



KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ

Képzési program

Duális Partner:

Puerta Nánás Kft.

Szakképző Iskola:

Berettyóújfalui SZC

József Attila Szakképző

Iskola

Készítette:

.....

Strubáné Fenyves Anita

igazgató

Berettyóújfalui SZC

József Attila Szakképző Iskola

Elfogadta:

.....

Sebestyén László

tulajdonos

Puerta Nánás Kft.

Kartal, 2022. szeptember 9.

2022

Tartalom

I.	ÖSSZEFOGLALÓ ALAPADATOK.....	5
	Előzmények:	5
1.	A szakma alapadatai.....	5
2.	A képzés célja	5
3.	Az ágazati alapoktatás kimeneti követelményei	6
4.	A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei.....	10
5.	A szakképzésbe történő belépés feltételei	16
6.	A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek	16
7.	A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek	17
8.	A szakmai oktatás tervezett időtartama	17
9.	Tanulási területek felsorolása	18
II.	MUNKAVÁLLALÓI ISMERETEK MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA.....	19
1.	Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként.....	19
2.	A tanulási terület óraszámja	20
3.	A tanulási terület tartalmi elemei.....	20
3.1.	Munkavállalói ismeretek tantárgy	20
III.	MUNKAVÁLLALÓI IDEGEN NYELV MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA	22
1.	Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként.....	22

2.	A tanulási terület óraszám	25
3.	A tanulási terület tartalmi elemei	26
3.1.	Munkavállalói idegen nyelv tantárgy	26
IV.	GAZDÁLKODÁSI TEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSA MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA	28
1.	Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként	28
2.	A tanulási terület óraszám	30
3.	A tanulási terület tartalmi elemei	31
3.1.	Gazdasági ismeretek tantárgy	31
3.2.	A vállalkozások működtetése tantárgy	33
V.	ÜZLETI KULTÚRA ÉS INFORMÁCIÓKEZELÉS MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA	35
1.	Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként	35
2.	A tanulási terület óraszám	38
3.	A tanulási terület tartalmi elemei	38
3.1.	Kommunikáció tantárgy	39
3.2.	Digitális alkalmazások tantárgy	40
VI.	KERESKEDELMI EGYSÉG MŰKÖDTETÉSE MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA	41
1.	Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként	41
2.	A tanulási terület óraszám	52
3.	A tanulási terület tartalmi elemei	53
3.1.	Kereskedelmi ismeretek tantárgy	54
3.2.	Üzlet működtetése tantárgy	65
3.3.	Pénztárgépkézelés tantárgy	71
3.4.	Termékismeret és -forgalmazás tantárgy	77
3.5.	Üzleti kommunikáció tantárgy	89
4.	A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása	95

4.1. Az előzetes tudás, tapasztalat és tanulási alkalmasság megállapítása (diagnosztikus értékelés)	95
4.2. A képzés kezdetén alkalmazandó diagnosztikus értékelés.....	96
4.3. Tanulási folyamat támogatása.....	96
4.4. A tantárgyak oktatása során alkalmazott teljesítményértékelés (formatív értékelés)	97
4.5. A gyakorlati megvalósítás szempontjai	97
4.6. A formatív értékelés alábbi módjait alkalmazza az oktató a tanulási folyamat közben.....	97
5. Szakmai vizsga	98

I. ÖSSZEFOGLALÓ ALAPADATOK

Előzmények:

A Puerta Nánás Kft. a 12/2020. (II. 7.) számú - a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló - Korm. Rendelet 248. § (1) pontjában meghatározottak alapján a Berettyóújfalui SZC József Attila Szakképző Iskolával kötött együttműködési megállapodás keretében, annak szakmai koordinációjával, a Szakképzési Centrum által, jelen dokumentumban meghatározott képzési program keretében, nem nappali rendszerű szakmai képzést indít, kizárólag a saját munkavállalói részére, párhuzamosan fennálló, foglalkoztatásra irányuló jogviszonyuk mellett úgy, hogy a Kft. tevékenysége kapcsolódik az adott szakma ágazatához és nem az iparkamara által minősített és regisztrált duális képzőhely. A jelen dokumentumban Duális Partner alatt a Puerta Nánás Kft. kell érteni, azzal, hogy a Kft. nem minősül duális képzőhelynek, a kifejezés kizárólag az oktatási program könnyebb értelmezését, a 12/2020. (II. 7.) számú - a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló - Korm. Rendelet 248. § (1) pontjában meghatározottaknak való megfelelést segíti"

1. A szakma alapadatai

Ssz.	Megnevezés	Alapadat
1.1	Az ágazat megnevezése:	<i>Kereskedelem</i>
1.2	A szakma megnevezése:	<i>Kereskedelmi értékesítő</i>
1.3	A szakma azonosító száma:	<i>4 0416 13 02</i>
1.4	A szakma szakmairányai:	—
1.5	A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	<i>4</i>
1.6	A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	<i>4</i>
1.7	Ágazati alapoktatás megnevezése:	<i>Kereskedelem ágazati alapoktatás</i>
1.8	Kapcsolódó részsakmák megnevezése:	<i>Bolti előkészítő, Pénztáros</i>
1.9	Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama:	<i>Szakképző iskolai oktatásban: 60 óra</i>

2. A képzés célja

A képzés célja, hogy a képzést elvégző személy, rendelkezzen mindazon kompetenciákkal, mely a munkaterületének ellátásához szükséges. A kereskedelmi értékesítő ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítési feladatokat. A különböző szakterületen működő kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel. Kommunikációja az asszertív kommunikációra épül, amelynek során korszerű 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. Az ágazati alapoktatás kimeneti követelményei

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Felméri és elemzi a gazdasági szereplők közti kapcsolatot.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit és a köztük lévő kapcsolatokat (pl. pénz és piac kapcsolatrendszer e).</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Figyelemmel kíséri a gazdaság szereplői közötti kapcsolat alakulását. Nyitott az új gazdasági információk befogadására és elemzésére.</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Irányítás mellett feltárja a gazdasági szereplők közötti kapcsolatrendszert.</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Elkészíti a háztartás költségvetését figyelembe véve a bevételeket, kiadásokat és megtakarításokat.</i>
2.2	Ismeretek	<i>Azonosítja a háztartás bevételi forrásainak és kiadásainak főbb kategóriáit.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Pontosan végzi a számításokat. igényeit reálisan határozza meg, figyelembe véve a háztartás költségvetésének kereteit/lehetőségeit, tiszteletben tartja az egyes családtagok igényeit.</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket és javaslatokat fogalmaz meg.</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>Elkészíti a kapott információk alapján a háztartási munkamegosztást és időbeosztást.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a közöttük lévő fontossági sorrendet.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Figyelembe veszi az egy háztartásban élők készségeit, erősségeit, gyengeségeit a feladatok kiosztásakor.</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan elkészíti saját vagy egy elképzelt háztartás munkamegosztását.</i>
4.1	Készségek, képességek	<i>Elemzi az egyes vállalkozási formákat, összehasonlítja az egyes típusok előnyeit, hátrányait.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Felsorolja a vállalkozási formákat. Átfogóan ismeri az egyes típusok jellemzőit.</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Kritikusan szemléli az egyes vállalkozási formák jellemzőit, hogy az adott szituációban a legmegfelelőbb típust tudja kiválasztani.</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Egy adott gazdasági szituációban önálló javaslatokat fogalmaz meg az adekvát vállalkozási forma kiválasztására.</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
5.1	Készségek, képességek	<i>Esettanulmányokon keresztül feldolgozza az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.</i>
5.2	Ismeretek	<i>Azonosítja az állami bevételek és kiadások főbb kategóriáit, jellemzőit.</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik az állami költségvetés bevételeinek és kiadásainak alapos megismerésére és megértésére.</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Csoporttársakkal együttműködve, útmutatás alapján értelmezi az állami költségvetés alakulását.</i>
6.1	Készségek, képességek	<i>Esettanulmányokon keresztül alkalmazza az alapvető fogyasztói jogokat.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit. Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Szem előtt tartja az előírásokat, tiszteletben tartja a fogyasztók érdekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.</i>
7.1	Készségek, képességek	<i>A gyakorlatban alkalmazza a vállalkozást érintő jogi alapismereteket, értelmezi a különböző típusú szerződéseket.</i>
7.2	Ismeretek	<i>Ismeri a jogok és kötelezettségek fogalmát, az üzleti élet alapvető szerződéstípusait, alaki kellékeit.</i>
7.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a jogszabályok maradéktalan megismerésére és betartására.</i>
7.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Irányítás mellett értelmezni tudja a jogi szövegeket.</i>
8.1	Készségek, képességek	<i>Vevőhöz / ügyfélhelyezethez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat (pl. adatbázisból hiányzó ügyfeladatokat bekér, ajánlatot kér meglévő üzleti partnerektől, áruátvételkor tapasztalt eltéréseket rendez, panaszokat kezel).</i>
8.2	Ismeretek	<i>Ismeri a kommunikáció szereplőit, tényezőit és folyamatát, valamint az alapvető kommunikációs technikákat.</i>
8.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Szem előtt tartja, hogy minden helyzet más kommunikációs stílust, technikát igényel, és a megtanult ismereteket ehhez igazítottan rugalmasan, empatikusan és proaktív módon alkalmazza.</i>
8.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
9.1	Készségek, képességek	<i>Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.</i>
9.2	Ismeretek	<i>Ismeri a hétköznapi és gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.</i>
9.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Képviseli és tudatosan alkalmazza szituációhoz igazítottan a kulturált kapcsolattartás szabályait. Magára nézve is kötelezőnek tartja az udvarias viselkedés etikai szabályait.</i>
9.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat, a kapott észrevételek, visszajelzések alapján folyamatosan fejleszti saját viselkedéskultúráját.</i>
10.1	Készségek, képességek	<i>Szövegszerkesztő, illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentumot, illetve táblázatot készít és formáz (pl. tartalmi és formai követelményeknek megfelelő üzleti levelet ír).</i>
10.2	Ismeretek	<i>Ismeri a szövegszerkesztő formázás alapvető szabályait és a táblázatkezelő program felhasználási lehetőségeit. Üzleti levelet tud írni (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél).</i>
10.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Az irodai szoftverek használata során törekszik a pontos precíz munkára. Nyitott az új megoldásokra.</i>
10.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan használja az irodai szoftvereket. Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.</i>
11.1	Készségek, képességek	<i>Az ágazathoz tartozó témában információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza azt.</i>
11.2	Ismeretek	<i>Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a digitális, online kommunikáció eszközeit.</i>
11.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat szabályait.</i>
11.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók 5 kiválasztja és feldolgozza azt. digitális, online kommunikáció eszközeit. szabályait. szerint felhasználja ezeket.</i>
12.1	Készségek, képességek	<i>Összehasonlítja a közlekedési alágazatok fejlődésének ismérveit a napjainkra jellemző közlekedési munkamegosztás területén.</i>
12.2	Ismeretek	<i>Ismeri és azonosítja a közlekedési alágazatok különböző feladatait. Megnevezi az egyes közlekedési alágazatok előnyeit és hátrányait.</i>
12.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Tisztában van az alágazatok feladataival, előnyeivel és hátrányaival.</i>
12.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan hoz döntést és javaslatot tesz a közlekedési módok és eszközök kiválasztására.</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
13.1	Készségek, képességek	<i>Elemzi a kereskedelmi szolgáltatói tevékenység legfontosabb jellemzőit, összetettségét és a különböző szolgáltatások körét.</i>
13.2	Ismeretek	<i>Ismeri a szolgáltatási tevékenység alapvető részeit, valamint annak legfontosabb termékeit és fajtáit, melyekkel ügyfélként is találkozik a mindennapokban.</i>
13.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Érdeklődik és nyitott a kereskedelmi szolgáltatások megismerésére.</i>
13.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan képes eligazodni a különböző szolgáltatások körében.</i>
14.1	Készségek, képességek	<i>Kiválasztja a szükséges/megfelelő adattartalmakat a bizonylatok kitöltéséhez.</i>
14.2	Ismeretek	<i>Ismeri a dokumentumok adattartalmát (nyugta, számla, szállítólevél).</i>
14.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Érti az üzleti életben a dokumentálás fontosságát és a dokumentumok relevanciáját.</i>
14.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Segítséggel képes nyugták pontos kitöltésére, kitöltött számlákon, szállítóleveleken felismeri az alapvető formai hibákat.</i>
15.1	Készségek, képességek	<i>Megkülönbözteti az áruforgalmi folyamat egyes szakaszait. Átlátja az árubeszerzés, készletezés és értékesítés alapvető kapcsolatát.</i>
15.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áruforgalmi folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.</i>
15.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Kritikusan szemléli az áruforgalom egyes szakaszait. Törekszik a gazdaságilag leghatékonyabb megoldások kialakítására.</i>
15.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan eligazodik az áruforgalmi folyamat különböző szakaszaiban.</i>
16.1	Készségek, képességek	<i>Áruajánlással segíti a vevőt / ügyfelet a vásárlási döntésben.</i>
16.2	Ismeretek	<i>Ismeri a vásárlás lehetséges indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, az értékesítési módokat és technikákat, felismeri a vevői típusokat.</i>
16.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Az áruajánlás során empatikus és reflektív. Viselkedése minőségorientált.</i>
16.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önálló javaslatokat fogalmaz meg, amelyekkel irányítja a vásárlási döntés folyamatát. Felelősséget vállal a vevő / ügyfél igényeinek kiszolgálásáért.</i>

4. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenységeket.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket.</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát.</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használat bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendőket</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, az árut fogadni és az átvételt lebonyolítani.</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért.</i>
4.1	Készségek, képességek	<i>A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni.</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért.</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
5.1	Készségek, képességek	<i>Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladóterben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval.</i>
5.2	Ismeretek	<i>Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Minőségorientált módon jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladóterben.</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe.</i>
6.1	Készségek, képességek	<i>Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfeleléseket.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét.</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi az áruk minőségét, és jár el a protokoll szerint (pl selejtez).</i>
7.1	Készségek, képességek	<i>Biztosítja a termékek árkieljelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.</i>
7.2	Ismeretek	<i>Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.</i>
7.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Az árucímkeket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.</i>
7.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Vezetői irányítással önállóan készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat.</i>
8.1	Készségek, képességek	<i>Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.</i>
8.2	Ismeretek	<i>Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiárusítások, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét.</i>
8.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában.</i>
8.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat.</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
9.1	Készségek, képességek	<i>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.</i>
9.2	Ismeretek	<i>Ismeri a termékválasztékot. Az általa eladásra kínált termékeket és azok árjellemzőit, minőségi követelményeit, termékelőnyeit.</i>
9.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.</i>
9.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre.</i>
9.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Árubemutató és - értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.</i>
10.1	Készségek, képességek	<i>Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra</i>
10.2	Ismeretek	<i>Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét</i>
10.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére.</i>
10.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra</i>
11.1	Készségek, képességek	<i>Az ekereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel.</i>
11.2	Ismeretek	<i>Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.</i>
11.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat.</i>
11.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért.</i>
12.1	Készségek, képességek	<i>Az online rendelt árukat komissiózza és expediálja.</i>
12.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.</i>
12.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>A komissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre.</i>
12.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait.</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
13.1	Készségek, képességek	<i>Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.</i>
13.2	Ismeretek	<i>Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.</i>
13.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását.</i>
13.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.</i>
14.1	Készségek, képességek	<i>Alkalmazza az áru és vagyonvédelmi előírásokat.</i>
14.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket</i>
14.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.</i>
14.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Áru és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.</i>
15.1	Készségek, képességek	<i>Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat</i>
15.2	Ismeretek	<i>Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.</i>
15.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére</i>
15.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért</i>
16.1	Készségek, képességek	<i>Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.</i>
16.2	Ismeretek	<i>Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat.</i>
16.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>A bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik.</i>
16.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
17.1	Készségek, képességek	<i>Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, panaszokat.</i>
17.2	Ismeretek	<i>Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során</i>
17.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a vásárlóval való empatikus, udvarias kommunikáció mellett.</i>
17.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri.</i>
18.1	Készségek, képességek	<i>Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.</i>
18.2	Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését</i>
18.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>A gépek és berendezések kezelését a munka és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi.</i>
18.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja.</i>
19.1	Készségek, képességek	<i>Munkaterületét tisztán és rendben tartja.</i>
19.2	Ismeretek	<i>Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.</i>
19.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.</i>
19.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan tartja rendben a munkaterületét.</i>
20.1	Készségek, képességek	<i>Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja.</i>
20.2	Ismeretek	<i>Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását.</i>
20.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Szabálykövetően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából.</i>
20.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
21.1	Készségek, képességek	<i>Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában.</i>
21.2	Ismeretek	<i>Tudja az árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.</i>
21.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Körültekintően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében</i>
21.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>A rutinszerű feladatokat önállóan elvégzi, speciális helyzetekben vezetőjéhez fordul.</i>
22.1	Készségek, képességek	<i>Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában.</i>
22.2	Ismeretek	<i>Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat.</i>
22.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Szabálykövetően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében.</i>
22.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért.</i>
23.1	Készségek, képességek	<i>Rangsorolja és megszervezi a kapott információk alapján a munkakörébe tartozó feladatokat.</i>
23.2	Ismeretek	<i>Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét.</i>
23.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>A munkakörébe tartozó feladatokat tudatos, minőségorientált szemlélettel végzi.</i>
23.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Egyszerűbb, begyakorolt feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe.</i>
24.1	Készségek, képességek	<i>Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.</i>
24.2	Ismeretek	<i>Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait.</i>
24.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartása Nagyfokú precizitással végzi munkáját.</i>
24.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.</i>

Ssz.	Megnevezés	Követelmény leírása
25.1	Készségek, képességek	<i>Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat.</i>
25.2	Ismeretek	<i>Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.</i>
25.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Tevékenysége során értéként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.</i>
25.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért.</i>
26.1	Készségek, képességek	<i>Tájékoztatja a fogyasztókat az őket megillető jogokról. Kezeli a fogyasztói panaszokat.</i>
26.2	Ismeretek	<i>Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jótállás közti különbséget.</i>
26.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére.</i>
26.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.</i>

5. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: *Alapfokú iskolai végzettség*

Alkalmassági követelmények: *Foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges
Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges*

6. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek

Személyi feltételek:

A szakirányú oktatásért felelős személy, oktató az lehet, aki

- cselekvőképes,
- nem áll a szakirányú oktatási tevékenység folytatását kizáró foglalkozástól eltiltás hatálya alatt,
- a kereskedelmi értékesítő szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves, az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik.

7. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

Eszközjegyzék a 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

8. A szakmai oktatás tervezett időtartama

Tantárgyalapú oktatásszervezés:

Gyakorlati helyszínen lebonyolított foglalkozások óraszám: 670 óra

- Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartam: 60 óra

Tantermi/elméleti foglalkozások óraszám: 123,5 óra A tanulási területek foglalkozásainak összes óraszám: 793,5 óra

Amennyiben a képzésben résztvevő csak alapfokú iskolai végzettséggel rendelkezik 306 óra közismereti tartalom teljesítése szükséges a szakképző iskola szakmai programja szerint az alábbi óraszámokkal:

Közismereti órák	Kommunikáció-magyar nyelv és irodalom	72 óra
	Idegen nyelv	54 óra
	Matematika	54 óra
	Történelem és társadalomismeret	54 óra
	Természetismeret	54 óra
	Pénzügyi és munkavállalói ismeretek	18 óra
	Összesen	306 óra

Az előzetes tanulmányok és szakmai gyakorlat beszámításáról az szakképző iskola igazgatója határozattal dönt.

9. Tanulási területek felsorolása

A Tanulási területek felsorolása című táblázatban szereplő oszlopok megnevezéseinek magyarázata:

- *Duális Partner* jelentése: Duális Partnernél lebonyolított foglalkozások óraszám
- *Iskola* jelentése: Iskolában lebonyolított foglalkozások óraszám

Tanulási területek felsorolása		
1. Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület		
Tantárgy megnevezése	Iskola	Duális Partner
1.1 Munkavállalói ismeretek	igen	nem
2. Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület		
Tantárgy megnevezése	Iskola	Duális Partner
2.1 Munkavállalói idegen nyelv	igen	nem
3. Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület		
Tantárgy megnevezése	Iskola	Duális Partner
3.1 Gazdasági ismeretek	igen	nem
3.2 A vállalkozások működtetése	igen	nem
4. Üzleti kultúra és információkezelés		
Tantárgy megnevezése	Iskola	Duális Partner
4.1 Kommunikáció	igen	nem
4.2 Digitális alkalmazások	igen	nem
5. Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület		
Tantárgy megnevezése	Iskola	Duális Partner
5.1 Kereskedelmi ismeretek	nem	igen
5.2 Üzlet működtetése	nem	igen
5.3 Pénztárgépkézelés	nem	igen
5.4 Termékismeret és -forgalmazás	nem	igen
5.5 Üzleti kommunikáció	nem	igen

II. MUNKAVÁLLALÓI ISMERETEK MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

1. Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként

Munkavállalói ismeretek tantárgy		
Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Megfogalmazza saját karriercéljait.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önismerte alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott. Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Szakképzési munkaviszonyt létesít.</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önismerte alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott. Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>Felismeri, megnevezi és leírja az álláskeresés módszereit.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri a formális és informális álláskeresői technikákat.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önismerte alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott. Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
3.5.	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Internetes álláskeresői portálokon információkat keres, rendszerez.</i>

2. A tanulási terület óraszámja

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja című táblázatban szereplő oszlopok megnevezéseinek magyarázata:

DP jelentése: Duális Partnernél lebonyolított foglalkozások óraszámja

I jelentése: Iskolában lebonyolított foglalkozások óraszámja

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja									
Tantárgy megnevezése	Témakör megnevezése	Szakképző iskolai oktatás							
		1. évf.		Össz.	%	2. évf.		Össz.	%
		DP	I			DP	I		
Munkavállalói ismeretek	Álláskeresés	-	5	5	0	-	-	-	-
	Munkajogi alapismeretek	-	5	5	0	-	-	-	-
	Munkaviszony létesítése	-	5	5	0	-	-	-	-
	Munkanélküliség	-	3	3	0	-	-	-	-
	Összesen	0	18	18	0	0	0	0	-
	Összes elméleti óraszám	18 óra		100%	0 óra		-	-	-
	Összes gyakorlati óraszám	0 óra		0%	0 óra		-	-	-
	A tantárgy összes óraszámja	18 óra		100%	0 óra		-	-	-

3. A tanulási terület tartalmi elemei

Munkavállalói ismeretek tanulási terület

Tartalmi összefoglalója:

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

3.1. Munkavállalói ismeretek tantárgy

A tantárgy tanításának fő célja: A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -----

A képzés órakeretének 100%-a iskolai keretek között valósul meg.

A tantárgy témakörei:

Álláskeresés témakör témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete.</p> <p>Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága</p>	

Munkajogi alapismeretek témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony</p> <p>A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége.</p> <p>Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idenymunka és alkalmi munka)</p> <p>Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka</p>	

Munkaviszony létesítése témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai</p> <p>A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.</p> <p>A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő</p> <p>A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei</p> <p>A munkaszerződés módosítása Munkaviszony megszűnése, megszüntetése.</p> <p>Munkaidő és pihenőidő.</p> <p>A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum).</p>	

Munkanélküliség témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel Az álláskeresési ellátások fajtái Álláskeresők számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazásiköltség-támogatások).</p> <p>Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)</p> <p>Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)</p>	

III. MUNKAVÁLLALÓI IDEGEN NYELV MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

1. Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként

Munkavállalói idegen nyelv tantárgy		
Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskereséshez használja a kapcsolati tőkéjét.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri az álláskeresést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>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.</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
1.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciá	<i>Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>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.</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
2.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciá	<i>Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CVsablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot.</i>

3.1	Készségek, képességek	<i>A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményeit, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>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.</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
3.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciá	<i>Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat.</i>
4.1	Készségek, képességek	<i>Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskereső folyamatának figyelembevételével.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri az álláskereső folyamatát.</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>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.</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
4.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciá	<i>Digitális formanyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, emailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása.</i>

5.1	Készségek, képességek	<i>Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, és céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során</i>
5.2	Ismeretek	<i>Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincsessel és nyelvtani tudással rendelkezik.</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>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.</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
5.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciá	<i>A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.</i>
6.1	Készségek, képességek	<i>Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>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.</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

2. A tanulási terület óraszámja

A Munkavállalói idegen nyelv tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja című táblázatban szereplő oszlopok megnevezéseinek magyarázata:

DP jelentése: Duális Partnernél lebonyolított foglalkozások óraszámja

I jelentése: Iskolában lebonyolított foglalkozások óraszámja

A Munkavállalói idegen nyelv tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja									
Tantárgy megnevezése	Témakör megnevezése	Szakképző iskolai oktatás							
		1. évf.		Össz.	%	2. évf.		Össz.	%
		DP	I			DP	I		
Munkavállalói ismeretek	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések	-	-	-	-	-	2	2	0
	Önéletrajz és motivációs levél	-	-	-	-	-	6	6	0
	„Small talk” – általános társalgás	-	-	-	-	-	2	2	0
	Állásinterjú	-	-	-	-	-	5,5	5,5	0
	Összesen	0	0	0	-	0	15,5	15,5	0
	Összes elméleti óraszám	0 óra		-	15,5 óra		100%		
	Összes gyakorlati óraszám	0 óra		-	0 óra		0%		
	A tantárgy összes óraszámja	0 óra		-	15,5 óra		100%		

3. A tanulási terület tartalmi elemei

Munkavállalói idegen nyelv tanulási terület

Tartalmi összefoglalója:

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

3.1. Munkavállalói idegen nyelv tantárgy

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: idegen nyelv

A képzés órakeretének 100%-a iskolai keretek között valósul meg.

A tantárgy témakörei:

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések témakör keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként

Évfolyam:	11. évfolyam
A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókinccset idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.). Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését. Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).	

Önéletrajz és motivációs levél témakör keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként

Évfolyam:	11. évfolyam
------------------	---------------------

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

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

Small talk” – általános társalgás témakör keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként

Évfolyam:	11. évfolyam
------------------	---------------------

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 témakör keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként

Évfolyam:	11. évfolyam
------------------	---------------------

A témakör végére a tanuló képes egyszerűbb mondatokkal és megfelelő koherenciával hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is.

Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókinccset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan. A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

IV. GAZDÁLKODÁSI TEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSA MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

1. Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként

Gazdasági ismeretek tantárgy		
Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Bemutatja az egyes alapfogalom csoportok jellegzetességeit.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri a gazdasági legfontosabb alapfogalmak jellemzőit, fajtáit.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
1.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Példákon keresztül bemutatja a háztartások legfontosabb bevételeit, kiadásait és értelmezi a költségvetés egyenlegét.</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>Azonosítja az egyes vállalkozási formákat és elemzi azok előnyeit és hátrányait.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Tisztában van az egyes vállalkozási formák jellemzőivel.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
4.1	Készségek, képességek	<i>Példákon keresztül bemutatja az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri az állam feladatait, az államháztartás rendszerét</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>

5.1	Készségek, képességek	<i>Példákon keresztül bemutatja az alapvető fogyasztói jogokat.</i>
5.2	Ismeretek	<i>Ismeri a jogi alapfogalmakat.</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
6.1	Készségek, képességek	<i>Azonosítja a marketing-eszközöket.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri a marketing fogalmát és eszközrendszerét.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
7.1	Készségek, képességek	<i>Bemutatja a nemzetközi kereskedelemről származó előnyöket.</i>
7.2	Ismeretek	<i>Ismeri a nemzetközi kereskedelem alapvető formáit.</i>
7.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.</i>
7.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

A vállalkozások működtetése tantárgy

Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Prezentálja a beszerzés, termelés, értékesítés jellegzetességeit.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri a gazdálkodási folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
1.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Meghatározza a vállalkozás gazdálkodásának eredményét..</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri a költségek fajtáit és érti az árbevétel és költségek kapcsolatát</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>

3.1	Készségek, képességek	Meghatározza és értelmezi a középértékeket (számtani és mértani átlag) és viszonyszámokat (megoszlási és dinamikus viszonyszám).
3.2	Ismeretek	Ismeri a statisztikai adatok megbízhatóságának jelentőségét.
3.3	Elvárt viselkedésmódok	Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	Teljesen önállóan

2. A tanulási terület óraszámja

A Gazdálkodási tevékenység ellátása tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja című táblázatban szereplő oszlopok megnevezéseinek magyarázata:

DP jelentése: Duális Partnernél lebonyolított foglalkozások óraszámja

I jelentése: Iskolában lebonyolított foglalkozások óraszámja

A Gazdálkodási tevékenység ellátása tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja									
Tantárgy megnevezése	Témakör megnevezése	Szakképző iskolai oktatás							
		1. évf.		Össz.	%	2. évf.		Össz.	%
		DP	I			DP	I		
Gazdasági ismeretek	Gazdasági alapfogalmak	-	2	2	-	-	-	-	-
	A háztartás gazdálkodása	-	2	2	-	-	-	-	-
	A vállalat termelői magatartása	-	4	4	-	-	-	-	-
	Az állam gazdasági szerepe, feladatai	-	2	2	-	-	-	-	-
	Jogi alapfogalmak	-	2	2	-	-	-	-	-
	Tudatos fogyasztói magatartás	-	2	2	-	-	-	-	-
	Marketing alapfogalmak	-	2	2	-	-	-	-	-
	Nemzetközi gazdasági kapcsolatok	-	2	2	-	-	-	-	-
	Összesen	0	18	18	-	0	0	0	0
	Összes elméleti óraszám	18 óra		100%	0 óra		-		
	Összes gyakorlati óraszám	0 óra		0%	0 óra		-		
	A tantárgy összes óraszámja	18 óra		100%	0 óra		-		
Vállalkozások működtetése	A vállalkozások gazdálkodása	-	2	2	-	-	-	-	-
	A gazdálkodási folyamatok elszámolása	-	6	6	-	-	-	-	-
	Statisztikai alapfogalmak	-	10	10	-	-	-	-	-
	Összesen	0	18	18	-	0	0	0	0
	Összes elméleti óraszám	18 óra		100%	0 óra		-		
	Összes gyakorlati óraszám	0 óra		0%	0 óra		-		
	A tantárgy összes óraszámja	18 óra		100%	0 óra		-		

3. A tanulási terület tartalmi elemei

Gazdálkodási tevékenység ellátása 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 elkészítésére, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére.

3.1. Gazdasági ismeretek tantárgy

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -----

A képzés órakeretének 100%-a iskolai keretek között valósul meg.

A tantárgy témakörei:

Gazdasági alapfogalmak témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
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 témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
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.	

A vállalat termelői magatartása témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, célrendszere, csoportjai.</p> <p>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.</p>	

Az állam gazdasági szerepe, feladatai témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>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.</p>	

Jogi alapfogalmak témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>A jog lényege, fogalma, funkciói. A jogforrás és jogforrási hierarchiája. A jogviszony. A jogalkotás, a jogszabályok. A jogszabályok érvényesség és hatályossága. A jogrendszer felépítés.</p>	

Tudatos fogyasztói magatartás témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>Fogyasztóvédelmi alapismertetek A fogyasztók alapvető jogai. Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók. Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása. Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.</p>	

Marketing alapfogalmak témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>A marketing szerepe a vállalkozásban. Marketingstratégia. Marketingmix és elemei.</p>	

Nemzetközi gazdasági kapcsolatok témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>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.</p>	

3.2. A vállalkozások működtetése tantárgy

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Gazdasági ismertekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

A képzés órakeretének 100%-a iskolai keretek között valósul meg.

A tantárgy témakörei:

A vállalkozások gazdálkodása témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
A gazdálkodási folyamat elemei. Beszerzési folyamat. Termelési folyamat. Értékesítési folyamat.	

A gazdálkodási folyamatok elszámolása témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
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 témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
<p>A statisztika fogalma, ágai.</p> <p>A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői.</p> <p>A statisztikai ismerv és fajtái.</p> <p>Az információk forrásai, az információszerzés eszközei.</p> <p>A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai.</p> <p>A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai.</p> <p>A statisztikai adatok ábrázolása.</p> <p>A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk.</p> <p>A viszonyszámok csoportosítása.</p> <p>A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik.</p> <p>A megoszlási viszonyszám és összefüggései.</p> <p>Középértékek és alkalmazásuk.</p> <p>Számított középértékek (számtani átlag, súlyozott számtani átlag, mértani átlag)</p> <p>Helyzeti középértékek: módusz, medián.</p>	

V. ÜZLETI KULTÚRA ÉS INFORMÁCIÓKEZELÉS MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

1. Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként

Kommunikáció tantárgy		
Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri a viselkedéskultúra alapvető szabályait.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal való udvarias kommunikációra írásban és szóban egyaránt.</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
1.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokat.</i>
2.2	Ismeretek	<i>Tisztában van a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokkal.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal való udvarias kommunikációra írásban és szóban egyaránt.</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
2.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>A tartalmi és formai követelményeknek megfelelően levelet készít, használja a helyes beszédtechnikai módokat.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri az írásbeli és szóbeli kommunikáció legelterjedtebb formáit.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal való udvarias kommunikációra írásban és szóban egyaránt.</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
3.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Digitális tartalmak létrehozása, átalakítása, formázása, szerkesztése a szerzői jogok figyelembevételével.</i>

4.1	Készségek, képességek	<i>Megadott kommunikációs helyzet elemzésével megfogalmazza a kommunikációs probléma okát, megoldására javaslatot tesz: kifejezi egyetértését vagy egyet nem értését, érvel, indokol, magyaráz, tanácsol.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri a legfontosabb kommunikációs technikákat, és a kommunikációs zavarok okait.</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal való udvarias kommunikációra írásban és szóban egyaránt.</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
4.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával</i>

Digitális alkalmazások tantárgy		
Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Számítógépes dokumentumokat megnyit, ment, nyomtat.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Számítógépes felhasználói ismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő kezelése.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
1.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Biztonságos jelszavak megválasztása, előre megfelelően beállított szoftverek, eszközök használata az IKT biztonság növelése céljából.</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Megadott szempontok szerint szövegszerkesztő szoftverrel dokumentumot formáz.</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri a szövegformázás alapvető szabályait.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Digitális eszköz be-, kikapcsolása, alapvető funkciók beállítása, módosítása, gyakran előforduló, legegyszerűbb probléma-helyzetek megoldása.</i>
2.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.</i>

3.1	Készségek, képességek	<i>Megadott szempontok szerint táblázatkezelő szoftverrel táblázatokat, diagramokat készít.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri a táblázatkezelő program alapvető felhasználási lehetőségeit.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
3.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.</i>
4.1	Készségek, képességek	<i>Megadott szempontok szerint prezentációt készít.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri a prezentáció készítő program alapvető felhasználási lehetőségeit.</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
4.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével.</i>
5.1	Készségek, képességek	<i>Megadott szempontok szerint információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza.</i>
5.2	Ismeretek	<i>Ismeri a biztonságos internet használat szabályait, és a digitális, online kommunikáció eszközeit.</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
5.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy az interneten, az eredmények közül a megfelelő(k) kiválasztása és feldolgozása útmutatás alapján.</i>
6.1	Készségek, képességek	<i>Tíz perc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveget másol.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri a tízujjas vakírás technikáját.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
6.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével.</i>

2. A tanulási terület óraszámja

Az Üzleti kultúra és információkezelés tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja című táblázatban szereplő oszlopok megnevezéseinek magyarázata:

DP jelentése: Duális Partnernél lebonyolított foglalkozások óraszámja

I jelentése: Iskolában lebonyolított foglalkozások óraszámja

Üzleti kultúra és információkezelés tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja									
Tantárgy megnevezése	Témakör megnevezése	Szakképző iskolai oktatás							
		1. évf.		Össz.	%	2. évf.		Össz.	%
		DP	I			DP	I		
Kommunikáció	Kapcsolatok a mindennapokban	-	2	2	-	-	-	-	-
	A munkahelyi kapcsolattartás szabályai	-	5	5	-	-	-	-	-
	A kommunikációs folyamat	-	5	5	-	-	-	-	-
	Ön - és társismeret fejlesztése	-	6	6	-	0	0	0	-
	Összesen	0	18	18	-	0	0	0	-
	Összes elméleti óraszám	18 óra		100%	0 óra		-		
	Összes gyakorlati óraszám	0 óra		0%	0 óra		-		
	A tantárgy összes óraszámja	18 óra		100%	0 óra		-		
Digitális alkalmazások	Munkavédelmi ismeretek	-	6	6	-	-	-	-	-
	Tízujjas vakírás	-	20	20	-	-	-	-	-
	Digitális alkalmazások	-	10	10	-	-	-	-	-
	Összesen	0	36	36	-	0	0	0	-
	Összes elméleti óraszám	0 óra		0%	0 óra		-		
	Összes gyakorlati óraszám	36 óra		100%	0 óra		-		
	A tantárgy összes óraszámja	36 óra		100%	0 óra		-		

3. A tanulási terület tartalmi elemei

Üzleti kultúra és információkezelés 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.

3.1. Kommunikáció tantárgy

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak:

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás.

A képzés órakeretének 100%-a iskolai keretek között valósul meg.

A tantárgy témakörei:

Kapcsolatok a mindennapokban témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:	
Évfolyam:	10. évfolyam
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 témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:	
Évfolyam:	10. évfolyam
Pontos munkavégzés, csoportközi viszonyok, a vezető és beosztott viszonya, generációs problémák a munkahelyen, azok kezelése. A társasági élet speciális lehetőségei (névjegy és névjegyhasználat, telefonhasználat, dohányszívás, ajándékozás) és gyakorlati alkalmazási lehetőségek, lehetőleg élet közeli helyzetekben.	
A kommunikációs folyamat témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:	
Évfolyam:	10. évfolyam
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 témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:	
Évfolyam:	10. évfolyam
Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés.	

3.2. Digitális alkalmazások tantárgy

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.

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.

A képzés órakeretének 100%-a iskolai keretek között valósul meg.

A tantárgy témakörei:

Munkavédelmi ismeretek témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
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 témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
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 ismerve alapján. A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.	

Digitális alkalmazások témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Évfolyam:	10. évfolyam
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).	

VI. KERESKEDELMI EGYSÉG MŰKÖDTETÉSE MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

1. Tanulási területhez tartozó tanulási eredmények felsorolása tantárgyanként

Kereskedelmi ismeretek tantárgy		
Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>A készletfigyelés és a készletváltozás alapján információt ad az árurendeléshez.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni.</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi a raktárban.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri az árutárolási, raktározási módokat.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

4.1	Készségek, képességek	<i>Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy		
Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
5.1	Készségek, képességek	<i>Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megóvását.</i>
5.2	Ismeretek	<i>Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
6.1	Készségek, képességek	<i>Használja a készletnyilvántartó programokat.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
6.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Készletnyilvántartó program</i>
7.1	Készségek, képességek	<i>Részt vesz a leltározás folyamatában.</i>
7.2	Ismeretek	<i>Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és - többlet okait.</i>
7.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
7.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
7.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>PDA-leolvasó használata</i>
8.1	Készségek, képességek	<i>Részt vesz a leltározás folyamatában.</i>
8.2	Ismeretek	<i>Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és - többlet okait.</i>
8.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
8.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>

8.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Eladói program használata</i>
9.1	Készségek, képességek	<i>Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és visszaigazolásához adatbázist kezel.</i>
9.2	Ismeretek	<i>Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát.</i>
9.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
9.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
10.1	Készségek, képességek	<i>Az online rendelt árukat komissiózza és expedálja.</i>
10.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áruösszeállítás és -kiszállítás munkafolyamatát.</i>
10.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
10.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
11.1	Készségek, képességek	<i>Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket.</i>
11.2	Ismeretek	<i>Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat</i>
11.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
11.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Üzlet működtetése tantárgy		
Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Betartja a munkaés balesetvédelmi szabályokat.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Betartja a tűzvédelmi előírásokat</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri a tűzveszélyességi besorolásokat és tudja mi a teendő tűz esetén.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

3.1	Készségek, képességek	<i>Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
4.1	Készségek, képességek	<i>Munkahelyén betartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
5.1	Készségek, képességek	<i>Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket</i>
5.2	Ismeretek	<i>Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat.</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
5.5	Digitális kompetenciák	<i>Számítógép és PDA használata</i>
6.1	Készségek, képességek	<i>A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezni a munkakörébe tartozó feladatokat.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
7.1	Készségek, képességek	<i>Ellátja az áru- és vagyónvédelmi feladatokat.</i>
7.2	Ismeretek	<i>Ismeri az áru- és vagyónvédelmi eszközöket.</i>
7.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
7.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
7.5	Digitális kompetenciák	<i>Lopásgátló eszközök használata</i>

Pénztárgépkézelés tantárgy

Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet.</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
2.5	Digitális kompetenciák	<i>POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>Leméri az áru súlyát, korrigál, ha tévesztett.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
3.5	Digitális kompetenciák	<i>Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet</i>
4.1	Készségek, képességek	<i>Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
5.1	Készségek, képességek	<i>Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valódiságát, a bankkártya érvényességét.</i>
5.2	Ismeretek	<i>Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
5.5	Digitális kompetenciák	<i>Bankkártyaleolvasót használ</i>

6.1	Készségek, képességek	<i>A pénztárosi munka során ellátja az árués vagyónvédelmi feladatokat is.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri a pénztáros áru- és vagyónvédelemhez kapcsolódó feladatait.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
6.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Használja az áruvédelmi eszközöket</i>
7.1	Készségek, képességek	<i>Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról.</i>
7.2	Ismeretek	<i>Ismeri a kassaaszisztens szerepét.</i>
7.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
7.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
8.1	Készségek, képességek	<i>Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használata során.</i>
8.2	Ismeretek	<i>Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép riasztási funkcióit és a riasztások kezelésének módjait.</i>
8.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
8.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
8.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Képes kezelni az önkiszolgáló terminált</i>
9.1	Készségek, képességek	<i>Elvégzi az önkiszolgáló kassa nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését.</i>
9.2	Ismeretek	<i>Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép felépítését, működését.</i>
9.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
9.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
10.1	Készségek, képességek	<i>Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során.</i>
10.2	Ismeretek	<i>Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit.</i>
10.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
10.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy

Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
1.5	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák	<i>Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri a különleges termékek leírását.</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kihelyezi termékeket.</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
4.1	Készségek, képességek	<i>Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat.</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
5.1	Készségek, képességek	<i>Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.</i>
5.2	Ismeretek	<i>Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

6.1	Készségek, képességek	<i>Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket.</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
7.1	Készségek, képességek	<i>Tájékoztatást ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban.</i>
7.2	Ismeretek	<i>Ismeri a vegyiáruk forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket.</i>
7.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
7.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
8.1	Készségek, képességek	<i>Tájékoztatást ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről.</i>
8.2	Ismeretek	<i>Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit.</i>
8.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
8.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
9.1	Készségek, képességek	<i>Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatóján szereplő jelölésekről.</i>
9.2	Ismeretek	<i>Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat</i>
9.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
9.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
10.1	Készségek, képességek	<i>Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban.</i>
10.2	Ismeretek	<i>Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket.</i>
10.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
10.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Üzleti kommunikáció tantárgy

Ssz.	Megnevezés	Tanulási eredmény leírása
1.1	Készségek, képességek	<i>Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat.</i>
1.2	Ismeretek	<i>Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket.</i>
1.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
1.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
2.1	Készségek, képességek	<i>Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást</i>
2.2	Ismeretek	<i>Ismeri a kérdezéstechnika alapjait</i>
2.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
2.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
3.1	Készségek, képességek	<i>Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl</i>
3.2	Ismeretek	<i>Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket</i>
3.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
3.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

4.1	Készségek, képességek	<i>Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webböngészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja.</i>
4.2	Ismeretek	<i>Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit.</i>
4.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
4.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
4.5	Digitális kompetenciák	<i>Készletnyilvántartó szoftver, webböngésző</i>
5.1	Készségek, képességek	<i>Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára.</i>
5.2	Ismeretek	<i>Ismeri a marketingkommunikációt elemeit</i>
5.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
5.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
6.1	Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kiszolgálja a vevőt.</i>
6.2	Ismeretek	<i>Ismeri a személyes eladás folyamatát</i>
6.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
6.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

7.1	Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat.</i>
7.2	Ismeretek	<i>Ismeri a konfliktuskezelési technikákat</i>
7.3	Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgálatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
7.4	Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

2. A tanulási terület óraszámja

A Kereskedelmi egység működtetése tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja című táblázatban szereplő oszlopok megnevezéseinek magyarázata:

DP jelentése: Duális Partnernél lebonyolított foglalkozások óraszámja

I jelentése: Iskolában lebonyolított foglalkozások óraszámja

A Kereskedelmi egység működtetése tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja									
Tantárgy megnevezése	Témakör megnevezése	Szakképző iskolai oktatás							
		1. évf.		Össz.	%	2. évf.		Össz.	%
		DP	I			DP	I		
Kereskedelmi ismeretek	Áruforgalmi ismeretek	90	-	90	100	62	-	62	100
	Szakmai számítások	36	-	36	100	10	-	10	100
	Online kereskedelem	-	-	-	-	21	-	21	100
	Összesen	126	0	126	100	93	0	93	100
	Összes elméleti óraszám	0 óra		0%	0 óra		0%		
	Összes gyakorlati óraszám	126 óra		100%	93 óra		100%		
	A tantárgy összes óraszámja	126 óra		100%	93 óra		100%		
Üzlet működtetése	A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés	10	-	10	100	-	-	-	-
	Munka-, tűz- és balesetvédelem	36	-	36	100	-	-	-	-
	Környezetvédelem	8	-	8	100	11	-	11	100
	Erőforrás-gazdálkodás	-	-	-	-	20	-	20	100
	Áru- és vagyonvédelem	-	-	-	-	31	-	31	100
	Összesen	54	0	54	100	62	0	62	100
	Összes elméleti óraszám	0 óra		0%	0 óra		0%		
	Összes gyakorlati óraszám	54 óra		100%	62 óra		100%		
A tantárgy összes óraszámja	54 óra		100%	62 óra		100%			
Pénztárgépképzés	Pénztárgép működtetése	-	-	-	-	6	-	6	100
	Pénzkezelés szabályai	-	-	-	-	5	-	5	100
	Pénzkezelés bizonylatai	-	-	-	-	5	-	5	100
	Fizetési eszközök	-	-	-	-	5	-	5	100
	A pénztáros elszámoltatása	-	-	-	-	5	-	5	100
	Önkiszolgáló pénztárterminál	-	-	-	-	5	-	5	100
	Összesen	-	-	-	-	31	0	31	100
	Összes elméleti óraszám	-		-	0 óra		0%		
	Összes gyakorlati óraszám	-		-	31 óra		100%		
A tantárgy összes óraszámja	-		-	31 óra		100%			

A Kereskedelmi egység működtetése tanulási terület tantárgyainak és témaköreinek óraszámja

Tantárgy megnevezése	Témakör megnevezése	Szakképző iskolai oktatás							
		1. évf.		Össz.	%	2. évf.		Össz.	%
		DP	I			DP	I		
Termékismeret és -forgalmazás	Árurendszerek	10	-	10	100	-	-	-	-
	Minőség	10	-	10	100	-	-	-	-
	Fogyasztói érdekvédelem	16	-	16	100	-	-	-	-
	Árufőcsoportok bemutatása	36	-	36	100	20	-	20	100
	Termékkihelyezés	20	-	20	100	11	-	11	100
	Csomagolás	16	-	16	100	-	-	-	-
	Specifikus termékismeret	-	-	-	-	20	-	20	100
	Fogyasztói trendek	-	-	-	-	11	-	11	100
	Összesen	108	0	108	100	62	0	62	100
	Összes elméleti óraszám	0 óra		0%	0 óra		0%		
	Összes gyakorlati óraszám	108 óra		100%	62 óra		100%		
	A tantárgy összes óraszámja	108 óra		100%	62 óra		100%		
	Üzleti kommunikáció	Az értékesítő szerepe	18	-	18	100	11	-	11
A vásárlói döntést befolyásoló tényezők		18	-	18	100	-	-	-	100
Értékesítési technikák és eladásösztönzés		18	-	18	100	31	-	31	100
Digitális kommunikáció		18	-	18	100	20	-	20	100
Összesen		72	0	72	100	62	0	62	100
Összes elméleti óraszám		0 óra		0%	0 óra		0%		
Összes gyakorlati óraszám		144 óra		100%	62 óra		100%		
A tantárgy összes óraszámja		144 óra		100%	62 óra		100%		

3. A tanulási terület tartalmi elemei

Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű 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.

3.1. Kereskedelmi ismeretek tantárgy

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.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: matematika

A képzés órakeretének 100%-a gyakorlati helyszínen a duális partnernél valósul meg.

Áruforgalmi ismeretek témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Áruforgalmi ismeretek
1. Tananyag egység neve:	Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban; A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés; Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>A készletfigyelés és a készletváltás alapján információt ad az árrendeléshez.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenységeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát.</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Áruforgalmi ismeretek
2. Tananyag egység neve:	Az áruátvétel célja, gyakorlata, adminisztrációja
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használat bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendőket</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, az árut fogadni és az átvételt lebonyolítani.</i>
3. Tananyag egység neve:	Beérkezett áruk készletre vételezése; Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása; A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megóvását.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodás al kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért.</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Áruforgalmi ismeretek
4. Tananyag egység neve:	Raktárak, tárolási módok
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi a raktárban</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az árutárolási, raktározási módokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodás al kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért.</i>
5. Tananyag egység neve:	Árumozgató eszközök és gépek
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>A gépek és berendezések kezelését a munka és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja.</i>
6. Tananyag egység neve:	Készletnyilvántartó program megismerése
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Használja a készletnyilvántartó programokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Digitális kompetencia	<i>Készletnyilvántartó program</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Használja a készletnyilvántartó programokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Áruforgalmi ismeretek
7. Tananyag egység neve:	Az áruforgalmi folyamat elemei
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Részt vesz az áruforgalmi folyamat szakaszaiban.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában.</i>
Ismeretek	<i>Tudja az árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Körültekintően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>A rutinszerű feladatokat önállóan elvégzi, speciális helyzetekben vezetőjéhez fordul.</i>
Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Áruforgalmi ismeretek
1. Tananyag egység neve:	Göngyölegkezelés A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Részt vesz a leltározás folyamatában</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és -többlet okait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Digitális kompetencia	<i>PDA-leolvasó használata</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Áruforgalmi ismeretek
2. Tananyag egység neve:	Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek)
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelést.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelést.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi az áruk minőségét, és jár el a protokoll szerint (pl selejtez).</i>
3. Tananyag egység neve:	Az áruk eladásra történő előkészítése
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Minőségorientált módon jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladótérben.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe.</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Áruforgalmi ismeretek
4. Tananyag egység neve:	Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra</i>
5. Tananyag egység neve:	Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Biztosítja a termékek árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Biztosítja a termékek árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Az árucímkéket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Vezetői irányítással önállóan készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat.</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	11. évfolyam
6. Tananyag egység neve:	Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>A gépek és berendezések kezelését a munka és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja.</i>
7. Tananyag egység neve:	Az áru kihelyezése az eladótérbe
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért.</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	11. évfolyam
8. Tananyag egység neve:	Értékesítési csatornák
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>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.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékválasztékot. Az általa eladásra kínált termékeket és azok árjellemzőit, minőségi követelményeit, termékjelölőit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>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.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékválasztékot. Az általa eladásra kínált termékeket és azok árjellemzőit, minőségi követelményeit, termékjelölőit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Árubemutató és - értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.</i>
9. Tananyag egység neve:	Értékesítési módok
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiadásítások, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiadásítások, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat</i>

Szakmai számítások témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Szakmai számítások
1. Tananyag egység neve:	Árak felépítése; Leértékelés, akció, kiárusítás; Forgalom; Költségek; Árréstömeg; Átlagkészlet; Forgási sebesség; Áruforgalmi mérleg
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan.</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>A bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.</i>

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Szakmai számítások
1. Tananyag egység neve:	Leltáreredmény meghatározása Eredmény keletkezése
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.</i>

Online kereskedelem témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Kereskedelmi ismeretek tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Online kereskedelem
1. Tananyag egység neve:	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
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és visszaigazolásához adatbázist kezel.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Az ekereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért.</i>
2. Tananyag egység neve:	Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei; Az áru feladása; Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Az online rendelt árukat komissiózza és expediálja.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áruösszeállítás és -kiszállítás munkafolyamatát.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Az online rendelt árukat komissiózza és expediálja.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>A komissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait.</i>

Személyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges szakemberek

- **száma:** 1 fő
- **végzettsége, szakképzettsége, szakirányú szakmai gyakorlata:** a kereskedelmi értékesítő szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves, az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik. A gyakorlati oktatásért felelős személy munkáját szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező mentorok segítik.

Tárgyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges tárgyi feltételek

- **helyiségek:** üzlethelyiség, irodahelyiség
- **eszközök és berendezések:**
 - Árutároló és bemutató berendezések
 - Mérőeszközök
 - Hűtőberendezések
 - Árumozgató gépek, eszközök
 - Vágóeszközök
 - Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök
 - Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
- **felszerelések:** munkaruha, munkavédelmi cipő

3.2. Üzlet működtetése tantárgy

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 vagyonsvédelmi megoldásokat. Tanulja meg feladatainak összehangolását, munkájának megszervezését és a rendkívüli események kezelését.

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

A tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma témakörönként és évfolyamonként:

A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzlet működtetése tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés
1. Tananyag egység neve:	Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartására Nagyfokú precizitással végzi munkáját.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.</i>

Üzlet működtetése tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés
2. Tananyag egység neve:	Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja Felkészülés a hatósági ellenőrzésre
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	Élelmiszer egészségügyi minimum vizsga - e-learning-es tananyag átolvasása.
Ismeretek	Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat.
Elvart viselkedésmódok	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség.
Önállóság és felelősség mértéke	Teljesen önállóan
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában.
Ismeretek	Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat.
Elvart viselkedésmódok	Szabálykövetően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében.
Önállóság és felelősség mértéke	Felelős a hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért.

Munka-, tűz- és balesetvédelem témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzlet működtetése tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Munka-, tűz- és balesetvédelem
1. Tananyag egység neve:	Munkavédelmi alapfogalmak; Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei; A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások; A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása; Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	Betartja a munka-, baleset- és tűzvédelmi szabályokat.
Ismeretek	Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik.
Elvart viselkedésmódok	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség
Önállóság és felelősség mértéke	Teljesen önállóan

Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartására Nagyfokú precizitással végzi munkáját.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.</i>

Környezetvédelem témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzlet működtetése tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Környezetvédelem
1. Tananyag egység neve:	A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben; Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása; A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem; Az üvegházhatás jelensége, következménye; Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik; A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Munkahelyén betartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Tevékenysége során értékékként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért.</i>

Erőforrás-gazdálkodás témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzlet működtetése tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Erőforrás gazdálkodás
1. Tananyag egység neve:	Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Munkaterületét tisztán és rendben tartja.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Igényes munkakörnyezetre és tudatosan rendben tartja azt.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan tartja rendben a munkaterületét.</i>
2. Tananyag egység neve:	Munkakörök a kereskedelemben; Munkaszervezés és információs folyamatok; A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezni a munkakörébe tartozó feladatokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Rangsorolja és megszervezi a kapott információk alapján a munkakörébe tartozó feladatokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>A munkakörébe tartozó feladatokat tudatos, minőségorientált szemlélettel végzi.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Egyszerűbb, begyakorolt feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe.</i>

Áru- és vagyonvédelem témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzlet működtetése tantárgy gyakorlati helyszínen lebonyolított foglalkozások	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Áru- és vagyonvédelem
1. Tananyag egység neve:	Az áru- és vagyonvédelem szerepe; Áru- és vagyonvédelmi eszközök; A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei; Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők; Rendkívüli esetek kezelése
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Digitális kompetencia	<i>Lopásgátló eszközök használata</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Alkalmazza az áru és vagyonvédelmi előírásokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Áru és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.</i>
Üzlet működtetése tantárgy gyakorlati helyszínen lebonyolított foglalkozások	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Áru- és vagyonvédelem
2. Tananyag egység neve:	Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők; Rendkívüli esetek kezelése
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartására Nagyfokú precizitással végzi munkáját.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.</i>

Személyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges szakemberek

- **száma:** 1 fő
- **végzettsége, szakképzettsége, szakirányú szakmai gyakorlata:** a kereskedelmi értékesítő szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves, az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik. A gyakorlati oktatásért felelős személy munkáját szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező mentorok segítik.

Tárgyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges tárgyi feltételek

- **helyiségek:** üzlethelyiség, irodahelyiség
- **eszközök és berendezések:**
 - Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök
 - Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
 - Mobil alkalmazások
- **felszerelések:** munkaruha, munkavédelmi cipő

3.3. Pénztárgépkézelés tantárgy

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

A tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma témakörönként és évfolyamonként:

Pénztárgép működtetése témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Pénztárgépkézelés tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Pénztárgép működtetése
1. Tananyag egység neve:	Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben; A pénztárnyitás feladatai; A pénztárzárás feladatai
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Digitális kompetencia	<i>POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ</i>
Készségek, képességek	<i>Leméri az áru súlyát, korrigál, ha tévesztett.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Digitális kompetencia	<i>Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet</i>
Készségek, képességek	<i>A pénztárosi munka során ellátja az árués vagyonsvédelmi feladatokat is.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a pénztáros áru- és vagyonsvédelemhez kapcsolódó feladatait.</i>

Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Digitális kompetencia	<i>Használja az áruvédelmi eszközöket</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért</i>

Pénzkezelés szabályai témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Pénztárgépkézelés tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Pénzkezelés szabályai
1. Tananyag egység neve:	A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valóságát, a bankkártya érvényességét.</i>
Ismeretek	<i>Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Digitális kompetencia	<i>Bankkártyaleolvasót használ</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért</i>

Pénzkezelés bizonylatai témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Pénztárgépkézelés tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Pénzkezelés bizonylatai
1. Tananyag egység neve:	Nyugtaadási kötelezettség; Gépi/kézi készpénzfizetési számla
Tanulási eredmény	
Készségek, képességek	<i>Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért</i>

Fizetési eszközök, törvényi előírások témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Pénztárgépkézelés tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Fizetési eszközök, törvényi előírások
1. Tananyag egység neve:	Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai; Valutával történő fizetés szabályai; Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmény	

Készségek, képességek	<i>Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért</i>

A pénztáros elszámoltatása témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Pénztárgépkezelés tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	A pénztáros elszámoltatása
1. Tananyag egység neve:	A napi zárás elvégzése; Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása; Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Napi zárás elvégzése, pénz, pénzhelyettesítők elszámolása, hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrációja</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért</i>

Önkiszolgáló pénztárterminál témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Pénztárgépkezelés tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Önkiszolgáló pénztárterminál
1. Tananyag egység neve:	Az önkiszolgáló kassa nyitása és zárása; A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása; A terminál rendeltetésszerű működése

Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Elvégzi az önkiszolgáló kassa nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép felépítését, működését.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Digitális kompetencia	<i>Képes kezelni az önkiszolgáló terminált</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért</i>
2. Tananyag egység neve:	Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a kassaaszisztens szerepét.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Készségek, képességek	<i>Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használata során.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép riasztási funkcióit és a riasztások kezelésének módjait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért</i>

Személyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges szakemberek

- **száma:** 1 fő
- **végzettsége, szakképzettsége, szakirányú szakmai gyakorlata:** a kereskedelmi értékesítő szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves, az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik. A gyakorlati oktatásért felelős személy munkáját szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező mentorok segítik.

Tárgyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges tárgyi feltételek

- **helyiségek:** üzlethelyiség, irodahelyiség
- **eszközök és berendezések:**
 - Mérőeszközök
 - Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
 - Elektronikus áruvédelmi eszközök
 - Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
 - Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök
 - Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
 - Mobil alkalmazások
 - Önkiszolgáló terminál
- **felszerelések:** munkaruha, munkavédelmi cipő

3.4. Termékismeret és -forgalmazás tantárgy

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.

A képzés órakeretének 100%-a gyakorlati helyszínen a duális partnernél valósul meg.

A tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma témakörönként és évfolyamonként:

Árurendszerek témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Árurendszerek
1. Tananyag egység neve:	Árurendszerek; A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben; EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

Minőség témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Minőség
1. Tananyag egység neve:	Az áru minőségére ható tényezők; Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei; Szabványok, szabványosítás
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kihelyezi termékeket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Készségek, képességek	<i>Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>

Készségek, képességek	<i>Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Fogyasztói érdekvédelem témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Fogyasztói érdekvédelem
1. Tananyag egység neve:	A fogyasztókat megillető jogok; A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások; Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai; A szavatosság; A jótállás
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Tájékoztatja a fogyasztókat az őket megillető jogokról. Kezeli a fogyasztói panaszokat.</i>
Ismeretek	<i>Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jótállás közti különbséget.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.</i>
2. Tananyag egység neve:	Fogyasztói panaszok kezelése; Vásárlók könyve; Békéltető testület; Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben
Kimeneti követelmény	
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, panaszokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezett a vásárlóval való empatikus, udvarias kommunikáció mellett.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri.</i>
Készségek, képességek	<i>Tájékoztatja a fogyasztókat az őket megillető jogokról. Kezeli a fogyasztói panaszokat.</i>
Ismeretek	<i>Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jótállás közti különbséget.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Felelős a hatáskörén belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.</i>

Árufőcsoportok bemutatása témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Árufőcsoportok bemutatása
1. Tananyag egység neve:	Élelmiszerek és élvezeti cikkek
Tananyag egység elemei:	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
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
2. Tananyag egység neve:	Vegyiaruk
Tananyag egység elemei:	A vegyiárak fogalma, jellemzői, minőségi követelményei A vegyiárak kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása A vegyiárak forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések Vegyiaruk rendszertani csoportosítása
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Tájékoztatót ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vegyiárak forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	10. évfolyam
3. Tananyag egység neve:	Ruházati cikkek
Tananyag egység elemei:	Rendszertani csoportosítása A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények Kapcsolódó szolgáltatások
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Tájékoztatót ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
4. Tananyag egység neve:	Vegyes iparcikkek
Tananyag egység elemei:	A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatóján szereplő jelölésekről.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
5. Tananyag egység neve:	Műszaki cikkek
Tananyag egység elemei:	Műszaki és elektromos alapismeretek Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jótállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények Minőségi és biztonsági követelmények
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését. Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Árufőcsoportok bemutatása
1. Tananyag egység neve:	Élelmiszerek és élvezeti cikkek
Tananyag egység elemei:	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
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	11. évfolyam
2. Tananyag egység neve:	Vegyiaruk
Tananyag egység elemei:	<p>A vegyiárak fogalma, jellemzői, minőségi követelményei A vegyiárak kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása A vegyiárak forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések Vegyiaruk rendszertani csoportosítása</p>
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Tájékoztatót ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vegyiárak forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
3. Tananyag egység neve:	Ruházati cikkek
Tananyag egység elemei:	<p>Rendszertani csoportosítása A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények Kapcsolódó szolgáltatások</p>
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Tájékoztatót ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	11. évfolyam
4. Tananyag egység neve:	Vegyes iparcikkek
Tananyag egység elemei:	A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatóján szereplő jelölésekről.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
5. Tananyag egység neve:	Műszaki cikkek
Tananyag egység elemei:	Műszaki és elektromos alapismeretek Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jótállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények Minőségi és biztonsági követelmények
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését. Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Termékkihelyezés témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Termékkihelyezés
1. Tananyag egység neve:	A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásáva; A bolti kihelyezés általános szabályai; Polckép; Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kihelyezi termékeket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Termékkihelyezés
1. Tananyag egység neve:	A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásáva; A bolti kihelyezés általános szabályai; Polckép; Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kihelyezi termékeket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Csomagolás témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Csomagolás
1. Tananyag egység neve:	A csomagolás funkciói; A csomagolóeszközök fajtái; A csomagolásra vonatkozó előírások; A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimentí követelmény	
Készségek, képességek	<i>Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra</i>

Specifikus termékismeret témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Specifikus termékismeret
1. Tananyag egység neve:	A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések; A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai
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 témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Fogyasztói trendek
1. Tananyag egység neve:	Öko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékban; Felelős fogyasztás; Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben; Géntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről.
Ismeretek	Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.
Elvárt viselkedésmódok	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás
Önállóság és felelősség mértéke	Teljesen önállóan
Digitális kompetencia	Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére
Kimeneti követelmények	
Készségek, képességek	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.
Ismeretek	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.
Elvárt viselkedésmódok	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre.
Önállóság és felelősség mértéke	Árubemutató és - értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.

Termékismeret és -forgalmazás tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	11. évfolyam
2. Tananyag egység neve:	Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok ; Különleges diétákhoz készülő élelmiszerek
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a különleges termékek leírását.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Digitális kompetencia	<i>Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére</i>
Kimeneti követelmények	
Készségek, képességek	<i>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.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a termékválasztékot. Az általa eladásra kínált termékeket és azok árjellemzőit, minőségi követelményeit, termékelőnyeit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Árubemutató és - értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.</i>
3. Tananyag egység neve:	Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem; A digitális világ, okoseszközök

Személyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges szakemberek

- **száma:** 1 fő
- **végzettsége, szakképzettsége, szakirányú szakmai gyakorlata:** a kereskedelmi értékesítő szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves, az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik. A gyakorlati oktatásért felelős személy munkáját szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező mentorok segítik.

Tárgyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges tárgyi feltételek

- **helyiségek:** üzlethelyiség, irodahelyiség
- **eszközök és berendezések:**
 - Mérőeszközök
 - Elektronikus áruvédelmi eszközök
 - Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
 - Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök
 - Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
- **felszerelések:** munkaruha, munkavédelmi cipő

3.5. Üzleti kommunikáció tantárgy

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.

A képzés órakeretének 100%-a gyakorlati helyszínen a duális partnernél valósul meg.

A tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma témakörönként és évfolyamonként:

Az értékesítő szerepe témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzleti kommunikáció tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Az értékesítő szerepe
1. Tananyag egység neve:	A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban; Munkahelyi együttműködés
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmények	
Készségek, képességek	<i>Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja.</i>
Ismeretek	<i>Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Szabálykövetően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit</i>

Üzleti kommunikáció tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma

Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Az értékesítő szerepe
1. Tananyag egység neve:	A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban; Munkahelyi együttműködés
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Kimeneti követelmények	
Készségek, képességek	<i>Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja.</i>
Ismeretek	<i>Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Szabálykövetően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit</i>

A vásárlási döntést befolyásoló tényezők témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzleti kommunikáció tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	A vásárlási döntést befolyásoló tényezők
1. Tananyag egység neve:	A vásárlás indítékai; A vásárlási döntés folyamata; Vásárlói típusok, vásárlói magatartások
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a kérdezéstechnika alapjait.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatóorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Készségek, képességek	<i>Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatóorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Értékesítési technikák és eladásösztönzés témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzleti kommunikáció tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Értékesítési technikák és eladásösztönzés
1. Tananyag egység neve:	A marketingkommunikáció területei: reklám, személyes eladás, vásárlásösztönzés PR; BTL-eszközök a kereskedelemben: vásárlásösztönzés; Vásárláshelyi reklám; Eladási technika
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a marketingkommunikációt elemeit</i>

Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kiszolgálja a vevőt.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a személyes eladás folyamatát</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a konfliktuskezelési technikákat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Üzleti kommunikáció tantárgy keretében lebonyolított foglalkozások tartalma	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Értékesítési technikák és eladásösztönzés
1. Tananyag egység neve:	A marketingkommunikáció területei: reklám, személyes eladás, vásárlásösztönzés PR; BTL-eszközök a kereskedelemben: vásárlásösztönzés; Vásárláshelyi reklám; Eladási technika
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a marketingkommunikációt elemeit</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kiszolgálja a vevőt.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a személyes eladás folyamatát</i>

Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>
Készségek, képességek	<i>Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat.</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a konfliktuskezelési technikákat</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Teljesen önállóan</i>

Digitális kommunikáció témakör

A témakör keretében lebonyolított foglalkozások tartalma évfolyamonként:

Üzleti kommunikáció tantárgy gyakorlati helyszínen lebonyolított foglalkozások	
Évfolyam:	10. évfolyam
Témakör neve:	Digitális kommunikáció
1. Tananyag egység neve:	Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webböngészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>

Üzleti kommunikáció tantárgy gyakorlati helyszínen lebonyolított foglalkozások	
Évfolyam:	11. évfolyam
Témakör neve:	Digitális kommunikáció
1. Tananyag egység neve:	Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat
Tanulási folyamat	
Készségek, képességek	<i>Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webböngészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja</i>
Ismeretek	<i>Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit.</i>
Elvárt viselkedésmódok	<i>Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.</i>
Önállóság és felelősség mértéke	<i>Instrukció alapján részben önállóan</i>

Személyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges szakemberek

- **száma:** 1 fő
- **végzettsége, szakképzettsége, szakirányú szakmai gyakorlata:** a kereskedelmi értékesítő szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves, az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik. A gyakorlati oktatásért felelős személy munkáját szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkező mentorok segítik.

Tárgyi feltételek

A Duális Partnernél lebonyolított foglalkozásokhoz szükséges tárgyi feltételek

- **helyiségek:** üzlethelyiség, irodahelyiség
- **eszközök és berendezések:**
 - 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
- **felszerelések:** munkaruha, munkavédelmi cipő

4. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

4.1. Az előzetes tudás, tapasztalat és tanulási alkalmasság megállapítása (diagnosztikus értékelés)

A képzésben résztvevő előzetes tudás beszámításáról a szakképző iskola igazgatója dönt és határozatot hoz a döntésről.

A diagnosztikus értékelés az előzetes tudás és a tanulási alkalmasság megállapítása abból a célból, hogy a következő folyamat irányításához a szükséges döntéseket meg lehessen hozni.

4.2.A képzés kezdetén alkalmazandó diagnosztikus értékelés

A Duális Partnernél oktatásért felelős személy (továbbiakban: tanulófelelős) előzetes tudásmérést végez: felméri, hogy a képzésben résztvevő milyen szinten képes a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére.

Az előzetes tudásmérés az adott tananyagegységben megszerezhető kompetenciákra terjed ki, melyet szóbeli kérdéseken keresztül mér fel a tanulófelelős minden tananyag egység átvétele előtt.

4.3.Tanulási folyamat támogatása

A tanulási eredmények a szakma eredményes és autonóm műveléséhez szükséges kimeneti követelményeket/kompetenciákat határozzák meg.

A kimeneti követelményekben azok a kompetenciák kerültek összegzésre, amelyek meghatározzák, hogy a képzésben résztvevő a képzés elvégzésével:

- milyen feladatok/tevékenységek ellátására lesz képes;
- ezeket a feladatokat/tevékenységeket milyen önállósági és felelősségi szinten képes ellátni;
- ezeknek a feladatnak/tevékenységeknek az eredményes és hatékony ellátásához milyen szintű és összetettségű ismeretekkel rendelkezik;
- milyen – az eredményes munkavégzéshez szükséges – viselkedésmódok, attitűdök jellemzik.

A képzésben résztvevőnek be kell mutatnia témakörönként és tananyag egységenként milyen szintű ismeretekkel rendelkezik, mennyire érti, és milyen mértékben képes értelmezni ezeket az ismereteket, miként tudja a megszerzett tudást alkalmazni, illetve, hogy szert tett-e egy adott terület eredményes és autonóm műveléséhez szükséges kompetenciákra.

A tanulófelelős négy paraméter szerint rendszerezi a képzés szakmai tartalmát leíró szakmai követelményeket, és a témakörök végén ezek mentén kerülnek kikérdezésre az adott tantárgy témakörei és tananyag egységei.

- Készségek, képességek
- Ismeretek
- Elvárt viselkedésmódok, attitűdök
- Önállóság és felelősség mértéke

4.4.A tantárgyak oktatása során alkalmazott teljesítményértékelés (formatív értékelés)

A formatív (fejlesztő) értékelés olyan értékelési eljárás, amelynek célja, hogy megállapítsa a tanuló fejlődését, ehhez igazítva a tanulást. Ahhoz képest értékel, hogy milyen tanulási úton képes elérni a tanuló a kitűzött célt. A formatív értékelés a fejlődés folyamatát állítja a középpontba, lehetőséget adva az egyéni fejlődési utak bejárására és a tanulás folyamatos igazítására, korrigálására, alakítására. A formatív értékelés során az oktató két fő módon segíti a tanulók előrelépését: a tanulók haladását, tudásszerzését, ismeretelsajátítását, önálló kérdésfeltevését, vizsgálódását, tapasztalatszerzését és problémamegoldását megerősítő, támogató visszajelzésekkel, illetve a tanulókat „helyzetbe hozó”, a feladat megoldására, alkotó gondolkodásra képessé tevő visszajelzésekkel.

4.5.A gyakorlati megvalósítás szempontjai

- ✓ A tanuló érezze magát biztonságban akkor is, ha hibázik (a hiba természetes, felismerése a tanulás.)
- ✓ Tiszta, világos tanulási célok, követelmények meghatározása
- ✓ Stratégia és taktika kialakítása a tanulókgondolkodási, tanulási folyamatának figyelembevételére.
- ✓ A tanulási folyamat egyéni szükségletekhez igazítása

4.6.A formatív értékelés alábbi módjait alkalmazza az oktató a tanulási folyamat közben

Visszakérdezés

Gyakorlati feladatmegoldás

Képzésben résztvevő visszajelzései

Beszélgetés

4.7. Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés (szummatív értékelés)

A tanulási-tanítási folyamat végén kerül sor a minősítő, összegző és lezáró ún. szummatív értékelésre, amely a tanulás során megszerzett tanulási eredmények, azaz a tanuló teljesítményének viszonyítása a követelményekhez.

A záró értékelés a hónap végén, az adott hónapban átvett témakörök és vagy tananyag egységek szerint átlagszámítással történik.

Számonkérések formái: gyakorlati feladat és szóbeli számonkérés a tananyaghoz kapcsolódó témában.

Számonkérések tartalma: A tananyagegységek tartalma szerinti ismeretek, készségek, képességek, elvárt viselkedésmódok bemutatása.

Az érdemjegy megállapításának módja: Témakörönként és/vagy tananyagegységenként egy-egy osztályzat, amelyből havonta átlagszámítással egy érdemjegyet kap a tanuló.

5. Szakmai vizsga

A képzésben részt vevő személyek vizsgára bocsátásának feltétele a képzési programban előírt szakmai követelmények sikeres teljesítése.

Jelen jogszabályi környezetben a szakmai vizsga szervezése és lebonyolítása a Berettyóújfalui SZC József Attila Szakképző Iskola hatáskörébe tartozik.