|  |
| --- |
| **40416 13 02****KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ****FELNŐTTKÉPZÉS** **2024/2025.** **2024. október 1 - 2025. szeptember 30.**  |
| Nappali képzés óraszáma | Tantárgyak, témakörök | Óraszámok |  |
| K | O | A felnőttképzés összes óraszáma |
| 18 | Munkavállalói ismeretek | 0 | 12 | 12 |  |
| 62 | Munkavállalói idegen nyelv | 24 | 6 | 30 |  |
| **80** | **MUNKAVÁLLALÓI** |  |
| 108 | Gazdasági ismeretek | 36 | 12 | 48 |  |
| 162 | Digitális alkalmazások | 36 | 30 | 66 |  |
| 72 | Vállalkozások működtetése | 0 | 30 | 30 |  |
| 72 | Kommunikáció | 24 | 6 | 30 |  |
| **414** | **ÁGAZATI ALAPOKTATÁS** | **120** | **96** | **216** |  |
| 526 | Kereskedelmi ismeretek | 126 | 40 | 166 |  |
| 201 | Üzlet működtetése | 90 | 28 | 118 |  |
| 78 | Pénztárgépkezelés | 90 | 24 | 114 |  |
| 353 | Termékismeret és forgalmazás | 126 | 40 | 166 |  |
| 276 | Üzleti kommunikáció | 60 | 24 | 84 |  |
| 140 | Összefüggő szakmai gyakorlat | 56 | 0 | 56 |  |
| **1574** | **SZAKIRÁNYÚ OKTATÁS** | **492** | **156** | **648** |  |
| **2068** | **ÖSSZESEN** | **612** | **252** | **864** |  |
|  |  |   |  |  | 920 |
|  | Egybefüggő szakmai gyakorlat | 2025. június 16-20. és 2025. június 30-július 3. |
| A foglakozások a kiírt napokon 15:05 órától kezdődnek. |

**I. év tantárgyai, témakörei:**

**1. Munkavállalói ismeretek:**

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

Munkajogi alapismeretek
- 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
idénymunka és alkalmi munka)
- Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka,
önkéntes munka

Munkaviszony létesítése
- Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai
- A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.
- A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő
- A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei
- A munkaszerződés módosítása
- Munkaviszony megszűnése, megszüntetése
- Munkaidő és pihenőidő
A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

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

- Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)
- Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

**2. Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület**

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések
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 ismer-
ni, 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 (íráskészség).

Önéletrajz és motivációs levél
A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyességgel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.
Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartami és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, a szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú
kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogy
tipikus szófordulatok és nyelvi panelek segítségével hogyan lehet az adott hirdetéshez
igazítani levelének tartalmát.

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

Állásinterjú
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.

**Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület**

**3. Gazdasági ismeretek tantárgy**

Gazdasági alapfogalmak
A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás,
termelés, a munkamegosztás szerepe.
Termelési tényezők típusai, jellemzői.
A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása.
Piaci alapfogalmak: a piac fogalma, fajtái, szereplői, elemei. Piac és pénz. Pénz fejlődése,
funkciói.

A háztartás gazdálkodása
Család fogalma és funkciói.
Munkamegosztás a háztatásokban. Időgazdálkodás.
Háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése.
A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és hitelek szerepe. A háztartások vagyona.
A vállalat termelői magatartása
Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, cél-
rendszere, csoportjai.
Vállalkozási formák.
Az egyéni vállalkozások jellemzői, alapítása, szüneteltetése, megszűnése.
A társas vállalkozások alapításának, működésének közös vonásai. A társas vállalkozások
megszűnése. A társas vállalkozások formái, sajátosságai.

Az állam gazdasági szerepe, feladatai
Az állam feladatai. Az állami szerepvállalás változása.
Az állam gazdasági szerepe, a gazdasági beavatkozás alapvető területei.
Az állam gazdálkodása, az államháztartás rendszere. A központi költségvetés.

Jogi alapfogalmak
A jog lényege, fogalma, funkciói.
A jogforrás és jogforrási hierarchiája.
A jogviszony.
A jogalkotás, a jogszabályok. A jogszabályok érvényesség és hatályossága.
A jogrendszer felépítés.

Tudatos fogyasztói magatartás
Fogyasztóvédelmi alapismeretek
A fogyasztók alapvető jogai.
Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók.
Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása.
Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.

Marketing alapfogalmak
A marketing szerepe a vállalkozásban.
Marketingstratégia.
Marketingmix és elemei.

Nemzetközi gazdasági kapcsolatok
A nemzetközi gazdasági kapcsolatok szükségessége, a nemzetközi munkamegosztás.
Kereskedelempolitikai irányzatok.
A külkereskedelem alapvető formái.
Nemzetközi elszámolások eszközei.
A gazdasági integrációk szerepe és típusai.
Az Európai Unió fejlődése és működése.

**4. A vállalkozások működtetése tantárgy**

A vállalkozások gazdálkodása
A gazdálkodási folyamat elemei.
Beszerzési folyamat.
Termelési folyamat.
Értékesítési folyamat.

A gazdálkodási folyamatok elszámolása
Árbevétel, kiadás, költség fogalma.
Költségek csoportosítása, fajtái.
A kalkuláció, az önköltség.
A vállalkozás eredménye, a nyereségre ható tényezők.
Az árak szerepe a gazdasági döntésekben.

Statisztikai alapfogalmak
A statisztika fogalma, ágai.
A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői.
A statisztikai ismérv és fajtái.
Az információk forrásai, az információszerzés eszközei.
A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai.
A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai.
A statisztikai adatok ábrázolása.
A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk.
A viszonyszámok csoportosítása.
A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik.
A megoszlási viszonyszám és összefüggései.
Középértékek és alkalmazásuk.
Számított középértékek (számtani átlag, súlyozott számtani átlag, mértani átlag)
Helyzeti középértékek: módusz, medián.

**Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület**

**5. Kommunikáció tantárgy**

Kapcsolatok a mindennapokban
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.

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

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

Ön-és társismeret fejlesztése
Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés.

**6. Digitális alkalmazások tantárgy**

Munkavédelmi ismeretek
A munkavédelem lényeg és területei. A munkahelyek kialakításának általános szabályai.
A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben. Alapvető feladatok a tűz
megelőzése érdekében.

Tízujjas vakírás
Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás
pszichológiai elvének érvényesítésével
Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással.
A jelek szabályai
A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérvei alapján.
A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai
Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

Digitális alkalmazások
A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott
időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás,
tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb stb.
Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.
Prezentációkészítés.
Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása.
Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (email, azonnali üzenetküldés,
hang-és videoalapú kommunikáció).

**Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai**

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

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

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc
A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 30%
A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:
Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik.
Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató
tartalmazza. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.
A javítás során részpont adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem
bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt
eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

Az értékelés százalékos formában történik.
A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám
legalább 40 %-át elérte.

Gyakorlati vizsga
A vizsgatevékenység megnevezése: Információkezelés és üzleti kultúra
A vizsgatevékenység leírása:

1. vizsgarész: Információkezelés
Egy, a 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 illesztenek.
2. feladat: Hiányos szállítólevél kitöltése előre megadott adatok alapján.

2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció
Az alábbi témakörökhöz kapcsolódó, a képző intézmény által összeállított minimum 4
feladatsor közül egy szituációs feladat szóbeli végrehajtása:
● a vállalkozás adatbázisából hiányzó ügyféladatok bekérése (pl. hiányzó email cím,
adószám, telephelycím, stb.) az ügyféltől
● telefonos ajánlatkérés új/meglévő üzleti partnerektől (pl. katalógus kérése, árjegyzék
igénylése, stb.)
● áruátvételkor tapasztalt eltérések rendezése (pl. mennyiségi vagy minőségi eltérések
rendezése, késések kezelése, kísérő dokumentumok hiánya, stb.),
● vevői panaszok kezelése (pl. minőségi hibás termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos
panaszok rendezése, késedelmes szállításhoz kapcsolódó panaszok kezelése,
félreértések tisztázása, stb.)

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

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:
1. rész: 45 perc
2. rész: 15 perc (5 perc felkészülés, 10 perc feladat-végrehajtás)

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 70 %

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:
Az ágazati alapvizsga gyakorlati vizsgatevékenységének Információkezelés vizsgarészét a
vizsgázók számítógépes teremben készítik el 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;
● kereskedelemben használt üzleti levél tartalmi elemeinek ismerete,
● szállítólevél tartalmi kellékeinek ismerete;
● kommunikáció minősége az ügyfelekkel, partnerekkel;
● előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
● tudástranszfer;
● önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

Lehetséges értékelési módszerek:
● 1. vizsgarész Gyakorlati munkavégzés.
● 2. vizsgarész Szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat
Gyakorlati vizsgatevékenység Értékelés
1. rész: Információkezelés Üzleti levél 40%
Szállítólevél 20%
2. rész: Viselkedéskultúra, kommunikáció 40%

Az értékelés százalékos formában történik.
A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám
legalább 40 %-át elért.

**II. év tantárgyai, témakörei:**

**Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület**

**1. Kereskedelmi ismeretek tantárgy**

Áruforgalmi ismeretek
Az áruforgalmi folyamat elemei
Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban
A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés
Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai
A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja
Göngyölegkezelés
Raktárak, tárolási módok
Árumozgató eszközök és gépek
Beérkezett áruk készletre vételezése
Készletnyilvántartó program megismerése
Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása
A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése
Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek
Az áruk eladásra történő előkészítése
Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek
Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók
Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések
Az áru kihelyezése az eladótérbe
Értékesítési csatornák
Értékesítési módok.

Szakmai számítások
Árak felépítése
Leértékelés, akció, kiárusítás
Forgalom
Költségek
Árréstömeg
Átlagkészlet
Forgási sebesség napokban, fordulatokban
Áruforgalmi mérlegsor
Leltáreredmény meghatározása
Eredmény keletkezése

Online kereskedelem
Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok
Weblap, virtuális áruház felépítése
Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése
Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei
Az áru feladása
Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben.

**2. Üzlet működtetése tantárgy**

A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés
Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők
Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben
A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja
Felkészülés a hatósági ellenőrzésre

Munka-, tűz- és balesetvédelem
Munkavédelmi alapfogalmak
Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei
A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások
A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések
A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása
Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat,
tűzriadóterv

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

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

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

**3. Pénztárgépkezelés tantárgy**

Pénztárgép működtetése
Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben
A pénztárnyitás feladatai
A pénztárzárás feladatai

Pénzkezelés szabályai
A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások

Pénzkezelés bizonylatai
Nyugtaadási kötelezettség
Gépi/kézi készpénzfizetési számla

Fizetési eszközök, törvényi előírások
Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai
Valutával történő fizetés szabályai
Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai

A pénztáros elszámoltatása
A napi zárás elvégzése
Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása
Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

Önkiszolgáló pénztárterminál
Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása
A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása
A terminál rendeltetésszerű működése
Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése.

**4. Termékismeret és -forgalmazás tantárgy**

Árurendszerek
Árurendszerek
A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben
EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

Minőség
Az áru minőségére ható tényezők
Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei
Szabványok, szabványosítás

Fogyasztói érdekvédelem
A fogyasztókat megillető jogok
A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások
Az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásai
A szavatosság
A jótállás

Fogyasztói panaszok kezelése
Vásárlók könyve
Békéltető testület
Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben

Árufőcsoportok bemutatása
Élelmiszerek és élvezeti cikkek:
‒ Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények
‒ Az élelmiszerek összetétele
‒ Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége
‒ Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)
‒ Rendszertani csoportosítás
‒ Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések
‒ A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények
‒ Élvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai
Vegyiáruk:
‒ A vegyiáruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei
‒ A vegyiáruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása
‒ A vegyiáruk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények
‒ Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok,
környezetbarát jelzések
‒ Vegyiáruk 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
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, jó-
tállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
‒ Minőségi és biztonsági követelmények
3.5.4.6.5 Termékkihelyezés
A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával
A bolti kihelyezés általános szabályai
Polckép
Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai

Csomagolás
A csomagolás funkciói
A csomagolóeszközök fajtái
A csomagolásra vonatkozó előírások
A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük
3.5.4.6.7 Specifikus termékismeret
A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések
A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai:
‒ Áruátvételre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai
‒ Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése
‒ Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés

Fogyasztói trendek
Öko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékban
Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok
Különleges diétákhoz készülő élelmiszerek
Géntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek
Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben
A digitális világ, okoseszközök
Felelős fogyasztás
Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem.

**5. Üzleti kommunikáció tantárgy**

Az értékesítő szerepe
A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre
A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési
módokban
Munkahelyi együttműködés

A vásárlási döntést befolyásoló tényezők
A vásárlás indítékai
A vásárlási döntés folyamata
Vásárlói típusok, vásárlói magatartások

Értékesítési technikák és eladásösztönzés
A marketingkommunikáció területei:
‒ Reklám
‒ Személyes eladás
‒ Vásárlásösztönzés, PR
BTL-eszközök a kereskedelemben:
‒ Vásárlásösztönzés
‒ Vásárláshelyi reklám
‒ A személyes eladás technikája

Digitális kommunikáció
Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv
készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat.

**RÉSZSZAKMA**

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

A részszakma megnevezése: Bolti előkészítő
A részszakma ajánlott szakmai tartalma:

Az oktatási egység megnevezése
Áruforgalmi ismeretek témakör
A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés
témakör
Munka-, tűz- és balesetvédelem témakör
Környezetvédelem témakör
Áru- és vagyonvédelem témakör
Termékkihelyezés témakör
Csomagolás témakör

A részszakma megnevezése: Pénztáros
A részszakma ajánlott szakmai tartalma:

Az oktatási egység megnevezése
Áruforgalmi ismeretek témakör
Pénztárgépkezelés tantárgy

**Képzési és Kimeneti Követelmények**

A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai
Szakma megnevezése: **Kereskedelmi értékesítő**
Szakmai vizsgára bocsátás feltétele: valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes
teljesítése.

**Központi interaktív vizsga**
A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi ismeretek
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.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc
A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 30%
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.

**Projektfeladat**
A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat
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.
Pénztárgépkezelés témakör: pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés
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 hitelesíttet. 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.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc
A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 70%
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 vizsgarésznél 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 alapdokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
● gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
● a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelemi, 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.

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.

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

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