőségi és biztonsági követelmények

3.5.4.6.5 Termékkihelyezés **90 óra**

2/10. évfolyam **48 óra**

elmélet **9 óra**

gyakorlat **39 óra**

A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával

A bolti kihelyezés általános szabályai

Polckép

3/11. évfolyam **42 óra**

elmélet **19 óra**

gyakorlat **23 óra**

Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai

3.5.4.6.6 Csomagolás

2/10. évfolyam **24 óra**

elmélet **9 óra**

gyakorlat **15 óra**

A csomagolás funkciói

A csomagolóeszközök fajtái

A csomagolásra vonatkozó előírások

A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

3/11. évfolyam

3.5.4.6.7 Specifikus termékismeret **60 óra**

elmélet **19 óra**

gyakorlat **41 óra**

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

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

3.5.4.6.8 Fogyasztói trendek **26,5 óra**

elmélet **18,5 óra**

gyakorlat **8 óra**

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

Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok

Különleges diétákhoz készülő élelmiszerek
 Géntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek
 Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben
 A digitális világ, okoseszközök
 Felelős fogyasztás
 Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem

3.5.5 Üzleti kommunikáció tantárgy

273/276 óra

| évfolyam | heti óraszám | összes óraszám |
|----------|---|--|
| 2/10. | 5 óra elmélet 1 óra gyakorlat 4 óra | 180 óra elmélet 36 óra gyakorlat 144 óra |
| 3/11. | 3 óra elmélet 0 óra gyakorlat 3 óra | 93 óra elmélet 0 óra gyakorlat 93 óra |

3.5.5.1 A tantárgy tanításának fő célja

Az üzleti kommunikáció tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje és alkalmazni tudja a kommunikációs technikákat, a vásárlók befolyásolásának eszközeit, amelyeket felhasználva hatékonyabban tudja értékesíteni a termékeket.

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

—

3.5.5.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Magyar nyelv és irodalom

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

3.5.5.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

| Készségek, képességek | Ismeretek | Önállóság és felelősség mértéke | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák |
|--|---|---------------------------------|---|--|
| Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat. | Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket. | Teljesen önállóan | Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó kés- | |

| | | | | |
|---|---|-------------------------------------|--|---|
| Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást. | Ismeri a kérdezéstechnika alapjait. | Teljesen önállóan | zség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás. | |
| Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl. | Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket. | Teljesen önállóan | | |
| Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webböngészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja. | Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit. | Instrukció alapján részben önállóan | | Készletnyilvántartó szoftver, webböngésző |
| Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára. | Ismeri a marketingkommunikációt elemeit | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerűen kiszolgálja a vevőt. | Ismeri a személyes eladás folyamatát | Teljesen önállóan | | |
| Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat. | Ismeri a konfliktuskezelési technikákat | Teljesen önállóan | | |

3.5.5.6 A tantárgy témakörei

3.5.5.6.1 Az értékesítő szerepe 76 óra

| | |
|-----------------------|---------------|
| 2/10. évfolyam | 45 óra |
| elmélet | 9 óra |
| gyakorlat | 36 óra |

A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre

A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban

| | |
|--------------------------|---------------|
| 3/11. évfolyam | 31 óra |
| elmélet | 0 óra |
| gyakorlat | 31 óra |
| Munkahelyi együttműködés | |

| | |
|---|---------------|
| 2/10. évfolyam | |
| 3.5.5.6.2 A vásárlási döntést befolyásoló tényezők | 45 óra |
| elmélet | 9 óra |

| | |
|---|---------------|
| gyakorlat | 36 óra |
| A vásárlás indítékai | |
| A vásárlási döntés folyamata | |
| Vásárlói típusok, vásárlói magatartások | |

2/10. évfolyam

| | |
|--|---------------|
| 3.5.5.6.3 Értékesítési technikák és eladásösztönzés | 45 óra |
| elmélet | 9 óra |
| gyakorlat | 36 óra |

- A marketingkommunikáció területei:
- Reklám
 - Személyes eladás –
- Vásárlásösztönzés, PR

| | |
|-----------------------|---------------|
| 3/11. évfolyam | 31 óra |
| elmélet | 0 óra |
| gyakorlat | 31 óra |

- BTL-eszközök a kereskedelemben:
- Vásárlásösztönzés
 - Vásárláshelyi reklám
 - A személyes eladás technikája

3.5.5.6.4 Digitális kommunikáció 76 óra

| | |
|-----------------------|---------------|
| 2/10. évfolyam | 45 óra |
| elmélet | 9 óra |
| gyakorlat | 36 óra |

Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram,

| | |
|-------------------------------|---------------|
| 3/11. évfolyam | 31 óra |
| elmélet | 0 óra |
| gyakorlat | 31 óra |
| Webböngésző, e-mail használat | |

4 RÉSZSZAKMA

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

4.1 A részszaakma megnevezése: Bolti előkészítő

4.1.1 A részszaakma ajánlott szakmai tartalma:

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

4.2 A részszaakma megnevezése: Pénztáros

4.2.1 A részszaakma ajánlott szakmai tartalma:

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

5 EGYEBEK

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ

EGYBEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

Egybefüggő szakmai gyakorlat tartalma a Kereskedelmi értékesítő 4 0416 13 02 szakmához

Három évfolyamos oktatás közismereti képzéssel

2/10. évfolyamot követően 140 óra

Az egybefüggő szakmai gyakorlat egészére vonatkozik a meghatározott óraszám, amelynek keretében az összes felsorolt elemet kötelezően oktatni kell az óraszámok részletezése nélkül, a tanulók egyéni kompetenciafejlesztése érdekében.

10. évfolyamot követően összesen 140 óra

| Tanulási terület | Tantárgyak / Témakörök / Feladatok |
|------------------------------------|---|
| Kereskedelmi egység működtetése | Kereskedelmi ismeretek tantárgy |
| | <i>Áruforgalmi ismeretek</i> Az áruforgalmi folyamat elemei. Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban. A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés. Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai. A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja. Göngyölegkezelés. Raktárak, tárolási módok. Árumozgató eszközök és gépek. Beérkezett áruk készletre vételezése. Készletnyilvántartó program megismerése. Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása. A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése. 10 óra |
| | <i>Szakmai számítások</i> |

| | |
|--|--|
| | <p>Árak felépítése. Leértékelés, akció, kiárusítás. Átlagkészlet. Forgási sebesség napokban, fordulatokban. Áruforgalmi mérleg sor.</p> <p>10 óra</p> |
| | <p>Üzlet működtetése tantárgy</p> |
| | <p><i>A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés</i></p> <p>Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők. Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben. A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja. Felkészülés a hatósági ellenőrzésre.</p> <p>10 óra</p> |
| | <p><i>Munka-, tűz- és balesetvédelem</i></p> <p>Munkavédelmi alapfogalmak. Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei. A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások. A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések. A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása. Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv.</p> <p>5 óra</p> |
| | <p><i>Környezetvédelem</i></p> <p>A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben. A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem. Az üvegházhatás jelensége, következménye. Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása. Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik. A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége.</p> <p>5 óra</p> |
| | <p><i>Áru- és vagyonvédelem</i></p> <p>Az áru- és vagyonvédelem szerepe. Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők. Áru- és vagyonvédelmi eszközök. A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei. Rendkívüli esetek kezelése.</p> |

| | |
|--|---|
| | 5 óra |
| | Termékismeret és -forgalmazás tantárgy |
| | <p><i>Árurendszerek</i></p> <p>Árurendszerek. A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben. EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök.</p> <p>5 óra</p> |
| | <p><i>Minőség</i></p> <p>Az áru minőségére ható tényezők. Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei. Szabványok, szabványosítás.</p> <p>10 óra</p> |
| | <p><i>Fogyasztói érdekvédelem</i></p> <p>A fogyasztókat megillető jogok. A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások. Az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásai. A szavatosság. A jótállás Fogyasztói panaszok kezelése. Vásárlók könyve. Békéltető testület. Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben.</p> <p>5 óra</p> |
| | <p><i>Árufőcsoportok bemutatása</i></p> <p>Élelmiszerek és élvezeti cikkek: – Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények – Az élelmiszerek összetétele – Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége – Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás) – Rendszertani csoportosítás – Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések – A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények – Évezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai</p> <p>Vegyárúk: – A vegyárúk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei – A vegyárúk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása – A vegyárúk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények – Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések – Vegyárúk rendszertani csoportosítása</p> <p>Ruházati cikkek: – Rendszertani csoportosítása – A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése –</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények – Kapcsolódó szolgáltatások</p> <p>40 óra</p> |
| | <p><i>Termékkihelyezés</i></p> <p>A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával. A bolti kihelyezés általános szabályai. Polckép. Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírása.</p> <p>10 óra</p> |
| | <p><i>Csomagolás</i></p> <p>A csomagolás funkciói. A csomagolóeszközök fajtái. A csomagolásra vonatkozó előírások. A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük.</p> <p>5 óra</p> |
| | <p>Üzleti kommunikáció tantárgy</p> |
| | <p><i>Az értékesítő szerepe</i></p> <p>A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre. A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban. Munkahelyi együttműködés.</p> <p>5 óra</p> |
| | <p><i>A vásárlási döntést befolyásoló tényezők</i></p> <p>A vásárlás indítékai. A vásárlási döntés folyamata. Vásárlói típusok, vásárlói magatartások.</p> <p>5 óra</p> |
| | <p><i>Digitális kommunikáció</i></p> <p>Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat.</p> <p>10 óra</p> |

PROJEKTFELADATOK

A KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ

SZAKMÁHOZ

1. számú projekt adatai

| | |
|------------------------------------|---|
| <u>Projekt címe:</u> | Családi költségvetés készítése |
| <u>Célcsoport:</u> | 9. évfolyam (max. 3 fős csoportok részére) 1/9.E kereskedelmi értékesítő osztály |
| <u>Produktum:</u> | Családi költségvetés készítése számítógépen, szöveges dokumentum formátumban |
| <u>Projekt célja:</u> | A tanuló megismeri a háztartások bevételeit és kiadásait. Betekintést nyer a háztartások pénzgazdálkodásába a megtakarítások és hitelek szerepére. Áttekinti a háztartások vagyoni helyzetét. 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 |
|--|---------|---|--|--|---|
| Elkészíti a családi költségvetést számítógépen, javaslatokat fogalmaz meg (1/9.E osztályok) | 2. | 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. | 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 billentyűzetét, valamint az "i" és "m" betűket. | 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. | A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket és javaslatokat fogalmaz meg. |
| | 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. |
| Kapcsolódó közismereti tartalmak: | | | | | |

| | | |
|--|---------|--|
| 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 kultúra:</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. |

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

PTT kapcsolódás

| Tanulási terület | 1/9. E osztály | PTT | Projekt |
|-----------------------|---|------------|-----------|
| Kereskedelem alapozás | Gazdasági ismeretek | 216 | 29 |
| | Gazdasági alapfogalmak | 24 | 4 |
| | A háztartás gazdálkodása | 33 | 25 |
| | <i>Háztartási munkamegosztás és időbeosztás</i> | 15 | 10 |
| | <i>A háztartás gazdálkodása</i> | 18 | 15 |
| | Kommunikáció | 108 | 7 |
| | Kapcsolatok a mindennapokban | 18 | 7 |
| | <i>Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése</i> | 9 | 3 |
| | <i>A hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés</i> | 9 | 4 |
| | Vállalkozások működtetése | 72 | 4 |
| | Statisztikai alapfogalmak | 36 | 4 |
| | Digitális alkalmazások | 162 | 16 |
| | Tízujjas vakírás | 104 | 12 |
| | Digitális alkalmazások | 54 | 4 |
| | Tanulási terület összes óraszám | 558 | 56 |

Kereskedelmi értékesítő képzés

1. számú projekt adatai.

Projekt címe: Munkahelyi balesetek megelőzése a kereskedelmi egységben.

Célcsoport: 2/10. E

Produktum: Azonosítja a kereskedelmi egységben előforduló munkahelyi baleseti forrásokat, javaslatot tesz a baleseti helyzetek csökkentésére, és a dolgozók informálásának a lehetőségeire.

Projekt célja: A tanuló ismeretei alapján legyen képes azonosítani a kereskedelmi egységben előforduló balesetveszéllyel járó munkafolyamatokat, ismerje a balesetvédelmi szabályokat, eszközöket.

Munkahelyi magatartásával kerülje el a balesetveszélyes helyzeteket, és tudjon kommunikálni a munkatársaival a balesetek elkerüléséről és a balesetvédelmi jelzések tartalmáról.

Eszközök: Tanterem, informatika terem, internet, digitális eszközök, tankönyvek, jegyzetek.

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

Időtartam:

Az 2/10.E projektjének ismeretanyaga kereskedelmi egység működtetése témakörből az Üzlet működtetése tantárgy 25 órával, és az Üzleti kommunikáció tantárgyakban szintén 25 órában kerül ismertetésre. Az ismeretek projektben felhasznált óraigénye összesen 50 óra, összefoglalása és a projekt formálása a projekthéten történik.

Óratervbe illesztés: Az ütemtervben folyamatosan megjelenítve

Beszámoló: Projekt hét keretében

| | Sorszám | Készségek, képességek | Ismeretek | Elvárt viselkedésmód, attitűdök | Önállóság és felelősség mértéke |
|---|---------|---|--|--|--|
| Értékeli egy kereskedelmi vállalkozás munkabiztonsági helyzetét, javaslatot tesz a biztonságos munkavégzés megvalósításáról. | 19 | Munkaterületét tisztán és rendben tartja. | Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat. | Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt. | Önállóan tartja rendben a munkaterületét. |
| | 22 | Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában. | Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat. | Szabálykövetően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében. | Felelős a hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért |
| | 24 | Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek. | Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait. | Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartása Nagyfokú precizitással végzi munkáját. | Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért. |
| | 23 | Rangsorolja és megszervezi a kapott információk alapján a munkakörébe tartozó feladatokat. | Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét. | A munkakörébe tartozó feladatokat tudatos, minőségorientált szemlélettel végzi. | Egyszerűbb, begyakorolt feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe |
| | 25 | Alkalmazza a környezetvédelmi és | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék | Tevékenysége során értékként tekint a szelektív | Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi |

| | | | | | |
|--|--|----------------------------------|------------------------------------|---|--|
| | | energiagazdálkodási előírásokat. | kezelésének módjait és szabályait. | hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra. | és energiagazdálkodási előírások betartásáért. |
|--|--|----------------------------------|------------------------------------|---|--|

PTT kapcsolódás.

| 2/10. E osztály | | PTT | Projekt |
|----------------------------------|--|-----|---------|
| Kereskedelmi egység működtetése. | Üzlet működtetése tantárgy | 180 | 25 |
| | A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés | 40 | 5 |
| | Munka-, tűz és balesetvédelem | 50 | 10 |
| | Környezetvédelem | 40 | 5 |
| | Áru- és vagyonvédelem | 50 | 5 |
| | Üzleti kommunikáció | 180 | 25 |
| | Az értékesítő szerepe | 40 | 5 |
| | A vásárlói döntést befolyásoló tényezők | 30 | 5 |
| | Értékesítési technikák és eladásösztönzés | 80 | 10 |
| | Digitális kommunikáció | 30 | 5 |
| | Tanulási terület összes óraszám | 360 | 50 |

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

**KÉPZÉSI ÉS KIMENETI
KÖVETELMÉNYEK A
KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ
SZAKMÁHOZ**

KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ SZAKMA

1. A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Kereskedelem
- 1.2 A szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő
- 1.3 A szakma azonosító száma: 4 0416 13 02
- 1.4 A szakma szakmairányai: -
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részs szakmák megnevezése: Bolti előkészítő, Pénztáros
- 1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: 140 óra, Technikumi oktatásban: -, Érettségire épülő oktatásban: 140 óra

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

Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítői feladatokat.

A különböző szakterületen működő kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel. Kommunikációja az asszertív kommunikációra épül, amelynek során korszerű eladói technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat.

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

3. A szakmához rendelt legjellemzőbb FEOR szám

| Szakma megnevezése | FEOR-szám | FEOR megnevezése |
|-------------------------|-----------|--------------------------------|
| Kereskedelmi értékesítő | 5113 | Bolti eladó |
| | 5117 | Bolti pénztáros, jegypénztáros |

| | | |
|--|------|--|
| | 5129 | Egyéb, máshova nem sorolható kereskedelmi foglalkozású |
|--|------|--|

4. **A szakképzésbe történő belépés**

feltételei 4.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

4.2 Alkalmassági követelmények

4.2.1 Foglalkozássegétségügyi 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 és nyilvántartó szoftverek
- Bizonylatok
- Irodai eszközök és berendezési tárgyak 5.2 Eszközjegyzék szakirányú oktatásra
- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Árumozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások

6. 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, felméri a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatokat, elkészítik az ezekhez szükséges bizonylatokat.

6.2 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei

| Sorszám | Készségek, képességek | Ismeretek | Elvart viselkedésmódok, attitűdök | Önállóság és felelősség mértéke |
|---------|---|--|--|---|
| 1 | Felméri és elemzi a gazdasági szereplők közti kapcsolatot. | Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit és a köztük lévő kapcsolatokat (pl. pénz és piac kapcsolatrendszer e). | Figyelemmel kíséri a gazdaság szereplői közötti kapcsolat alakulását. Nyitott az új gazdasági információk befogadására és elemzésére. | Irányítás mellett feltárja a gazdasági szereplők közötti kapcsolatrendszer. |
| 2 | Elkészíti a háztartás költségvetését figyelembe véve a bevételeket, kiadásokat és megtakarításokat. | Azonosítja a háztartás bevételi forrásainak és kiadásainak főbb kategóriáit. | Pontosan végzi a számításokat. igényeit reálisan határozza meg, figyelembe véve a háztartás költségvetésének kereteit/lehetőségeit, tiszteletben tartja az egyes családtagok igényeit. | A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket és javaslatokat fogalmaz meg. |
| 3 | Elkészíti a kapott információk alapján a háztartási munkamegosztást és időbeosztást. | Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a köztük lévő fontossági sorrendet. | Figyelembe veszi az egy háztartásban élők készségeit, erősségeit, gyengeségeit a feladatok kiosztásakor. | Önállóan elkészíti saját vagy egy elképzelt háztartás munkamegosztását. |
| 4 | Elemzi az egyes vállalkozási formákat, összehasonlítja az egyes típusok előnyeit, hátrányait. | Felsorolja a vállalkozási formákat. Átfogóan ismeri az egyes típusok jellemzőit. | Kritikusan szemléli az egyes vállalkozási formák jellemzőit, hogy az adott szituációban a | Egy adott gazdasági szituációban önálló javaslatokat fogalmaz meg az adekvát vállalkozási |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| | | | legmegfelelőbb típust tudja kiválasztani. | 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, | Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a | Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat | Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók |

| | | | | |
|----|---|---|--|--|
| | kiválasztja és feldolgozza azt. | digitális, online kommunikáció eszközeit. | szabályait. | 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 találkozik a mindennapokban. | Érdeklődik és nyitott a kereskedelmi szolgáltatások megismerésére. | Önállóan képes eligazodni a különböző szolgáltatások körében. |
| 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 lehetséges indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, az értékesítési módokat és technikákat, felismeri a vevői típusokat. | 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 | Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését. | Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenységeket. | Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket. | Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát. |
| 2 | Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja. | Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használat bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendőket. | Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére. | Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, az árut fogadni és az átvételt lebonyolítani. |
| 3 | Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását. | Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét. | Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását. | Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért. |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| 4 | A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét. | Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat. | Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni. | Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért. |
| 5 | Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval. | Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait. | Minőségorientált módon jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladótérben. | Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe. |
| 6 | Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra | Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és | Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét. | Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi az áruk |
| | való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelést. | a selejtezés szabályait. | | minőségét, és jár el a protokoll szerint (pl selejtez). |
| 7 | Biztosítja a termékek árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását. | Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát. | Az árucímkéket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki. | Vezetői irányítással önállóan készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat. |
| 8 | Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja. | Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiadások, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét. | Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában. | Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat. |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| 9 | Fogadja a vásárlót, felméri az igényeit, bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat, szakmai tanácsaival segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket. Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs eszközöket. | Ismeri a termékválasztékot, az általa eladásra kínált termékeket és azok árujellemzőit, minőségi követelményeit, termékelőnyeit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket. | Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre. | Árubemutató és értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására. |
| 10 | Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra | Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét | Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére. | Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra. |
| 11 | Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel. | Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát. | Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat. | Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért. |
| 12 | Az online rendelt árukat komissiózza és expedálja. | Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát. | A komissiózás és expedálás során törekszik a pontos munkavégzésre. | Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait. |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| 13 | Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában. | Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket. | Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását. | Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért. |
|----|--|---|--|---|

| | | | | |
|----|---|---|--|--|
| 14 | Alkalmazza az árués vagyonvédelmi előírásokat. | Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket. | Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását. | Áru és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér. |
| 15 | Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat. | Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában. | Precízen végzi a pénztárkezelői munka- folyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére. | Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért. |
| 16 | Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat. | Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat. | A bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik. | Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért. |
| 17 | Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, panaszokat. | Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során. | Elkötelezett a vásárlóval való empatikus, udvarias kommunikáció mellett. | Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri. |
| 18 | Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket. | Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését. | A gépek és berendezések kezelését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi. | A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja. |
| | | | | |

| | | | | |
|----|---|---|--|---|
| 19 | Munkaterületét tisztán és rendben tartja. | Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat. | Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt. | Önállóan tartja rendben a munkaterületét. |
| 20 | Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja. | Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását. | Szabálykövetően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából. | Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit. |
| 21 | Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában. | Tudja az árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását. | Körültekintően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében. | A rutinszerű feladatokat önállóan elvégzi, speciális helyzetekben vezetőjéhez fordul. |
| 22 | Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában. | Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat. | Szabálykövetően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében. | Felelős a hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért. |
| 23 | Rangsorolja és megszervezi a kapott információk alapján a munkakörébe tartozó feladatokat. | Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét. | A munkakörébe tartozó feladatokat tudatos, minőségorientált szemlélettel végzi. | Egyszerűbb, begyakorolt feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe. |

| | | | | |
|----|---|--|--|---|
| 24 | Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek. | Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait. | Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartása Nagyfokú precizitással végzi munkáját. | Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért. |
| 25 | Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat. | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait. | Tevékenysége során értéként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra. | Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért. |
| 26 | Tájékoztatja a fogyasztókat az őket megillető jogokról. Kezeli a fogyasztói panaszokat. | Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jótállás közti különbséget. | Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére. | Felelős a hatáskörén belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért. |

7. 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:

- Fogalom meghatározás: 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 megszerezhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte.

7.3 Gyakorlati vizsga

7.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Információkezelés és üzleti kultúra

7.3.2 A vizsgatevékenység leírása

1. vizsgarész: Információkezelés

Egy, a képző intézmény által összeállított feladatsor megoldása számítógépen internet, szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok 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 illesztnek.

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

2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció

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

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

- áruátvételnél tapasztalt eltérések rendezése (pl. mennyiségi vagy minőségi eltérések rendezése, késések kezelése, kísérő dokumentumok hiánya, stb.),
- vevői panaszok kezelése (pl. minőségi hibás termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos panaszok rendezése, késedelmes szállításhoz kapcsolódó panaszok kezelése, félreértések tisztázása, stb.)

A szituációs feladatokban a vizsgázó a vizsgáztatóval végzi a páros munkát. 7.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

1. rész: 45 perc
2. rész: 15 perc (5 perc felkészülés, 10 perc feladat-végrehajtás) 7.3.4

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 70 %

7.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az ágazati alapvizsga gyakorlati vizsgatevékenységének Információkezelés vizsgarészét a vizsgázók számítógépes teremben 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 nyomtatásnak a gyakorlati vizsga befejezését követő 60 percen belül meg kell történnie.

A vizsgafeladat értékelése a vizsgaszervező által készített részletes értékelési útmutató alapján történik.

Javasolt értékelési szempontok:

- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, 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. rész: Információkezelés | Üzleti levél | 40% |
| | Szállítólevél | 20% |
| 2. rész: Viselkedéskultúra, kommunikáció | | 40% |

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 Alapvizsgálóval betölthető munkakör FEOR száma

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

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

-

8. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

8.1 Szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő

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 ismeretek

8.3.2 A vizsgatevékenység leírása

A feladatsor szöveges és számítási feladatokból áll, és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, termékismeret és forgalmazás.

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

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.
- 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.
- Számítási feladatok: az árak felépítése, módosítása, forgalom alakulása, készletgazdálkodás, leltáreredmény meghatározása témakörökre épülő egyszerű feladatok.

8.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

8.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 30%

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

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

8.4 Projektfeladat

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat

8.4.2 A vizsgatevékenység leírása

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tételsor a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

Termékismeret és forgalmazás témakör: árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.

Üzleti kommunikáció témakör: az értékesítő szerepe, vásárlási döntést befolyásoló tényezők, értékesítési technikák és eladásösztönzés, digitális kommunikáció.

Üzlet működtetése témakör: A kereskedelemben előforduló kockázatok, a munka-, tűz és balesetvédelem, környezetvédelem, erőforrás gazdálkodás, áru és vagyonvédelem.

Pénztárgépkézelés témakör: pénztárgép működtetése, pénzkézelés szabályai, pénzkézelés bizonylatai, fizetési eszközök törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál.

1. vizsgarész: Portfólió bemutatása: A vizsgázó szakmai fejlődését bemutató minimum 6 db maximum 12 db dokumentum. A portfólióba a vizsgázónak minden félévben kötelező legalább egy elemet feltöltenie, amit a mentor tanárával a Haladási íven hitelesített. A portfólió az alább felsorolt elemeket tartalmazhatja: sikeres dolgozatok, projektmunka, az elvégzett munkafolyamatok eredménye, a munkahelytől kapott értékelés.

Formája: szöveges dokumentum, prezentáció, képek, film.

A portfólió elkészítésére rendelkezésre álló idő: a tanulmányok ideje.

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

1. Áruátvétel – előkészíti a raktárhelyiséget az áru fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a visszárut / a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.

2. Raktározás / Előkészítés – kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból, előkészíti az árut az értékesítésre, címkéz, feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében,

használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályok betartásával.

3. Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri igényeit, bemutatja az árut, segíti a vásárlási döntés meghozatalát és tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.

4. Pénztárgép kezelés – kezeli a pénztárgépet, bejelentkezik, rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít. Nyugtát ad és kezeli a készpénzt vagy bankkártyaleolvasó berendezést, majd kijelentkezik.

5. Vevői panasz kezelése – meghallgatja a vevő panaszát, tájékoztatja a vásárlót az őt megillető fogyasztóvédelmi jogokról, segít használni a Vásárlók könyvét, empátiával válaszol, keresi a megoldási lehetőségeket a kommunikáció során.

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20

perc 8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül:

70% 8.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

1. vizsgarész: A portfólió értékelésének szempontjai: A vizsgázónak a kész portfóliót legkésőbb a szakmai záróvizsga megkezdése előtti 30. napig le kell adnia, fel kell töltenie. A leadott portfólió alapján a hitelesítő tanár javaslatot tesz a vizsgabizottságnak az értékelésre. A vizsgarésznel értékelésre kerül a portfólió bemutatása, melynek időkerete 10 perc.
2. vizsgarész: Helyzetgyakorlat értékelésének szempontjai:
 - a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása
 - feladatutasítás megértése;
 - a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje;
 - kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése; • gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
 - a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, és egészségügyi előírások betartása;
 - kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
 - előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás; • önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

Lehetséges értékelési módszerek:

- gyakorlati munkavégzés;
- szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

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

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

8.5 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

8.6 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:
A központi interaktív vizsga lebonyolításához a vizsgaszervező internetkapcsolattal rendelkező számítógépet, a vizsgázó nem programozható számológépet biztosít.

A projektfeladat bemutatásánál a vizsgaszervező biztosít:

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

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

-

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

8.9 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok

9. A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra

vonatkozó sajátos feltételek

10. Részszakma

10.1 Részszakma alapadatai

10.1.1 A részszakma megnevezése: Bolti előkészítő

10.1.2 A részszakma órakerete: 300 óra

10.1.3 A részszakma besorolása az Európai Képesítési Keretrendszer szerint: 3

10.1.4 A részszakma besorolása a Magyar Képesítési Keretrendszer szerint: 3

10.1.5 A részszakma besorolása a Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

10.2 A részszakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

Kereskedelmi egységekben az áruk raktárból való kijuttatását, a polcok és rakodóterületek feltöltését, az áruk és a raktár, illetve a rakodóterületek tisztán és rendben tartását végzi. A raklapon, konténerben vagy egyéb módon tárolt árut átveszi, a szállítói csomagolásból kicsomagolja. Ellenőrzi az árut és a csomagolás sérüléseit jelzi a vezetőjének.

A megadott szempontok szerint csoportosítja és rendezi a termékeket. Az árut kijuttatja a raktárból, az árut rekeszekbe és polcokra rendezi, a polcokat feltölti.

Címkézést végez, illetve a megfelelő tájékoztató táblákat, feliratokat kihelyezi a polcokra. Figyeli az áru fogyását és szükség esetén pótolja a fogyóban lévő termékeket, gondoskodik az időbeni feltöltésről.

Másodlagos kihelyezéseket (például bejárat, kínálópult) épít és lebont. Szétválogatja és a helyére viszi a visszárut (a vevők által a pénztárnál, vagy a boltban nem az eredeti helyén hagyott árut) és kezeli a szállítói visszárut.

Kezeli az árumozgató eszközöket, a raktár számítógépeit és kapcsolódó egységeit, vonalkódleolvasót használ.

10.3 A részszakma legjellemzőbb FEOR száma

| Részszakma megnevezése | FEOR-szám | FEOR megnevezése |
|------------------------|-----------|--|
| Bolti előkészítő | 5129 | Egyéb, máshova nem sorolható kereskedelmi foglalkozású |
| | 9224 | Pultfeltöltő, árufeltöltő |

10.4 A szakképzésbe történő belépés feltételei

10.4.1 Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség vagy a Dobbantó program elvégzése

10.4.2 Alkalmassági követelmények

10.4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

10.4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

10.5 Eszközjegyzék a részszerkezetekre

- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Árumozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, raktárkezelő szoftverek
- Mobil alkalmazások

10.6 Részszerkezet szakmai kimeneti követelményei

| Sorszám | Készségek, képességek | Ismeretek | Elvart viselkedésmódok, attitűdök | Önállóság és felelősség mértéke |
|---------|---|---|---|---|
| 1 | Részt vesz az áruátvitel előkészítésében, az áru fogadásában. | Ismeri az áruátvitel lebonyolításának személyi és tárgyi feltételeit, illetve a raktár felkészítésének módját az áruk fogadására. | Törekszik a megfelelő berendezések és eszközök, valamint a göngyöleg és visszáru pontos előkészítésére. | Másokkal együttműködve, vezetői utasításra végzi az előkészítő tevékenységet. |
| 2 | Tárolja, kezeli az árukészletet. Megóvja az áru minőségét. Biztosítja a termékek egyenletes forgását. | Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat. | Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását. | Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet. Felelősséget vállal saját munkájáért. |
| 3 | A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképet. | Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat. | Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni. | Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért. |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| 4 | Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval. Szétválogatja, a helyére viszi a visszárut. | Ismeri a gyakorlati munkahelyén lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait. | Esztétikusan jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladótérben. | Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe. |
| 5 | Címkézést végez, illetve a megfelelő tájékoztató táblákat, feliratokat kihelyezi a polcokra. | Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címke nyomtató használatát. | Az árucímkéket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki. | Vezetői irányítással készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat. |
| 6 | Másodlagos kihelyezéseket épít és lebont. | Ismeri a másodlagos kihelyezések eladásösztönző szerepét. | A másodlagos kihelyezések építése során törekszik a vevőcentrikus, környezetbarát | Felelős saját munkájáért, melyet utasítás alapján végez. |
| | | | megoldások alkalmazására. | |
| 7 | Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra. | Ismeri a csomagolás jelentőségét és technikáját, eladásösztönző szerepét. | Az árut minőségorientált módon csomagolja be. Törekszik a vevői igények kielégítésére. | Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra. |
| 8 | Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában. | Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket. | Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását. | Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségeért és értékéért. |

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| 9 | Alkalmazza az áru és vagyonvédelmi előírásokat. | Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket. | Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását. | Áru és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér. |
| 10 | Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket. | Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket. | A gépek és berendezések kezelését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával végzi. A munkája során használt berendezéseket és eszközöket kellő gondossággal és szakértelemmel kezeli. | A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja. |
| 11 | Munkaterületét tisztán és rendben tartja. | Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat. | Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt. | Önállóan tartja rendben munkaterületét. |

10.7 A részszakma követelményeinek teljesítését mérő szakmai vizsga

10.7.1 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

a részszakma megszerzésére irányuló képzés teljesítése

10.7.2 Projektfeladat

10.7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat

10.7.2.2 A vizsgatevékenység leírása:

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tétel a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

Termékismeret és forgalmazás témakör: árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret

Áruforgalmi ismeretek témakör: az áruk eladásra történő előkészítése, göngyölegkezelés, minőségmegőrzés, árfeltüntetés, eladótéri elhelyezés, gépek és berendezések használata a baleset- és munkavédelmi előírások betartásával

A vizsgázó a feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet és szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

- kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból,

- előkészíti az árut az értékesítésre,
- címkéz,
- feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében, • használja a szükséges gépeket és eszközöket.

10.7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20

perc 10.7.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül:

100% 10.7.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

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

Lehetséges értékelési módszerek:

- gyakorlati munkavégzés;
- szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte. 10.8 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

-

10.9 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Árumozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennér, raktárkezelő szoftverek • Mobil alkalmazások

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

-

10.11 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok

-

11. Részzakma

11.1 Részzakma alapadatai

11.1.1 A részzakma megnevezése: Pénztáros

11.1.2 A részzakma órakerete: 300 óra

11.1.3 A részzakma besorolása az Európai Képesítési Keretrendszer szerint: 3

11.1.4 A részzakma besorolása a Magyar Képesítési Keretrendszer szerint: 3

11.1.5 A részzakma besorolása a Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

11.2 A részzakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

Különböző kereskedelmi egységekben elszámolja a vásárlás ellenértékét, korszerű pénztárgépeket, áruvédelmi eszközöket, digitális mérleget és egyéb berendezéseket kezel. Késspénzes fizetésnél átveszi a késspénzt, ellenőrzi az összeget, visszaad belőle, a pénz váltásával kapcsolatos teendőket végzi. Hitelkártyával való fizetésnél ellenőrzi a hitelkártyát, kezeli a pénztári számítógépes terminált. Nyugtát készít, számlát állít ki. Udvariasan kommunikál a vásárlóval, köszönti, tájékoztatja, panasz esetén segítséget nyújt. Biztosítja az áru- és vagyonvédelmet, alkalmazza a szigorú számadási előírásokat a pénzkezelés során. Műszakkezdéskor és -végzéskor ellenőrzi a pénztárban levő pénzkészletet és elszámol vele. Pénztárjelentést készít, elszámol a bevétellel.

11.3 A részzakma legjellemzőbb FEOR száma

| Részzakma megnevezése | FEOR-szám | FEOR megnevezése |
|-----------------------|-----------|--------------------------------|
| Pénztáros | 5117 | Bolti pénztáros, jegypénztáros |

11.4 A szakképzésbe történő belépés feltételei

11.4.1 Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség vagy a Dobbantó program elvégzése

11.4.2 Alkalmassági követelmények

11.4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

11.4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem

szükséges 11.5 Eszközjegyzék a részzakmákra

- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök

- Mérőeszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások

11.6 Részszakma szakmai kimeneti követelményei

| Sorszám | Készségek, képességek | Ismeretek | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök | Önállóság és felelősség mértéke |
|---------|---|---|--|---|
| 1 | Végrehajtja a pénztár nyitását és zárását. | Ismeri a pénztárgép be- és kikapcsolásának módját, a be- és kijelentkezést, és a zárási folyamatot | Törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére. | Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért. |
| 2 | Igény esetén kicseréli a pénztárszalagot, a festékkazettát vagy a festékszalagot. | Tudja, hogy kell a blokknyomtatót ellenőrizni és a szükséges cserét végrehajtani. | A cserék végrehajtásánál betartja az érintésvédelmi szabályokat. | Önállóan végzi a blokknyomtatóhoz kapcsolódó munkakörébe tartozó feladatokat. |
| 3 | Kezeli a pénztárgépet, rögzíti a tranzakciókat. Sztornózza a tévesen blokkolt tételeket. | Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. | Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat. | Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Vezetői irányítással végzi a sztornózást. |
| 4 | Elszámolja az áru ellenértékét, lebonyolítja a készpénzforgalmat, kezeli a készpénzkímélő fizetési módokat. | Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat. Ismeri a POS terminál helyes használatát. | Pontos pénzkezelésre törekszik, betartja a pénzkezelési szabályzat előírásait. | Felelősséggel tartozik a készpénzforgalom helyes lebonyolításáért. Önállóan kezeli a készpénzkímélő fizetési módokhoz tartozó eszközöket. |
| 5 | Leméri az áru súlyát, %-os engedményeket rögzít. | Ismeri a vonalkódleolvasó és az elektronikus mérleg használatát. | Törekszik a pontosságra a feladatok elvégzésénél. | Önállóan képes a begyakorolt mérési és adatbeviteli feladatok elvégzésére |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| 6 | Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat. | Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat. | A számla, nyugta és egyéb szigorú számadású bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik. | Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért. |
| 7 | Alkalmazza az áru és vagyonvédelmi előírásokat. | Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket. | Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását. | Áru és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér. |
| 8 | Vevőhöz igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat. | Ismeri a vásárlóval való kommunikáció folyamatát és alapszabályait, 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. |
| 9 | Munkaterületét tisztán és rendben tartja. | Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat. | Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt. | Önállóan tartja rendben munkaterületét. |

11.7 A részsakma követelményeinek teljesítését mérő szakmai vizsga

11.7.1 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

a részsakma megszerzésére irányuló képzés teljesítése

11.7.2 Projektfeladat

11.7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat

11.7.2.2 A vizsgatevékenység leírása:

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tétel a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

Termékismeret és forgalmazás témakör: árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.

Pénztárgépkézelés témakör: pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál

Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

- előkészíti használatra a pénztárgépet,
- pénztárt nyit, bejelentkezik,
- rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít,
- nyugtát ad,
- kezeli a készpénzt vagy bankkártyaleolvasó berendezést, • kijelentkezik, pénztár zárást végez, elszámol.

11.7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20
perc 11.7.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 100%

11.7.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

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

Lehetséges értékelési módszerek:

- gyakorlati munkavégzés;
- szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

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

11.8 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi

feltételek: 11.9 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Mérőeszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek

- Mobil alkalmazások

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

11.11 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok