

1.16.
S Z A K K É P Z É S I K E R E T T A N T E R V

a

34 341 01

ELADÓ

SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

I. A szakképzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény,

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet és
- a 34 341 01 számú, Eladó megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó rendelet

alapján készült.

II. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma: 34 341 01

Szakképesítés megnevezése: Eladó

A szakmacsoport száma és megnevezése: 17. Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXVI. Kereskedelem

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 3 év

Elméleti képzési idő aránya: 30%

Gyakorlati képzési idő aránya: 70%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 3 évfolyamos képzés esetén: a 9. évfolyamot követően 140 óra, a 10. évfolyamot követően 140 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra

III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség

vagy iskolai végzettség hiányában: –

Bemeneti kompetenciák: a képzés megkezdhető a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit kiadó rendelet 3. számú mellékletében, a 17. Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció szakmacsoportra meghatározott kompetenciák birtokában

Szakmai előképzettség: –

Előírt gyakorlat: –

Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek

Pályaalkalmassági követelmények: –

IV.A szakképzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

A szakmai elméleti és gyakorlati képzésben a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény és a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény előírásainak megfelelő végzettséggel rendelkező pedagógus és egyéb szakember vehet részt.

Ezen túl az alábbi tantárgyak oktatására az alábbi végzettséggel rendelkező szakember alkalmazható:

Tantárgy	Szakképesítés/Szakképzettség
-	-
-	-

Tárgyi feltételek

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: Nincs.

Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre: Nincs.

V. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra

A szakközépiskolai képzésben a heti és éves szakmai óraszámok:

Évfolyam	Heti óraszám szabadsáv nélkül	Éves óraszám szabadsáv nélkül	Heti óraszám szabadsávval	Éves óraszám szabadsávval
9. évfolyam	14,5 óra/hét	522 óra/év	17 óra/hét	612 óra/év
Ögy		140		140
10. évfolyam	23 óra/hét	828 óra/év	25 óra/hét	900 óra/év
Ögy		140		140
11. évfolyam	23 óra/hét	713 óra/év	25,5 óra/hét	791 óra/év
Összesen:		2343 óra		2583 óra

Évfolyam	Heti óraszám szabadsáv nélkül	Éves óraszám szabadsáv nélkül	Heti óraszám szabadsávval	Éves óraszám szabadsávval
1. évfolyam	31,5 óra/hét	1134 óra/év	35 óra/hét	1260 óra/év
Ögy.		160 óra		160 óra
2. évfolyam	31,5 óra/hét	977 óra/év	35 óra/hét	1085 óra/év
Összesen:		2271 óra		2505 óra

Jelmagyarázat: ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

1. számú táblázat
A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszása évfolyamonként

		Szakközépiskolai képzés közismereti oktatással							Szakközépiskolai képzés közismereti oktatás nélkül						
		1/9. évfolyam			2/10. évfolyam			3/11. évfolyam		1. évfolyam			2. évfolyam		
		heti óraszám		ögy	heti óraszám		ögy	heti óraszám		heti óraszám		ögy	heti óraszám		
		e	gy		e	gy		e	gy	e	gy		e	gy	
A fő szakképesítésre vonatkozóan:	Összesen	6,5	10,5	140	7,5	17,5	140	8,5	17	12,0	23	160	12	23	
	Összesen	17			25,0			25,5		25			35		
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.							0,5		0,5					
11497-12 Foglalkoztatás I.	Foglalkoztatás I.							2		2					
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi ismeretek	3			2			1+1		3,5			3,5		
	Kereskedelmi gyakorlat		6+2,5			15			13,5+1,5		17,5			17,5	
10027-16 A ruházati cikkek és a vegyes iparcikkek forgalmazása	Ruházati és vegyes iparcikk áruismeret	2											2+1		
10028-16 Az élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása	Élelmiszer- és vegyi áruismeret	1			2			1,5		2+1			2,5		
10029-16 A műszaki cikkek forgalmazása	Műszakicikk áruismeret				2,5			1,5		2			2		
11691-16 Eladástan	Eladástan	0,5			0,5+0,5			1		1			1		
	Eladási gyakorlat		2			1+1,5			2		3+2,5			3+2,5	

A kerettanterv szakmai tartalma - a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően - a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-át lefedi.

Az időkeret fennmaradó részének (szabadsáv) szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

2. számú táblázat

A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszama évfolyamonként

		Szakközépiskolai képzés közismereti oktatással								Szakközépiskolai képzés közismereti oktatás nélkül							
		1/9. évfolyam			2/10. évfolyam			3/11. évfolyam		Összesen	1. évfolyam			2. évfolyam		Összesen	
		e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy		e	gy	ögy	e	gy		
A szakképe- sítésre vonatkozó:	Összesen	234	378	140	270	630	140	263,5	527	2302,5	432	828	160	372	713	2345	
	Összesen	612			900			790			1260			1085			
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)	721 óra (30,7%)									737,5 óra (32,2%)						
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)	1344,5 óra (69,3%)									1373,5 óra (67,8%)						
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.	0	0		0	0		15,5	0	15,5	18	0		0	0	18	
	Munkajogi alapismeretek							3		4	4					4	
	Munkaviszony létesítése							4,5		4	4					4	
	Álláskeresés							4		4	6					6	
	Munkanélküliség							4		4	4					4	
11497-12 Foglalkoztatás I.	Foglalkoztatás I.	0	0		0	0		62	0	62	72	0		0	0	72	
	Nyelvtani rendszerezés 1							10		10	14					14	
	Nyelvtani rendszerezés 2							10		10	14					14	
	Nyelvi készségfejlesztés							22		22	24					24	
	Munkavállalói szókincs							20		20	20					20	
11992-16 Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi ismeretek	108	0		72	0		62	0	242	126	0		108,5	0	234,5	
	Áruforgalom	36			72			31		139	36			88,5		124,5	
	Jogszabályok alkalmazása	56								56	72					72	
	Pénztár- és pénzkezelés, bizonylatkitöltés	16						31		47	18			20		38	
	Kereskedelmi gyakorlat	0	306		0	540		0	465	1311	0	630		0	542,5	1172,5	

	Áruforgalom gyakorlata		108			360			279	747		360			341	701
	Jogsabályok alkalmazásának gyakorlata		36			108			31	175		90			93	183
	Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata		54						77,5	131,5		90			20	110
	Bizonylatkitöltés gyakorlata		108			72			77,5	257,5		90			88,5	178,5
10027-16 A ruházati cikk és a vegyes iparcikkek forgalmazása	Ruházati és vegyes iparcikk áruismeret	72	0		0	0		0	0	72	0	0		93	0	93
	Ruházati áruismeret I.	12								12				16		16
	Ruházati áruismeret II.	35								35				46		46
	Vegyes iparcikkek áruismerete	25								25				31		31
10028-16 Az élelmiszerek és vegyi árak forgalmazása	Élelmiszer- és vegyi áruismeret	36	0		72	0		46,5	0	154,5	108	0		77,5	0	185,5
	Élelmiszer áruismeret I.	36								36	36					36
	Élelmiszer áruismeret II.				72					72	72			30		102
	Vegyi áruk ismerete							46,5		46,5				47,5		47,5
10029-16 A műszaki cikk forgalmazása	Műszakicikk áruismeret	0	0		90	0		46,5	0	136,5	72	0		62	0	134
	Műszaki alapismeretek, ipari tömegcikkek				30			5		35	30					30
	Elektromos háztartási készülékek				60			5		65	42			30		72
	Híradástechnika							36,5		36,5				32		32
11691-16 Eladástan	Eladástan	18	0		36	0		31	0	85	36	0		31	0	67
	Eladási ismeretek	18			36					54	36					36
	Eladás idegen nyelven							31		31				31		31
	Eladási gyakorlat	0	72		0	90		0	62	224	0	108		0	93	201
	Az eladó személyisége		36						24	60		36			31	67
	Az eladási folyamat gyakorlása		36			90			38	164		72			62	134

Jelmagyarázat: e/elmélet; gy/gyakorlat; ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

A szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően a táblázatban a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-a felosztásra került.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

A tantárgyakra meghatározott időkeret kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám pedig ajánlás.

A

11499-12 azonosító számú

Foglalkoztatás II.

megnevezésű

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11499-12 azonosító számú Foglalkoztatás II.megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Foglalkoztatás II.
FELADATOK	
Munkaviszonyt létesít	x
Alkalmazza a munkaerőpiaci technikákat	x
Feltérképezi a karrierlehetőségeket	x
Vállalkozást hoz létre és működtet	x
Motivációs levelet és önéletrajzot készít	x
Diákmunkát végez	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Munkavállaló jogai, munkavállaló kötelezettségei, munkavállaló felelőssége	x
Munkajogi alapok, foglalkoztatási formák	x
Speciális jogviszonyok (önkéntes munka, diákmunka)	x
Álláskeresési módszerek	x
Vállalkozások létrehozása és működtetése	x
Munkaügyi szervezetek	x
Munkavállaláshoz szükséges iratok	x
Munkaviszony létrejötte	x
A munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései	x
A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei	x
A munkaerőpiac sajátosságai (állásbörzék és pályaválasztási tanácsadás)	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Köznyelvi olvasott szöveg megértése	x
Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	x
Elemi szintű számítógép használat	x
Információforrások kezelése	x
Köznyelvi beszédkésztség	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önfejlesztés	x
Szervezőképesség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Kapcsolatteremtő készség	x
Határozottság	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Logikus gondolkodás	x
Információgyűjtés	x

1. Foglalkoztatás II. tantárgy

15,5 óra/18 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

1.1. A tantárgy tanításának célja

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

1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

1.3. Témakörök

1.3.1. Munkajogi alapismeretek

3 óra/4 óra

Munkavállaló jogai (megfelelő körülmények közötti foglalkoztatás, bérfizetés, költségterítés, munkaszerződés módosítás, szabadság), kötelezettségei (megjelenés, rendelkezésre állás, munkavégzés, magatartási szabályok, együttműködés, tájékoztatás), munkavállaló felelőssége (vétkesen okozott kárért való felelősség, megőrzési felelősség, munkavállalói biztosíték).

Munkajogi alapok: felek a munkajogviszonyban, munkaviszony létesítése, munkakör, munkaszerződés módosítása, megszűnése, megszüntetése, felmondás, végkielégítés, pihenőidők, szabadság.

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony.

Speciális jogviszonyok: egyszerűsített foglalkoztatás: fajtái: atipikus munkavégzési formák az új munka törvénykönyve szerint (táv munka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, rugalmas munkaidőben történő foglalkoztatás, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai időnyomunka és alkalmi munka), önfoglalkoztatás, östermelői jogviszony, háztartási munka, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka.

1.3.2. Munkaviszony létesítése

4,5 óra/4 óra

Munkaviszony létrejötte, fajtái: munkaszerződés, teljes- és részmunkaidő, határozott és határozatlan munkaviszony, minimálbér és garantált bérminimum, képviselői szabályai, elállás szabályai, próbaidő.

Munkavállaláshoz szükséges iratok, munkaviszony megszűnésekor a munkáltató által kiadandó dokumentumok.

Munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései: munkaadó járulékfizetési kötelezettségei, munkavállaló adó- és járulékfizetési kötelezettségei, biztosítottként egészségbiztosítási ellátások fajtái (pénzbeli és természetbeli), nyugdíj és munkaviszony.

1.3.3. Álláskeresés

4 óra/6 óra

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, képzések szerepe, foglalkoztatási támogatások ismerete.

Motivációs levél és önéletrajz készítése: fontossága, formai és tartalmi kritériumai, szakmai önéletrajz fajtái: hagyományos, Europass, amerikai típusú, önéletrajzban szereplő email cím és fénykép megválasztása, motivációs levél felépítése.

Álláskeresői módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága, EURES (Európai Foglalkoztatási

Szolgálat az Európai Unióban történő álláskeresésben), munkaügyi szervezet segítségével történő álláskeresés, cégek adatbázisába történő jelentkezés, közösségi portálok szerepe.

Munkaerőpiaci technikák alkalmazása: Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT), Foglalkoztatási Információs Pontok (FIP), Nemzeti Pályaorientációs Portál (NPP).

Állásinterjú: felkészülés, megjelenés, szereplés az állásinterjún, testbeszéd szerepe.

1.3.4. Munkanélküliség

4 óra/4 óra

A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei: álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel; a munkaügyi szervezettel történő együttműködési kötelezettség főbb kritériumai; együttműködési kötelezettség megszegésének szankciói; nyilvántartás szünetelése, nyilvántartásból való törlés; munkaügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások, kiemelten a munkaközvetítés.

Álláskeresői ellátások („passzív eszközök”): álláskeresői járadék és nyugdíj előtti álláskeresői segély. Utazási költségterítés.

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkoztatás célcsoportja, közfoglalkoztatás főbb szabályai

Munkaügyi szervezet: Nemzeti Foglalkoztatási Szervezet (NFSZ) felépítése, Nemzeti Munkaügyi Hivatal, munkaügyi központ, kirendeltség feladatai.

Az álláskereső részére nyújtott támogatások („aktív eszközök”): önfoglalkoztatás támogatása, foglalkoztatást elősegítő támogatások (képzések, beralapú támogatások, mobilitási támogatások).

Vállalkozások létrehozása és működtetése: társas vállalkozási formák, egyéni vállalkozás, mezőgazdasági őstermelő, nyilvántartásba vétel, működés, vállalkozás megszűnésének, megszüntetésének szabályai.

A munkaerőpiac sajátosságai, NFSZ szolgáltatásai: pályaválasztási tanácsadás, munka- és pályatanácsadás, álláskeresői tanácsadás, álláskereső klub, pszichológiai tanácsadás.

1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

1.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

1.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat	x			
2.	megbeszélés		x		
3.	vita		x		
4.	szemléltetés			x	
5.	szerepjáték		x		
6.	házi feladat			x	

1.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	x			
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Leírás készítése		x		
2.2.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre		x		
2.3.	Tesztfeladat megoldása		x		

1.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11497-12 azonosító számú

**Foglalkoztatás I.
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11497-12 azonosító számú Foglalkoztatás I. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Foglalkoztatás I.
FELADATOK	
Idegen nyelven:	
bemutatkozik (személyes és szakmai vonatkozással)	x
egyszerű alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölt	x
idegen nyelvű szakmai irányítás, együttműködés melletti munkát végez	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Idegen nyelven:	
közvetlen szakmájára vonatkozó gyakran használt egyszerű szavak, szókapcsolatok	x
a munkakör alapkifejezései	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven	x
Szakmai párbeszédben elhangzó idegen nyelven feltett egyszerű kérdések megértése, illetve azokra való reagálás egyszerű mondatokban	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Nyelvi magabiztosság	x
Kapcsolatteremtő készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Információgyűjtés	x
Analitikus gondolkodás	x

2. Foglalkoztatás I. tantárgy

64 óra/64 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

2.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a diákok képesek legyenek személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni idegen nyelven. Továbbá egyszerű alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölteni. Illetve cél, hogy a tanuló idegen nyelvű szakmai irányítás mellett képes legyen eredményesen végezni a munkáját.

Cél, hogy a rendelkezésre álló 64 tanóra egység keretén belül egyrészt egy alapvető nyelvtani rendszerezés történjen meg a legalapvetőbb igeidők, segédigék, illetve a mondat szerkesztési eljárásokhoz kapcsolódóan. Majd erre építve történjen meg az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés és az induktív nyelvtanulási készségfejlesztés 4 alapvető, a mindennapi élethez kapcsolódó társalgási témakörön keresztül. Végül ezekre az ismertekre alapozva valósuljon meg a szakmájához kapcsolódó idegen nyelvi kompetenciafejlesztés.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

2.3. Témakörök

2.3.1. *Nyelvtani rendszerezés 1*

10 óra/10 óra

A 10 óra alatt a tanulók átismétlik a **3 alapvető idősíkra (jelen, múlt, jövő) vonatkozó igeidőket**, illetve begyakorolják azokat, hogy a munkavállaláshoz kapcsolódóan az állásinterjú során ne okozzon gondot sem a múlt, sem a jövőre vonatkozó kérdések megértése, illetve az azokra adandó egyszerű mondatokban történő válaszok megfogalmazása. A témakör elsajátítása révén a diák alkalmassá válik a munkavégzés során az elvégzendő, illetve elvégzett feladathoz kapcsolódó a munkaadó által idegen nyelven feltett egyszerű, az elvégzendő munka elért eredményére, illetve a jövőbeli feladatokra vonatkozó kérdések megértésére, valamint a helyes igeidő használatával ezekre egyszerű mondatokban is képes lesz reagálni.

A célként megfogalmazott idegen nyelvi magabiztosság csak az alapvető igeidők helyes és pontos használata révén fog megvalósulni.

2.3.2. *Nyelvtani rendszerezés 2*

10 óra/10 óra

A témakör tananyagaként megfogalmazott **nyelvtani egységek – a tagadás, a jelen idejű feltételes mód, illetve a segédigék (képesség, lehetőség, szükségesség) -** használata révén a diák képes lesz egzaktabb módon idegen nyelven bemutatkozni szakmai és személyes vonatkozásban egyaránt. Egyszerű mondatokban meg tudja fogalmazni az állásinterjún idegen nyelven feltett kérdésekre a választ kihasználva a 3 alapvető igeidő, a segédigék által biztosított nyelvi precizitás adta kereteket. **A kérdésfeltevés, a szórend alapvető szabályainak elsajátítása** révén alkalmassá válik a diák arra, hogy egy munkahelyi állásinterjún megértse a feltett kérdéseket, illetve esetlegesen ő maga is egyszerű tisztázó kérdéseket tudjon feltenni a munkahelyi meghallgatás során.

2.3.3. *Nyelvi készségfejlesztés*

24 óra/24 óra

(Az induktív nyelvtanulási képesség és az idegen nyelvi asszociatív memória fejlesztése fonetikai készségfejlesztéssel kiegészítve)

A 24 órás nyelvi készségfejlesztő blokk célja, hogy megszerezze a diák idegen nyelvi alapszókincshez kapcsolódó ismereteit. Az **induktív nyelvtanulási képességfejlesztés** és az **idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés** 4 alapvető társalgási témakörön keresztül valósul meg. Az induktív nyelvtanulási képesség által egy adott idegen nyelv struktúráját meghatározó szabályok kikövetkeztetésére lesz alkalmas a tanuló. Ahhoz, hogy a diák koherensen lássa a nyelvet és ennek szellemében tudjon idegen nyelven reagálni, feltétlenül szükséges ennek a képességnek a minél tudatosabb fejlesztése. Ehhez szorosan kapcsolódik az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés, ami az idegen nyelvű anyag megtanulásának képessége: képesség arra, hogy létrejöjjön a kapcsolat az ingerek (az anyanyelv szavai, kifejezése) és a válaszok (a célnyelv szavai és kifejezései) között. Mind a két fejlesztés hétköznapi társalgási témakörök elsajátítása során valósul meg.

Az elsajátítandó témakörök:

- személyes bemutatkozás
- a munka világa
- napi tevékenységek, aktivitás
- étkezés, szállás

Ezen a témakörön keresztül valósul meg a fonetikai dekódolási képességfejlesztés is, amely során a célnyelv legfontosabb fonetikai szabályaival ismerkedik meg a nyelvtanuló.

2.3.4. Munkavállalói szókincs

20 óra/20 óra

(Munkavállalással kapcsolatos alapvető szakszókincs elsajátítása)

A 20 órás szakmai nyelvi készségfejlesztés csak a 44 órás 3 alapozó témakör elsajátítása után lehetséges. Cél, hogy a témakör végére a diák egyszerű mondatokban, megfelelő nyelvi tartalmi koherenciával tudjon bemutatkozni kifejezetten szakmai vonatkozással. A témakör tananyagának elsajátítása révén alkalmas lesz a munkalehetőségeket feltérképezni a célnyelvi országban. Begyakorolja az alapadatokat tartalmazó formanyomtatvány kitöltését. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, ami alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. A témakör tanulása során közvetlenül a szakmájára vonatkozó gyakran használt kifejezéseket sajátítja el.

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Az órák kb. 50%-a egyszerű tanteremben történjen, a másik fele pedig számítógépes tanteremben, hiszen az oktatás jelentős részben digitális tananyag által támogatott formában zajlik.

2.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

A tananyag kb. fele digitális tartalmú oktatási anyag, így speciálisak mind a módszerek, mind pedig a tanulói tevékenységformák.

2.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	megbeszélés			x	
3.	szemléltetés			x	
4.	kooperatív tanulás		x		
5.	szerepjáték		x		
6.	házi feladat	x			
7.	digitális alapú feladatmegoldás	x			

2.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x			
1.3.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása	x		x	
1.5.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	x			
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Levélikrás	x			
2.2.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	x			
3.	Komplex információk körében				
3.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról			x	
4.	Csoportos munkaformák körében				
4.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás			x	
4.2.	Csoportos helyzetgyakorlat			x	

2.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11992-16 azonosító számú

**Kereskedelmi ismeretek
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11992-16 azonosító számú Kereskedelmi ismeretekmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Kereskedelmi ismeretek	Kereskedelmi gyakorlat
FELADATOK		
Információt ad a vezető árubeszerzési munkájához, készletfigyelés és készletváltozás alapján áru rendelési javaslatot tesz	x	x
Előkészíti a raktárt/árumozgató eszközöket az áru fogadására, előkészíti a visszaszállítandó göngyöleget és a visszárut		x
Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez, elvégzi a hibás teljesítésből adódó teendőket		x
Ellenőrzi az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok meglétét, szabályszerűségét, szükség szerint intézkedik		x
Készletre veszi az árut hagyományos, vagy elektronikus úton		x
Szakszerűen elhelyezi az árut a raktárban és az eladótérben		x
Értékesítésre előkészíti az árut és gondoskodik az áru szakmai és kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezéséről		x
Elvégzi és ellenőrzi az árak szabályszerű feltüntetését	x	x
Az áru jellegének/előírásoknak megfelelően gondoskodik az áru minőségének és a mennyiségének megóvásáról		x
Szabályszerűen kitölti és kezeli a kereskedelmi munka során használt bizonylatokat és okmányokat	x	x
Szabályszerűen használja és kezeli a kereskedelmi egységek gépeit, eszközeit és berendezéseit		x
Betartja/betartatja a biztonsági és vagyonvédelmi előírásokat	x	x
Leltárt készít/közreműködik a leltározásban	x	x
Átadja az árut a vevőnek, a vevő igényétől, az áru jellegétől függően becsomagolja az árut		x
Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövető működése érdekében a fogyasztóvédelmi előírásokat, szabályszerűen kezeli és intézi a fogyasztói reklamációkat	x	x
Együttműködik a hatósági ellenőrzések során		x
Betartja és betartatja a munkahelyekkel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket		x

Betartja és betartatja a munkavégzés személyi, tárgyi és szervezési feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket	x	x
A munkavédelmi szakemberrel, munkavédelmi képviselővel együttműködve részt vesz a munkavédelmi feladatok ellátásában		x
Betartja és prioritásként kezeli a környezetvédelemi szempontokat	x	x
Betartja/betartatja a minőségirányítási és higiéniai előírásokat	x	x
Kezeli a rendkívüli eseményeket		x
Betartja/betartatja a pénzszámolási/pénzkezelési szabályokat		x
Elszámolja az ellenértéket, kezeli a pénztárgépet, számlát készít	x	x
Késpénzzel és késpénzkímélő módon fizettet		x
SZAKMAI ISMERETEK		
A kereskedelmi értékesítés szinterei, bolti-, bolt nélküli és e-kereskedelem jellemzői, alkalmazási területe	x	
Az e-kereskedelemre vonatkozó értékesítési- és fogyasztóvédelmi szabályok	x	
Az áruk csomagolására, jelölésére, felirataira vonatkozó előírások	x	
Az árubeszerzést meghatározó tényezők, beszerzési források, módok	x	
Az áruátvételnél használt eszközök működése, kezelése	x	
Az áruátvétel folyamata, szempontjai, igazolása	x	
Árurendszerek, kódrendszerek	x	
A szabványosítás, a szabvány fogalma, szerepe	x	
A minőség, minőségbiztosítás jelentősége, szerepe, a minőségre ható tényezők	x	
Az áru jellegének megfelelő raktározási módok, szabályok	x	
A leltározás menete, a tényleges készletérték megállapítása	x	
Az áru-előkészítés menete, az előkészítésre vonatkozó szabályok, előírások	x	x
Az árukihelyezés szabályai	x	x
Az árak feltüntetésére vonatkozó szabályok	x	x
Az áru és vagyonvédelmi berendezések fajtái, használata	x	x
Az értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások	x	
A munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések hátrányos következményei	x	
A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása	x	
Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai	x	
A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei	x	

A kereskedelemben alkalmazott gépek eszközök fajtái, használati szabályai	x	x
Veszélyforrások, és kockázati tényezők a munkahelyen	x	x
Munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja	x	
A tűzvédelmi szabályok alkalmazása a kereskedelemben	x	x
A kereskedelmi egység működési rendjéhez kapcsolódó szabályok	x	
A csomagolóanyagok és a környezetvédelem kapcsolata	x	
Az egyes áruféleségekre vonatkozó forgalmazási környezetvédelmi előírások	x	
A kereskedelmet érintő minőségirányítási és higiéniai előírások	x	
A hazai és európai uniós fogyasztóvédelmi előírások	x	
Az üzletek működésére vonatkozó biztonsági és vagyonvédelmi előírások, rendkívüli események fajtái, kezelése	x	
A fizetetés módjai, a pénzforgalom lebonyolításának módjai, szabályai	x	
A pénztáros feladatai, pénzkezelésre vonatkozó szabályok	x	
A pénztárgépek használatának szabályai	x	x
A számlázás, nyugtaadás szabályai	x	x
A kereskedelemben alkalmazott bizonylatok fajtái kitöltésükre vonatkozó szabályok	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Elektronikus és számítógépes pénztárgépek használata	x	x
Árumozgató eszközök használata	x	x
Áruvédelmi eszközök használata	x	x
Olvasott szakmai szöveg megértése	x	
Szakmai nyelvű beszédképesség	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Megbízhatóság, precizitás	x	x
Önállóság	x	x
Elhivatottság, elkötelezettség	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kapcsolatteremtő készség	x	x
Meggyőző készség	x	x
Udvariasság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Gyakorlatias feladatértelmezés	x	x
Helyzetfelismerés	x	x
Problémamegoldás, hibaelhárítás	x	x

3. Kereskedelmi ismeretek tantárgy

242 óra/234,5 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

3.1. A tantárgy tanításának célja

A Kereskedelmi ismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az árurendszereket, a minőségbiztosítás és minőségtanúsítás elméleti teendőit. Ismerjék és tartsák be a baleset-, munka-, tűzvédelmi, környezetvédelmi szabályokat. A tanulók legyenek képesek előkészíteni a raktárt áruátvételtre, átvinni az árut, gondoskodni megóvásáról, leltárt készíteni, és előkészíteni az árut értékesítésre. Legyenek képesek értékesíteni az árut, betartva a pénzügyi/pénzkezelési és a fogyasztóvédelmi szabályokat, valamint üzemeltetni az értékesítés során használt gépeket, eszközöket.

3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

3.3. Témakörök

3.3.1. Áruforgalom

139 óra/124,5 óra

A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása.

A nagykereskedelem tevékenysége, formái.

A kiskereskedelem tevékenysége, formái.

Az áruforgalmi folyamat elemei.

Árubeszerezés.

A beszerzés helye, szerepe az áruforgalomban.

A beszerzés fogalma, folyamata (a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, a szállító partnerek kiválasztása, az áruk megrendelése, az áruk átvétele, a beszerzett áruk ellenértékének kiegyenlítése).

Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása az egység eredményességére, mozzanatai (áruátvétel előkészítése, lebonyolítása, adminisztrációs feladatok), áruátvétel bizonylatai.

Teendő hibás teljesítés esetén.

A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.

Az áruk raktári elhelyezése és tárolása az állagvédelem, az áttekinthetőség, a hozzáférhetőség, a kedvező helykihasználás, a vagyon-, tűz-, balesetvédelmi és a közegészségügyi szabályok betartásával.

Tárolási rendszerek (statikus és dinamikus) és tárolási módok (tömb és soros, állványos és állvány nélküli tárolás).

Árumozgató gépek, eszközök.

Készlet fogalma, készletgazdálkodás jelentősége.

A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása.

A leltár és leltározás fogalma, leltár céljai (elszámoltató leltár, vagyonmegállapító leltár, ellenőrző leltár, átadó-átvevő leltár, rendkívüli leltár).

A leltározás megszervezése, a leltározás menete (előkészítése, lebonyolítása, tényleges készletérték megállapítása).

A leltárhány és leltártöbblet oka.

Az áruk eladásra történő előkészítése: az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása, árucímkék elhelyezése, fogyasztói ár feltüntetése.

Az áruk eladótéri elhelyezése.

Az egyes értékesítési módok – hagyományos, önkiszolgáló, önkiválasztó, minta utáni és egyéb bolt nélküli értékesítési formák – jellemzői, előnyei, hátrányai, alkalmazásuk, személyi és tárgyi feltételeik, az eladó feladatai.

Az e-kereskedelemre vonatkozó jogszabályok.

A web-lapok tartalmi és formai követelményei: szerződési feltételek, regisztráció.

Web-lap, virtuális áruház gondozása, reklámozási lehetőségek.

Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása.

Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis vezetés.

Árukezelési, kommissiózási és expedíálási feladatok lényeges elemei.

Az áru feladása, árukövetés biztosítása, az áruátvétel visszaigazolása.

Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben.

A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (pénztárgépek, hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái.

Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői.

Elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemzői, működésük.

Jelzőcímkék fajtái, elhelyezésük a termékeken.

Az üzlet biztonságát befolyásoló tényezők.

Lopás módjai, eljárási alapelvek.

Rendkívüli események fajtái, kezelése.

3.3.2. *Jogszabályok alkalmazása*

56 óra/72 óra

Munka- baleset- és tűzvédelem:

A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása.

A biztonságos munkavégzés feltételei: munkáltató kötelezettségei, felelőssége, a munkavállaló köteleességei.

Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai: közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések. Az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírások.

A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei: munka alkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások.

Veszélyforrások, és kockázati tényezők a munkahelyen:

Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok.

Helyes és helytelen munkaruha-, lábbeli-, ékszer használat.

Anyagmozgató gépek fajtái, használati szabályai.

Zsámolyokra, fellépőkre, létrákra vonatkozó használati szabályok.

Kések, szikék, ollók használati szabályai.

Gépek, berendezések használati szabályai (szeletelő-, aprító gépek, csomagoló gépek).

A balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása.

A munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja.

Tűzvédelmi szabályok:

Tűz és égésvédelmi alapfogalmak.

Tűzvédelmi szabályzat.

Tűzveszélyességi osztályba sorolás.

Tűzoltó készülékekre vonatkozó szabályok: töltőanyagai, elhelyezésük és annak jelölése, címkéjük adattartalma, hitelesítésük.

A tűz feltételei.

Tűzriadó terv tartalma.

A tűz jelzése, oltása.

Tűzoltó készülékek használata.

Tűzoltási út, kiürítési útvonal.

Veszélyforrások: raktározásra-, villamos és világító berendezésekre, (dohányzásra) vonatkozó szabályok.

Fogyasztóvédelem:

Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok.

Fogyasztóvédelem intézményrendszere.

Alapfogalmak: fogyasztó, vállalkozás, forgalmazó, tudatos fogyasztó, termék és szolgáltatás, eladási ár és egységár, online adásvételi és szolgáltatási szerződés.

A fogyasztókat megillető alapjogok.

Biztonságos termék: Termékfelelősség, minőségi bizonyítvány.

Minőség tanúsítás formái:

Minőséget meghatározó tényezők, minőségi osztályok, minőség objektív és szubjektív jellemzői.

Szabvány, szabványosítás szerepe, szabványok csoportosítása, magyar- és nemzetközi szabványok.

Minőség tanúsítás eszközei:

Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató, CE megfelelési jelölés.

Termékcímke adattartalma.

Fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírások.

Csomagolásra vonatkozó előírások.

Gyermekek- és fiatalok védelmét szolgáló előírások.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok.

Szavatosság, szavatossági idők, kellékszavatosság.

Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy.

Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat.

Vásárlók könyve vezetése.

Békéltető testület.

Hatósági ellenőrzés: Kereskedelmi egységek ellenőrzését végző hatóságok.

Ellenőrzés módszerei, határozatai, jogkövetkezmények.

Kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései:

Méret, súly, használhatóság ellenőrzése.

Üzlet nyitvatartásáról szóló tájékoztatás.

Bolt nyitása, nyitva tartása, működési engedély.

Üzlethelyiségen kívüli és távollevők közötti ügyletekhez (e-kereskedelemhez) kapcsolódó fogyasztóvédelmi előírások.

Általános áruismeret:

Az áru, áruismeret fogalma.

Árrendszerek jelentősége, hagyományos és kód típusú árrendszerek.

A kódolás fogalma, kódok fajtái.

Vonalkódok fajtái: egydimenziós, kétdimenziós

EAN (GTIN) kód bevezetése, felépítése EAN13, EAN8, EAN5.

EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányai.

Csomagolás fogalma, funkciói.

A csomagolás anyagai, jellemzői, előnyös és hátrányos tulajdonságai.

Csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk.

Csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi, és veszélyességi jelölések fajtái, értelmezése.

Hulladékkezelési szabályok: Reverz logisztika (csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem).

3.3.3. Pénztár- és pénzkezelés, bizonylatkitöltés

47 óra/38 óra

Pénztár- és pénzkezelés

Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben.

Pénztárgépekkel kapcsolatos előírások, követelmények.

A pénztárnyitás feladatai.

Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai.

A vásárlási tételek rögzítésének módjai, szabályai.

A készpénzt átvételére vonatkozó szabályok.

Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai.

Utalványokkal, kuponokkal, bankkártyával, hitelkártyával történő fizetés feltételei, szabályai.

Euroval történő fizetés szabályai.

A pénzvisszaadás szabályai.

Nyugtaadási kötelezettség.

A bizonylat és a visszajáró pénz átadásának szabályai.

Gépi nyugta adattartalma.

Gépi/ kézi készpénzfizetési számla adattartalma, példányok kezelése.

Pénztárzárás feladatai.

A készpénz-, és készpénzkímélő eszközök szortírozása, számbavétele.

Pénztáros elszámoltatása.

A pénzfeladás és bizonylatai.

Bizonylatkitöltés

Bizonylatkezelés a kereskedelmi egységekben.

Bizonylat fogalma.

Bizonylati elv, bizonylati rend, bizonylati fegyelem.

Bizonylatok csoportosítása:

Készítési helyük szerint (külső bizonylatok, belső bizonylatok).

Szigorú számadású kötelezettség alá vont bizonylatok.

Szigorú számadású nyomtatványok beszerzése, nyilvántartása.

A bizonylatok kiállításával kapcsolatos szabályok (alaki és tartalmi kellékei).

Bizonylatok javításának szabályai.

Áruforgalom bizonylatai. (árumegrendelés, szállítólevél, boltközi szállítólevél, visszáru jegyzék, mezőgazdasági termékfelvásárlás, jótállási jegy, pénzforgalom bizonylatai.

Értékesítés bizonylatai (nyugta, pénztári nyugta, készpénzfizetési számla, számla, árucseré utalvány,).

Pénztáros elszámolásának bizonylatai (Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás, Pénztárzárás kézi/gépi, Kiadási-, bevételi pénztárbizonylat, Üveg visszaváltó jegy, Címletjegyzék, Készpénzfeladási utalvány, Átutalási megbízás).

Készletnyilvántartás, leltározás bizonylatai.

Leltározás bizonylatai:

Leltárfelvételi ív, árváltozási leltárív, árcsökkenés-, áremelés jelentés.

Jegyzőkönyvek: jegyzőkönyv mennyiségi-, minőségi kifogásról (szállítói), jegyzőkönyv vásárlói minőségi kifogás elintézéséről.

Jegyzőkönyv pénztár többlet vagy hiány esetén, árueltulajdonítási jegyzőkönyv, selejtezési jegyzőkönyv.

3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem/demonstrációs terem.

3.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

3.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

3.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése			x	
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	

2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
4.1.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
4.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
4.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

3.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

4. Kereskedelmi gyakorlat tantárgy

1311 óra/1172,5 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

4.1. A tantárgy tanításának célja

A kereskedelmi gyakorlat tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók működő, valóságos üzleti környezetben alkalmazhassák az elméletből elsajátított ismereteket. A tanulók megismerik az áruforgalmi folyamat elemeit, az árubeszerzés gyakorlati folyamatát, a készletezéssel és értékesítéssel kapcsolatos gyakorlati teendőket. Megismerik a kereskedelmi egység működéséhez kapcsolódó szabályokat, a pénztár elszámolási feladatokat, és a kereskedelemben használatos bizonylatokat töltönek ki.

4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

4.3. Témakörök

4.3.1. Áruforgalom gyakorlata

747 óra/701 óra

Az áruforgalmi folyamat elemeinek megismerése.

Az árubeszerzés folyamatának megismerése.

A beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása után javaslatot tesz a vezetőnek.

A megrendelés módjait és dokumentumait megismeri és alkalmazza.

Áruátvételhez szükséges eszközök előkészítése (göngyölegbontó, árumozgató eszközök, mérő-, számlálóeszközök, PDA, íróeszköz, bizonylat).

A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése (bizonylatolása, csomagba rendezése, csomagolása).

Az áruk mennyiségi és minőségi átvétele (mennyiségi és minőségi átvétel szempontjai). Az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok megléte, szabályszerűsége.

Teendő mennyiségi és/vagy minőségi eltérés esetén.

Az áruátvétel igazolása, kifogások intézése.

Készletezés.

A beérkezett áruk készletre vétele.

Az áruk szakszerű elhelyezése a raktárban.

Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben.

Az áru minőségének és a mennyiségének megóvása.

A készletnyilvántartás módszerei, eszközei.

Árváltozás.

Árumozgató gépek, eszközök szabályszerű használata.

Leltározás folyamata, a tényleges készlet felmérése, a leltáreredmény megállapítása.

Leltározás a gyakorlatban.

Az áruk eladásra történő előkészítése.

Az áruk kicsomagolása és előcsomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése.

Az áru szakmai és kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezése.

Áruvédelmi címkék, eszközök fajtái és elhelyezkedésük a termékeken.

A fogyasztói ár szabályszerű feltüntetése.(Árjelző táblák, vonalkódok készítése.)

Az áruk eladótéri elhelyezése, szabályai, szempontjai.

A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.

Ajándék és/vagy díszcsomag készítése.

Biztonsági és vagyonvédelmi eszközök.

Elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemzői, működésük, az üzlet biztonságát befolyásoló tényezők.

Lopás módjai, eljárási alapelvek.

Rendkívüli események fajtái, kezelése a gyakorlatban.

Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok,szerződési feltételek, regisztráció.

Web-lap, virtuális áruház felépítése, szerződési feltételek áttekintése.

Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, az áruátvétel visszaigazolása.

Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben.

4.3.2. Jogsabályok alkalmazásának gyakorlata

175 óra/183 óra

Munka-, baleset-, és tűzvédelem sajátosságai a gyakorlati képzőhelyen.

Fogyasztóvédelem gyakorlata:

Fogyasztóvédelem intézményrendszere.

Minőség tanúsítás formái:

Minőséget meghatározó tényezők, minőségi osztályok, minőség objektív és szubjektív jellemzői.

Minőség tanúsítás eszközei:

Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató, CE megfelelési jelölés.

Termékcímke adattartalma.

Csomagolásra vonatkozó előírások.

Gyermek- és fiatalok védelmét szolgáló előírások.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok.

Szavatosság, szavatossági idők, kellékszavatosság.
Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy.
Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat.
Vásárlók könyve vezetése.
Békéltető testület.
Kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései:
Méret, súly, használhatóság ellenőrzése.
Üzlet nyitvatartásáról szóló tájékoztatás.
Bolt nyitása, nyitva tartása, működési engedély.
Általános áruismeret gyakorlata:
Vonalkódok fajtái: egydimenziós, kétdimenziós.
EAN (GTIN) kód felépítése EAN13, EAN8, EAN5.
Az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben.
Hulladékkezelési szabályok: csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem.

4.3.3. Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata **131,5 óra/110 óra**

A pénztáros feladatai, pénzkezelésre, pénzelszámolásra vonatkozó szabályok.
A pénztárgépek használatának szabályai.
Pénztárgép, Pénztárrendszer, Pénztárterminál (POS rendszer).
Egyteteles eladás, többteteles eladás.
Részösszegző feladata.
Törlés (azonnali, utólagos).
Fizetési módok (készpénzzel, utalvánnyal, valutával, bankkártyával, vegyesen).
Egyszerűsített (készpénzes) számla készítése.
Nyugta-, számlaadási kötelezettség.
Ellenérték elszámolásának technikája.
A készpénz átvételére vonatkozó szabályok.
Euroval történő fizetés szabályai.
Jelentések (X jelentés - napközben, Z jelentés - zárás).
Pénztáros elszámoltatása.
Pénztárnyitás, pénztárzárás.
A pénztárosra vonatkozó viselkedési szabályok (pénztáros és vevő kapcsolata).

4.3.4. Bizonylatkitöltés gyakorlata **257,5 óra/178,5 óra**

Áruforgalom bizonylatainak szabályszerű kitöltése és kezelése.
Árumegrendelés kézzel és/vagy géppel.
Szállítólevél (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).
Visszaru jóváírás bizonylat, visszaru számla (tartalma, kitöltése).
Jótállási jegy kitöltése.
Árucseré utalvány.
Készpénzfizetési számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).
Számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).
Nyugta (tartalma, kitöltése).
Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás (tartalma, készítése). (Kiadási-, bevételi pénztárbizonylat, üvegviszaváltó jegy, címletjegyzék.)
Készletnyilvántartás, leltározás bizonylatai.
Árváltozás bizonylata.
Jegyzőkönyvek (szállítói, vásárlói minőségi kifogás, jegyzőkönyv lopás esetén stb.).
Leltárfelvételi ív, leltárösszesítő.

A kereskedelemben használatos levélfajták: árajánlat, megrendelés, reklamáció.

4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet.

4.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

4.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

4.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		

2.3.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Műveletek gyakorlása	x	x		
4.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x	x		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

4.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

10027-16 azonosító számú

**A ruházati cikkek és a vegyes iparcikkek forgalmazása
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10027-16 azonosító számú A ruházati cikkek és a vegyes iparcikkek forgalmazásamegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Ruházati- és vegyes iparcikk áruismeret
FELADATOK	
Tájékoztatja a vevőt a lakástextil termékekhez kapcsolódó használati, kezelési jellemzőkről	x
Tájékoztatja a vevőt a ruházati és lábbeli termékekhez kapcsolódó használati, viselési, kezelési jellemzőkről	x
Segíti a vevőt a megfelelő méret, szín és fazon kiválasztásában, igény szerint az aktuális divatnak megfelelően	x
Igény szerint tájékoztatást ad a vevőnek az edényáru termékek jellemzőiről, használatáról, kezeléséről	x
Tájékoztatja a vásárlót a korszerű edényáruk választékáról, használatának előnyeiről	x
Tájékoztatást ad a hazai termékekről és a Hungaricumokról	x
Tájékoztatást ad a papír-, írószer áruk választékáról	x
Tájékoztatást ad a sport-, kemping- és játék áruk választékáról	x
Tájékoztatást ad a kapcsolódó szolgáltatásokról	x
SZAKMAI ISMERETEK	
A lakástextiliák anyagszükségletének meghatározása	x
A lakástextiliák jellemzőiről való vevői tájékoztatás	x
A lakástextiliák használatára, kezelésére vonatkozó előírások	x
A ruházati és lábbeli termékek csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
A ruházati és lábbeli termékek jellemzőiről való vevői tájékoztatás	x
A vásárló méretének megállapítása, anyagszükséglet meghatározása	x
A ruházati termékekhez kapcsolódó szolgáltatások	x
A ruházati termékekhez kapcsolódó címkék, tájékoztatók tartalma	x
Az edényáruk csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
Az edényárukhoz kapcsolódó kísérő okmányok, tájékoztató címkék tartalma	x

Az edényáruk jellemzőiről való vevői tájékoztatás	x
A papír- és írószeráruk csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
A sport-, kemping és játék áruk csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei A termékek értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatások fajtái	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Hallott szakmai szöveg megértése	x
Szakmai nyelvű beszédképesség	x
Árumozgató eszközök kézi szerszámok használata	x
Jelölések, rajzok, piktogramok értelmezése	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önállóság	x
Pontosság	x
Állóképesség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Közérthetőség	x
Meggyőző készség	x
Segítőkézség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Nyitott hozzáállás	x
Ismeretek helyén való alkalmazása	x
Gyakorlatias feladatértelmezés	x

5. Ruházati- és vegyes iparcikk áruismeret tantárgy

72 óra/93 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

5.1. A tantárgy tanításának célja

A Ruházati áruismeret oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók biztonsággal eligazodjanak a textilipari és a konfekcióipari termékek jellemzői között, legyenek képesek csoportosítani azokat és elméleti tájékoztatást nyújtani a vevőknek. A vegyes iparcikkok esetében a csoportosításon és a jellemzőkön túlmenően ismerjék a minőségi követelményeket és a hozzájuk tartozó felhasználói tapasztalatokat.

Mindkét árucsoportnál legyenek képesek az elmélethez szorosan kapcsolódó olyan gyakorlati tudnivalókat elsajátítani, amelyek a mindennapi munkában sűrűn előfordulnak: mélyítik az ismeretanyagot; lehetővé teszik a fogyasztó-centrikus szemlélet kialakítását a képességek szintjén; mintát adnak a mindennapi munkában adódó feladatok megoldására, a minőség értékelésére, az árujellegnek, az előírásoknak megfelelő mennyiségi és minőségi árumegővásra.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Alapvető biológiai ismeretek.

5.3. Témakörök

5.3.1. *Ruházati áruismeret I.*

12 óra/16 óra

A ruházati kereskedelem árucsoportjai.

Ruházati termékekhez használt legfontosabb természetes- és mesterséges eredetű szálanyagok fajtái és fő tulajdonságai.

Natur és bio alapanyagok jelentősége, jelölése, ajánlása.

Valódi- és műbőrök fajtái, felületük, kezelésük.

A kötött-hurkolt, és szövött gyártástechnológiák felismerése.

A két fő gyártástechnológia és a késztermékek használati, viselési tulajdonságainak kapcsolata.

A textíliák címkézése, kezelési-, használati útmutató jelképei és értelmezése.

5.3.2. *Ruházati áruismeret II.*

46 óra/46 óra

Női-, férfi-, gyermek alsóruházati konfekció áruk típusai, fazonjai, méretezésük.

Női, férfi, gyermek felsőruházati konfekció áruk típusai, fazonjai, méretezésük.

Sportruházati áruk típusai, méretezése.

Csecsemő ruházati termékek választéka, békikelengye részei, bébiáruk méretezése

A divatáruk és öltözék kiegészítők fajtái, ajánlásuknál figyelembe vett szempontok.

Lábbeli áruk, csoportosítása, fajtái, méretezésük, kezelésük, forgalmazásuk jellemzői.

Vevőtájékoztató jelképek.

Darabáruként- és méterben forgalmazott szőnyegek fajtái, méretei.

A szőnyegek felülete, hátoldal kiképzése.

Különleges kikészítésű szőnyegek és jellemzői, jelölésük.

A szőnyegek felhasználására vonatkozó piktogramok értelmezése.

A szőnyegek használati, kezelési útmutatója, tisztítószerai.

A szőnyegek tárolásának szabályai.

A függönyök, alapanyagai, csoportosításuk szempontjai, fajtái.

Különleges kikészítésű függönyök jellemzői, jelölésük.

A függönyök használati, kezelési útmutatója, tisztítószerai.

Paplanok, párnák típusai, különleges kikészítésű termékek és jelölésük.

Takarók felhasználási lehetőségei, fajtái, méretei, kezelésük.

Konfekcionált ágyneműk típusai, garnitúrák fajtái, darabszáma, mérete.

Háztartási fehérárúk: asztalneműk, konyharuhák, törülközők, konyhagarnitúrák, törölközők, fürdőlepedők.

A ruházati termékekhez kapcsolódó szolgáltatások.

5.3.3. Vegyes iparcikkek áruismerete

31 óra/31 óra

Játékok áruismerete:

A játékszerek felosztása korcsoport és alapanyagaik szerint.

A játékszerekkel szemben támasztott követelmények.

A játékszereken található jelölések, piktogramok értelmezése.

Kemping áruk csoportosítása, fajtái, felhasználása.

Papír-, írószer áruismeret:

Papírfajták főbb csoportjai felhasználás szerint.

Írószerek, rajzszerek, iskolai és irodai felszerelési cikkek.

Sportárúk áruismerete: labda-, vízi-, küzdő- és erősportok, téli- és szabadidősportok eszközei.

Az iskolai testnevelés sportfelszerelése, minőségi és biztonsági követelményei.

Háztartási edényárúk ismerete:

Háztartási edényárúk csoportosítása funkció és alapanyag szerint.

Edényárúkhhoz kapcsolódó kísérő okmányok, tájékoztató címkék.

Háztartási főző- és sütőedények, tálaló edények, evő- és tálalóeszközök, egyéb konyhatechnikai eszközök.

Korszerű főző- és sütőedényekkel szemben támasztott követelmények.

5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem.

5.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

5.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

5.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)	Alkalmazandó eszközök és felszerelések
---------	--------------------------	---	--

		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése			x	
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Áruterelő szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	Műveletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x			
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

5.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

10028-16 azonosító számú

**Az élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazása
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10028-16 azonosító számú Az élelmiszerek és vegyi áruk forgalmazásamegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Élelmiszer- és vegyi áruismeret
FELADATOK	
Előkészíti és lebonyolítja az élelmiszerek és vegyi áruk mennyiségi és minőségi áruátvételét.	x
Betartja az élelmiszerek és vegyi áruk tárolására, előkészítésére, eladótéri kihelyezésére és értékesítésére vonatkozó előírásokat.	x
Ellenőrzi a jövedéki termékek zárjegyének, adójegyének meglétét, épségét és betartja a jövedéki termékek forgalmazására vonatkozó korlátozó és egyéb szabályokat .	x
Ellenőrzi a fogyaszthatósági, minőségmegőrzési időket a FIFO elvnek megfelelően rendezi az áruféleségeket a raktárban és az eladótérben.	x
A forgalomból bevonandó árukészleteket szabályszerűen elkülöníti és dokumentálja.	x
Ellenőrzi és feljegyzí a tárolási hőmérsékletet.	x
Biztosítja a hűtőláncot.	x
Biztonsági előírásoknak megfelelően használja a kereskedelmi munkát segítő eszközöket és gépi berendezéseket, gondoskodik azok megfelelő higiéniai állapotáról.	x
Ellenőrzi a mérőeszköz hitelesítésének meglétét, érvényességét szükség esetén jelzi a kereskedelmi egység vezetőjének.	x
Igény szerint tájékoztatást ad a korszerű táplálkozást biztosító élelmiszerekről és az élelmiszerérzékeny fogyasztók számára készült áruk választékáról.	x
Leméri az árut.	x
Igény szerint tájékoztatást ad a környezetbarát vegyipari termékekről.	x
Tájékoztatja a vevőt az élelmiszerek, vegyi áruk jellemzőiről, az árukon található feliratok segítségével szakszerű áruajánlással ösztönzi a vásárlást.	x
Igény szerint csomagol: ajándékkosarat, díszcsomagolást készít.	x
Tájékoztatást ad a kapcsolódó szolgáltatásokról.	x

Magas fokú személyi higiéniát tart fenn az élelmiszer, vegyi áruk forgalmazás során.	x
Betartja és betartatja a HACCP és más vonatkozó minőségellenőrző rendszerek előírásait.	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Az élelmiszerek csoportosítása, jellemzői, forgalmazásuk feltétele	x
Az élelmiszer áruk feliratozása, a címkén található jelölések, jelképek	x
Az élelmiszereket felépítő anyagok: víz, alaptápanyagok, védőtápanyagok, adalékanyagok.	x
Az élelmiszerfogyasztás jellemzői: egészséges táplálkozás követelményei, korszerű élelmiszerek, különleges táplálkozási célú élelmiszerek.	x
A Hungaricumok kereskedelmi jelentősége, élelmiszer Hungaricumok	x
Az élelmiszerek értékelése, energiaértéke: tápértéktáblázat értelmezése.	x
Az élelmiszerérzékenység fajtái, tünetei, élelmiszerérzékenységre vonatkozó termékjelölések .	x
Az élelmiszerek jellemzőiről való vevői tájékoztatás.	x
A vegyiárak csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
Vegyi áruk feliratozása, a címkén található jelölések, jelképek	x
A vegyiárak jellemzőiről való vevői tájékoztatás.	x
HACCP, élelmiszerbiztonsági, higiéniai követelmények.	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Hallott szakmai szöveg megértése, szakmai nyelvű beszédképesség.	x
Idegen nyelvű hallott szöveg megértése, idegen nyelvű beszédképesség.	x
Eszközök és gépi berendezések szabályszerű használata .	x
Az élelmiszerbiztonság előírásainak megfelelő munkavégzés.	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Pontosság	x
Kézügyesség	x
Szaglás	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Közérthetőség	x
Segítőkészség	x
Kommunikációs rugalmasság	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Ismeretek helyén való alkalmazása	x

Gyakorlatias feladatértelmezés	x
Módszertani munkavégzés	x

6. Élelmiszer- és vegyi áruismeret tantárgy

154,5 óra/185,5 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

6.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák az élelmiszerek jellemzőit, minőségi követelményeit, legyenek képesek csoportosítani azokat. Ismerjék az élelmiszerbiztonsági lánc folyamatait, tartsák be az élelmiszerbiztonsági előírásokat és tudják vezetni a kapcsolódó nyilvántartásokat. Legyenek képesek a vegyi áruk minőségi csoportosítására jellemzői alapján, legyenek tisztában a tárolási követelményekkel.

Mindkét árucsoportnál legyenek képesek az elmélethez szorosan kapcsolódó olyan gyakorlati tudnivalókat elsajátítani, amelyek a mindennapi munkában sűrűn előfordulnak: mélyítik az ismeretanyagot; lehetővé teszik a fogyasztó-centrikus szemlélet kialakítását a képességek szintjén; mintát adnak a mindennapi munkában adódó feladatok megoldására, a minőség értékelésére, az árujellegnek, az előírásoknak megfelelő mennyiségi és minőségi árumegővásra.

6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az általános iskolai tanulás során a biológia tantárgy keretében elsajátított tudásanyag.

6.3. Témakörök

6.3.1. *Élelmiszer áruismeret I.*

36 óra/36 óra

Az élelmiszerek, jellemzői, forgalmazásuk feltétele.

Az élelmiszereket felépítő anyagok: a víz, az alaptápanyagok, a védőtápanyagok, adalékanyagok. Az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben.

Az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben.

A HACCP lényege, élelmiszerbiztonsági, higiéniai követelmények.

Élelmiszerérzékenység fajtái, ajánlható termékek és jelölésük.

Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői: korszerű élelmiszerek, hungaricumok, táplálkozási irányzatok, különleges táplálkozási célú élelmiszerek (gyermek, diétás, reform, stb.).

Az élelmiszerek tartósítása.

Az élelmiszerek romlása, élvezeti, biológiai és a tápértékének csökkenése.

A gabonafélék jellemzése és fajtái.

A gabonaszem táplálkozástani jelentősége.

A gabonafélék feldolgozása.

Malomipari termékek.

Őrlemények, hántolt termékek, egyéb eljárással készült termékek.

Sütő- és tésztaipari termékek.

Kenyér.

Kenyér minősége.

Kenyér fajtái.

Sütőipari fehértermékek.

Szárastészták.

Szárastészták csoportosítása, jellemzése, minősége.

6.3.2. *Élelmiszer áruismeret II.*

72 óra/102 óra

Természetes édesítőszer: Cukor, Méz.

Mesterséges édesítőszer:

Az édesítőszer jelentősége.

Édesipari áruk:

A cukorkák, kakaó és csokoládéárak.

Nugátok és nugátszerű készítmények.

Édesipari lisztes áruk, édesipari tartós sütemények.

Gyümölcsök, zöldségárak:

Gyümölcsök összetétele és táplálkozási jelentősége.

A gyümölcsök csoportosítása.

Hazai és egzotikus gyümölcsök jellemzői.

A zöldségfélék összetétele és táplálkozási jelentősége.

A zöldségfélék csoportosítása.

A zöldségfélék fajtái, árjellemzői

Ehető gombák.

Tartósított gyümölcs- és zöldségárak:

Gyorsfagyasztott gyümölcs- és zöldségárak.

Vízfelvonással, cukrozással és sózással tartósított áruk.

Gyümölcs-zöldség konzervek.

A tej és tejkészítmények:

A tej összetétele és táplálkozási jelentősége.

Fogyasztási tejek.

Ízesített, sűrített, savanyított tejkészítmények, zsírdús készítmények.

Tejtermékek:

Vajféleségek.

Túróféleségek.

Natúr sajtok.

Ömlesztett sajtok.

Húskészítmények, húskonzervek:

Rövid ideig eltartható töltelékes áruk.

Tartós töltelékes áruk.

Darabos húskészítmények.

Húskonzervek.

A tojás.

A tojás értékesítési jellemzői.

A tojás minősége és a jelölések értelmezése.

Étkezési zsírok, olajok:

A zsiradékok összetétele és táplálkozási jelentősége.

A zsiradékok csoportosítása, zsírok és olajok jellemzői.

Alkoholmentes italok.

A, szódavíz, ásványvizek és gyógyvizek.

Üdítőitalok, sűrítvények, gyümölcszörpök, gyümölcs- és zöldséglevek csoportjai.árjellemzői.

Az alkoholtartalmú italok:

A borok csoportosítása Magyarország borvidékei.

A bor, forgalmazása.

A borok főbb típusai, árjellemzésük.

Sörök:

A sörök csoportosítása alapanyag és készítési mód szerint.

A sör, forgalmazása.

A sörök főbb típusai, árjellemzésük.

Szeszesitalipari termékek:

Párlatok, likőrök.

A pálinka jellemzői, a pálinka, mint hungaricum.
Koffeintartalmú élvezeti szerek:
A kávéfajtái, minősége.
Kávékivonatok, kávépótló szerek.
A tea fajtái, minősége.
Virágteák, ízesített teák, gyógyteák, pótteák.
Fűszerek és ízesítőszerke:
A fűszerek minősége, csoportosítása, forgalmazása.
Hazai fűszerkülönlegességek.
Fűszerkeverékek, fűszerpótlók.
Ízesítők, zamatosító, állományjavítók.

6.3.3. Vegyi áruk ismerete

46,5 óra/47,5 óra

Vegy-árak csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei.
A vegyi áruk csomagolása.
A címkén található jelölések, jelképek, veszélyes anyagok, környezetkímélő, környezetbarát jelek.
A szappanok és a mosás anyagai:
Szappanok.
Mosószerke.
Mosási segédanyagok.
Háztartási tisztító- és ápolószerke:
Mosogatószerke.
Általános tisztítószerek, lemosók.
Súrolószerke.
Szőnyeg- és kárpittisztító szerke.
Ablak-, tükör-, üvegtisztítók.
Folttisztító szerke.
Bútorápoló szerke.
Padlóápoló szerke.
Fertőtlenítő-, vízköoldó és maró hatású szerke.
Tűzhelytisztítók.
Testápoló és személyes higiéniaát szolgáló készítmények:
Fürdő- és tusoló készítmények.
Testápoló tejek, emulziók.
Kéz- és lábápoló készítmények.
Hintőporok.
Szőrtelenítő készítmények.
Hajápolási készítmények.
Fog- és szájápoló készítmények.
Borotválkozászerke.
Dezodorok és izzadáást gátló készítmények.
Nápozószerke.
Arcápolók, díszítőkozmetikumok és illatszerek.
Arcápoló készítmények, krémek, kenőcsök.
Díszítő kozmetikumok, ajakápolók, a szemkörnyék kozmetikumai.
Illatszerek.
Babaápolási készítmények.
Norinbergi áruk:
Kozmetikai kiegészítő áruk.
Egészségügyi áruk.

Háztartási áruk.

6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem.

6.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

6.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

6.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése			x	
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		

2.3.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x	x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban			x	
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Áruterelő szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	Műveletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján		x		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	x			
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

6.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

10029-16 azonosító számú

**A műszaki cikkek forgalmazása
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10029-16 azonosító számú A műszaki cikkek forgalmazásamegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Műszaki cikkek aruismeret
FELADATOK	
Az áru jellegének és az arculatnak megfelelően kihelyezi a műszaki cikkeket	x
Árubemutató eszközön, panelon beépíti, csatlakoztatja, működteti az árut, útmutató alapján	x
Betartja az érintésvédelmi szabályokat	x
Bemutatja a műszaki cikkek használatát és kezelését, meggyőződik üzemképességükről Ellenőrzi a műszaki cikkekhez szükséges dokumentumok meglétét, tartalmát	x
Értelmezi az energiacímke adattartalmát	x
Számítógépen figyelemmel kíséri a készleten lévő termékek mennyiségét	x
A vevő igényeinek megfelelően a bolti árukészletből és/vagy katalógusból terméket ajánl	x
Tájékoztatást ad az áruhitel lehetőségeiről	x
Tájékoztatást ad a kapcsolódó szolgáltatásokról	x
Megszervezi a házhozszállítást, vagy átadja a vevőnek az árut	x
Előjegyzést vesz fel	x
Szakszerű tájékoztatást ad a jótállásról, szavatosságról, és kiterjesztett jótállásról	x
Kitölti a jótállási jegyet	x
Megszervezi vagy tájékoztatást ad a műszaki cikkekhez kapcsolódó garanciális javítással kapcsolatban	x
SZAKMAI ISMERETEK	
A műszaki cikkek csoportosítása, jellemzői, minőségi követelményei	x
Használati útmutatók értelmezése	x
A műszaki cikkek beépítése, csatlakoztatása, működtetése	x
A műszaki cikkek jellemzőiről való vevői tájékoztatás	x
A műszaki cikkekhez kapcsolódó kísérő okmányok tartalma, címkék, piktogramok értelmezése	x
Műszaki cikkek jótállása, szavatossága, kiterjesztett jótállása	x

A műszaki cikkek átvételére, szállítására, tárolására vonatkozó követelmények	x
Műszaki cikkek értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatások fajtái	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Szakmai szoftverek használata	x
Hallott szakmai szöveg megértése, szakmai nyelvű beszédképesség	x
Műszaki rajzok, piktogramok értelmezése	x
Árumozgató eszközök kézi szerszámok-, eszközök használata	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önállóság	x
Felelősségtudat	x
Pontosság	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Segítőképesség	x
Közérthetőség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Ismeretek helyén való alkalmazása	x
Eredményorientáltság	x

7. Műszakicikk áruismeret tantárgy

136,5 óra/134 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

7.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók ismerjék a műszaki cikkek széles skáláját, jellemzőit, minőségi követelményeit és ezek alapján legyenek képesek csoportosítani azokat. Értsék és alkalmazzák a használati útmutatókat, biztonsággal tudjanak felhasználni tanácsokat adni a vevőknek, azonos termékkörön belül vásárlási javaslatokat nyújtani.

Az elmülethez szorosan kapcsolódó olyan gyakorlati tudnivalókat sajátítsanak el, amelyek a mindennapi munkában sűrűn előfordulnak: mélyítik az ismeretanyagot; lehetővé teszik a fogyasztó-centrikus szemlélet kialakítását a képességek szintjén; mintát adnak a mindennapi munkában adódó feladatok megoldására, a minőség értékelésére, az árujellegnek, az előírásoknak megfelelő mennyiségi és minőségi árumegővásra.

7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Az általános iskolában elsajátított fizika tantárgy keretében megszerzett tudásanyag.

7.3. Témakörök

7.3.1. *Műszaki alapismeretek, ipari tömegcikk*

35 óra/30 óra

Műszaki alapismeretek.
Energiahordozók.
Elektromos alapismeretek.
Energiaosztályok.
Érintésvédelem.
Kötőelemek, kéziszerszámok.
Villamos szerelési anyagok.
Vezetékek.
Csatlakozók, aljzatok, villák, foglalatok.
Fényforrások.

7.3.2. *Elektromos háztartási készülékek*

65 óra/72 óra

Elektromos és nem elektromos sütő- és főzőkészülékek.
Gáztűzhelyek.
Elektromos tűzhelyek.
Kombinált tűzhelyek.
Beépíthető tűzhelyek.
Főzőlapok.
Kontakt és sugárzó hőátadású hordozható sütők.
Olajsütők.
Mikrohullámú sütők.
Légkeveréses edények.
Elektromos fűtőkészülékek.
Hősugárzók.
Hőkandallók.
Olajradiátorok.
Klímaberendezések.
Elektromos kisgépek és készülékek.
Turmixgépek, botmixerek.
Gyümölcscentrifugák.
Robotgépek.
Kávéfőzők.

Kenyérpirítók.
 Vasalók.
 Kozmetikai készülékek.
 Hajszárítók.
 Hajformázók.
 Szőrtelenítők /borotvák, hajnyírók.
 Epilátor, I-light.
 Elektromos háztartási nagygépek.
 Hűtőgépek, fagyasztógépek.
 Mosogatógépek.
 Páraelszívók.
 Mosógépek.
 Szárítógépek.
 Porszívók.

7.3.3. **Híradástechnika**

36,5 óra/32 óra

Híradástechnikai készülékek.
 Hangszórók, hangdobozok.
 Digitál hangrendszerek.
 Erősítők.
 CD lejátszók, DVD, Blu-ray, média lejátszó.
 Televízió készülékek.
 Házimozi.
 Digitális fényképezőgépek.
 Mobiltelefonok, tartozékok.
 Számítástechnikai termékek.
 A műszaki cikkek átvételére, szállítására, tárolására vonatkozó követelmények.
 Használati útmutatók értelmezése.
 A műszaki cikkek csatlakoztatása, beépítése, vevői tájékoztatás, értékesítéshez.
 kapcsolódó szolgáltatások.
 A műszaki cikkekhez kapcsolódó okmányok tartalma, címkék, piktogramok értelmezése.
 Szavatosság, jótállás, kiterjesztett jótállás, garanciális javítás.

7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem.

7.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

7.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		

6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

7.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport- bontás	osztály- keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése	x			
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel		x		
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban			x	
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban			x	
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Árutermelő szakmai munkatevékenység		x		

4.2.	Műveletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	x			
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.2.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

7.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11691-16 azonosító számú

**Eladástan
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11691-16 azonosító számú Eladástanmegnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

	Eladástan	Eladási gyakorlat
FELADATOK		
Alkalmazza az eladóval szemben támasztott viselkedési formákat és magatartási szabályokat.		x
Bemutatja a vásárló udvarias köszöntési formáit.	x	x
Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.		x
Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.		x
Felkelti a vásárló érdeklődését.		x
Segítőképz hozzáállással kezeli a vevőreklamációt.		x
Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl.		x
Meggyőző érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.		x
Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.		x
Kiszolgálás közben kapcsolódó áruféléségeket ajánl.		x
Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.		x
Megfelelő kommunikációval, kérdésfeltevéssel és pozitív kisugárással elősegíti a sikeres vásárlást.		x
Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.		x
SZAKMAI ISMERETEK		
Az eladóval szemben támasztott követelmények.	x	
Az udvarias kiszolgálás és vásárlóval történő helyes bánásmód.	x	
Az eladótól elvárt beszédkultúra és megjelenés.	x	
A vásárlás indítékai, a vásárlási döntés folyamata.	x	x
Benyomáskeltés, hozzáállás, viszonyulás.		x
Kérdéstechnikai alapok.	x	
Az áruk szakszerű bemutatása, áruajánlás, érveléstechnika gyakorlata.	x	x
A folyamatok egyes fázisainak észlelése, az elfogadás/elutasítás felismerése.		x
Az akvizíciós beszélgetés szakaszai.	x	

A vásárlás ösztönzés eszközei.	x	
Az eladói munka hatása az árbevételre.	x	
Vásárlótípusok és vásárlói magatartások ismerete.	x	
A lélektan és az etika jelentősége az eladói munkában.	x	
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Verbális és nem verbális kommunikációs készség	x	x
Tolerancia, empátia	x	x
Megnyerő, magabiztos fellépés, asszertivitás	x	x
Vevőorientált gondolkodás	x	x
Szakmai szöveg megértése	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Állóképesség		x
Külső megjelenés		x
Elhivatottság	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Meggyőző képesség	x	x
Hatékony kérdezés készsége	x	x
Konfliktuskezelő készség		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Áttekintő képesség	x	
Problémamegoldó képesség	x	x
Figyelem megosztás képessége	x	x

8. Eladástan tantárgy

85 óra/67 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

8.1. A tantárgy tanításának célja

Az Eladástan tantárgy célja, hogy a tanulók elméletben megismerjék a vásárlói típusokat, a velük szembeni helyes eladói magatartást. Az eladóval szemben támasztott követelmények mellett a testbeszéd jelentőségét és az eladási technikát is megismerik. A tanulók legyenek képesek úgy értékesíteni az árukat, hogy az eladási folyamat elméleti anyagát alkalmazzák magyar és idegen nyelven.

8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

8.3. Témakörök

8.3.1. *Eladási ismeretek*

54 óra/36 óra

A vásárlás pszichológiai tényezői.

Az eladás jelentősége a gazdaságban.

A vásárlás indítékai.

A vásárlási indítékok megismerése a vásárlási döntés folyamata.

A vásárlói típusok, vásárlói magatartások.

Magatartás szerinti vevőtípusok, és jellemzőik.

Különböző nemű és életkorú vevőtípusok.

Az eladó:

Az eladóval szemben támasztott követelmények.

Szakmai viszonyulás.

Szaktudás.

Magatartás, viselkedés.

Megjelenés.

Testbeszéd.

Nyelvi kifejezőerő.

Az eladás technikája:

Érintkezési szakasz:

A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése.

A köszöntés formái, kultúrája.

A szükséglet felmérése.

A meggyőzés szakasza:

Benyomáskeltés, hozzáállás, viszonyulás.

Az áruk szakszerű bemutatása, áruajánlás, érveléstechnika gyakorlata.

Kérdéstechnikai alapok.

A folyamatok egyes fázisainak észlelése, az elfogadás/elutasítás felismerése.

A kifogások kezelése.

Kiegészítő áruajánlás.

Záró szakasz:

Erősítő hatás.

Számlakiállítás.

Csomagolás.

Fizetés.

Búcsúzás.

Személytelen árubemutató.

A vásárlás ösztönzés eszközei.

8.3.2. Eladás idegen nyelven**31 óra/31 óra**

Számok (méretek, árak), színek, mértékegységek

Élelmiszerek megnevezése.

Szituációk az élelmiszerboltban.

Műszaki cikkek megnevezése.

Szituációk a műszaki cikk üzletben.

Ruházati termékek megnevezése.

Szituációk a ruházati boltban.

8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem/szaktanterem/demonstrációs terem.

8.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)**8.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)**

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			x	
4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

8.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	

2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondat szintű kérdésekre	x			
2.4.	Tesztfeladat megoldása	x			
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x		x	
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban		x		
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				
4.1.	Ártermelő szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	Műveletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján		x		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés		x		
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

8.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

9. Eladási gyakorlat tantárgy

224 óra/201 óra*

* Háromévfolyamos képzés közismereti oktatással/kétévfolyamos képzés közismereti oktatás nélkül

9.1. A tantárgy tanításának célja

Az Eladási gyakorlat tantárgy célja, hogy a tanulók az eladóval szemben támasztott követelményeknek megfelelően viselkedjenek. Gyakorolják az eladási folyamatot a vásárlóval folytatott kommunikáció során magyarul és idegen nyelven. Az érveléstechnikát szakszerűen alkalmazzák, figyelembe véve a vevőtípusokat. Információk nyújtásával segítik az eladást, a konfliktus helyzeteket jól kezelik.

9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

9.3. Témakörök

9.3.1. Az eladó személyisége

60 óra/67 óra

Az eladó megjelenése az üzletben.

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemszabályok).

Beszédstílus (szókincs, hangnem, hangerő) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

A vevőtípusok felismerése (határozott, határozatlan vevő stb.).

Az egyes vevőtípusokkal szembeni helyes viselkedés.

Megfelelő viselkedés a vevőkkel szemben életkor és nem szerint. (A nőkkel, férfiakkal, gyerekekkel, idősökkel szembeni viselkedés).

9.3.2. Az eladási folyamat gyakorlása

164óra/134 óra

Bemutatja a vásárló udvarias köszöntési formáit.

Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.

Felismeri a visszatérő vevőket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk.

Megjelenéstől függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti.

Felkelti a vásárló érdeklődését.

Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.

Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl.

Tapintatosan érdeklődik a vevő érzékenységéről és annak megfelelően ajánl árut.

Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.

Kiszolgálás közben kapcsolódó áruφέlésegeket ajánl.

Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Meggyőző érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.

Megfelelő kommunikációval, kérdésfeltevéssel és pozitív kisugárással elősegíti a sikeres vásárlást.

Készlethiány esetén helyettesítő terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében.

Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.

Segítőkész hozzáállással a fogyasztót megillető jogok szerint kezeli és intézi a vevőreklamációt.

Konfliktushelyzet megoldása.

9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem és/vagy szakma-specifikus tanműhely vagy szakma specifikus gazdálkodó szervezet.

9.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák (ajánlás)

9.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sorszám	Alkalmazott oktatási módszer neve	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport	osztály	
1.	magyarázat			x	
2.	elbeszélés	x			
3.	kiselőadás			x	

4.	megbeszélés		x		
5.	vita		x		
6.	szemléltetés			x	
7.	projekt		x		
8.	kooperatív tanulás		x		
9.	szimuláció			x	
10.	szerepjáték			x	
11.	házi feladat			x	

9.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sorszám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések
		egyéni	csoport-bontás	osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg önálló feldolgozása	x			
1.2.	Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		x		
1.3.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.4.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel			x	
1.5.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása			x	
1.6.	Információk önálló rendszerezése	x			
1.7.	Információk feladattal vezetett rendszerezése			x	
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Írásos elemzések készítése		x		
2.2.	Leírás készítése		x		
2.3.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre			x	
2.4.	Tesztfeladat megoldása			x	
2.5.	Szöveges előadás egyéni felkészüléssel	x		x	
2.6.	Tapasztalatok utólagos ismertetése szóban	x			
2.7.	Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban		x		
3.	Csoportos munkaformák körében				
3.1.	Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás		x		
3.2.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		x		
3.3.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		x		
3.4.	Csoportos helyzetgyakorlat		x		
3.5.	Csoportos versenyjáték		x		
4.	Gyakorlati munkavégzés körében				

4.1.	Áruterelő szakmai munkatevékenység		x		
4.2.	Műveletek gyakorlása	x			
4.3.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján		x		
5.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
5.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés		x		
5.2.	Szolgáltatási napló vezetése	x			
5.3.	Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett	x			
5.4.	Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással	x			

9.6. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény. 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT

I. Három évfolyamos oktatás közismereti képzéssel

1/9. évfolyamot követően 140 óra

2/10. évfolyamot követően 140 óra

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

Az 1/9. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Munka-, baleset-, és tűzvédelem sajátosságai a gyakorlati képzőhelyen.

Kereskedelmi gyakorlat:

Az áruforgalmi folyamat(beszerezés, készletezés, értékesítés.) elemeinek és a hozzá kapcsolódó bizonylatoknak a gyakorlatban való megismerése.

Áruátvételhez szükséges eszközök, valamint a visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.

Az áruk mennyiségi és minőségi átvételét megismeri, a kapcsolódó bizonylatokat ellenőrzi.

Az árukat szakszerűen elhelyezi a raktárban illetve az eladótérben.

Árumozgató gépeket, eszközöket szabályszerűen használja.

Leltározásban való részvétel, a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése (leltárfelvételi ív, leltárösszesítő, jegyzőkönyv).

Az áruk kicsomagolása és előcsomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése.

Az áru szakmai szempontok szerinti kihelyezése, figyelembe véve a kereskedelmi egység boltképét.

Áruvédelmi címkék elhelyezése a termékeken.

A fogyasztói ár szabályszerű feltüntetése.

Árjelző táblák, vonalkódok készítése.

A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.

Hulladékkezelési szabályok megismerése, betartása.

Áruforgalom bizonylatainak szabályszerű kitöltése és kezelése:szállítólevél, árucseré utalvány, készpénzfizetési számla, nyugta, számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Eladási gyakorlat:

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemszabályok).

Beszédstílus (szókincs, hangnem, hangerő) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

A vevőtípusok felismerése (határozott, határozatlan vevő stb.).

Az egyes vevőtípusokkal szembeni helyes viselkedés.

Az eladási folyamat gyakorlása:

A vásárlót udvariasan köszönti.

Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.

Felismeri a visszatérő vevőket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk.

Megjelenéstől függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti.

Felkelti a vásárló érdeklődését.

Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.

Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl.

Tapintatosan érdeklődik a vevő árérzékenységéről és annak megfelelően ajánl árut.
Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.
Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.
Kiszolgálás közben kapcsolódó áruφέleségeket ajánl.
Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.
Meggyőző érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.
Készlethiány esetén helyettesítő terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében.
Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.
Konfliktushelyzet megoldása.

A 2/10. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Munka-, baleset-, és tűzvédelem sajátosságai a gyakorlati képzőhelyen.

Kereskedelmi gyakorlat:

Az áruforgalmi folyamat (beszerzés, készletezés, értékesítés.) elemeinek és a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése a gyakorlatban.

A beszerzendő áruk mennyiségének, minőségének, összetételének meghatározása. A megrendelés módjai, dokumentumai a gyakorlati képzőhelyen.

Áruátvételhez szükséges eszközök, valamint a visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.

Az áruk mennyiségi és minőségi átvételét megismeri, a kapcsolódó bizonylatokat ellenőrzi. Az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok meglétét, szabályszerűségét ellenőrzi.

Az árukat szakszerűen elhelyezi a raktárban illetve az eladótérben.

Árumozgató gépeket, eszközöket szabályszerűen használja.

Leltározásban való részvétel, a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése (leltárfelvételi ív, leltárösszesítő, jegyzőkönyv).

Az áruk kicsomagolása és előcsomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése.

Az áru szakmai és a kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezése.

Áruvédelmi címkék elhelyezkedése a termékeken.

A fogyasztói ár szabályszerű feltüntetése.

Árjelző táblák, vonalkódok készítése.

A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.

Hulladékkezelési szabályok megismerése, betartása.

Áruforgalom bizonylatainak szabályszerű kitöltése és kezelése: szállítólevél, árucseré utalvány, készpénzfizetési számla, nyugta, számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Eladási gyakorlat:

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemszabályok).

Beszédstílus (szókincs, hangnem, hangerő) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

A vevőtípusok felismerése (határozott, határozatlan vevő stb.).

Az egyes vevőtípusokkal szembeni helyes viselkedés.

Az eladási folyamat gyakorlása:

A vásárlót udvariasan köszönti.

Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.

Felismeri a visszatérő vevőket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk.

Megjelenéstől függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti.

Felkelti a vásárló érdeklődését.

Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.

Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl. Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.

Kiszolgálás közben kapcsolódó áruféleségeket ajánl.

Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Meggyőző érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.

Készlethiány esetén helyettesítő terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében.

Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.

Konfliktushelyzet megoldása.

Jogszabályok alkalmazása:

Csomagolásra vonatkozó előírások.

Gyermekek- és fiatalok védelmére szolgáló előírások.

Szavatosság, szavatossági idők, kellékszavatosság.

Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy.

Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat.

Vásárlók könyve vezetése.

Hulladékkezelési szabályok: csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem.

Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata:

A pénztáros feladatai, pénzkezelésre, pénzelszámolásra vonatkozó szabályok.

A pénztárgépek használatának szabályai.

Bizonylatkitöltés:

Szállítólevél (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Visszaru jóváírás bizonylat, visszaru számla (tartalma, kitöltése).

Jótállási jegy kitöltése.

Árucseré utalvány.

Készpénzfizetési számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Nyugta (tartalma, kitöltése).

Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás.

Jegyzőkönyvek (szállítói, vásárlói minőségi kifogás).

II. Két évfolyamos oktatás közismereti képzés nélkül

1. évfolyamot követően 160 óra

Az 1. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

Munka-, baleset-, és tűzvédelem sajátosságai a gyakorlati képzőhelyen .

Kereskedelmi gyakorlat:

Az áruforgalmi folyamat (beszerzés, készletezés, értékesítés.) elemeinek és a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése a gyakorlatban.

A beszerzendő áruk mennyiségének, minőségének, összetételének meghatározása. A megrendelés módjai, dokumentumai a gyakorlati képzőhelyen.

Áruátvételhez szükséges eszközök, valamint a visszaru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése.

Az áruk mennyiségi és minőségi átvételét megismeri, a kapcsolódó bizonylatokat ellenőrzi. Az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok meglétét, szabályszerűségét ellenőrzi.

Az árukat szakszerűen elhelyezi a raktárban illetve az eladótérben.

Árumozgató gépeket, eszközöket szabályszerűen használja.

Leltározásban való részvétel, a hozzá kapcsolódó bizonylatok megismerése (leltárfelvételi ív, leltárösszesítő, jegyzőkönyv).

Az áruk kicsomagolása és előcsomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése.

Az áru szakmai és a kereskedelmi egység boltképéhez igazodó kihelyezése.

Áruvédelmi címkék elhelyezkedése a termékeken.

A fogyasztói ár szabályszerű feltüntetése.

Árjelző táblák, vonalkódok készítése.

A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése, az áruk bemutatása, ajánlása.

Hulladékkezelési szabályok megismerése, betartása.

Áruforgalom bizonylatainak szabályszerű kitöltése és kezelése: szállítólevél, árucseré utalvány, készpénzfizetési számla, nyugta, számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Eladási gyakorlat:

Az eladó magatartása a gyakorlatban. (illemszabályok).

Beszédstílus (szókincs, hangnem, hangerő) helyes alkalmazása.

Alkalmazza a helyes testbeszédet.

A vevőtípusok felismerése (határozott, határozatlan vevő stb.).

Az egyes vevőtípusokkal szembeni helyes viselkedés.

Az eladási folyamat gyakorlása:

A vásárlót udvariasan köszönti.

Megszólítja a vevőt, vásárlási szándéka felől érdeklődik.

Felismeri a visszatérő vevőket, törzsvásárlókat és kiemelt figyelmet fordít rájuk.

Megjelenéstől függetlenül minden vásárlónak megadja a tiszteletet és udvarias kiszolgálásban részesíti.

Felkelti a vásárló érdeklődését.

Alkalmazza a meggyőzésen alapuló eladói magatartás szemléletét, és módszereit.

Ösztönzi a vásárlást, a vásárló érdeklődésének megfelelően árut ajánl. Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Tájékoztatja a vásárlót az áruhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, az igénybevétel feltételeiről.

Kiszolgálás közben kapcsolódó áruféleségeket ajánl.

Felhívja a figyelmet a kiemelt ajánlatokra, akciókra, szezonális termékekre.

Meggyőző érveléstechnikával segíti a vásárlót a döntésben.

Készlethiány esetén helyettesítő terméket ajánl, vagy közbenjár az áruutánpótlás érdekében.

Befejezi a kiszolgálást, udvariasan elköszön a vásárlótól.

Konfliktushelyzet megoldása.

Jogszabályok alkalmazása:

Csomagolásra vonatkozó előírások.

Gyermekek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló előírások.

Szavatosság, szavatossági idők, kellékszavatosság.

Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy.

Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat.

Vásárlók könyve vezetése.

Hulladékkezelési szabályok: csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem.

Pénztár- és pénzkezelés gyakorlata:

A pénztáros feladatai, pénzkezelésre, pénzelszámolásra vonatkozó szabályok.

A pénztárgépek használatának szabályai.

Bizonylatkitöltés:

Szállítólevél (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Visszaru jóváírás bizonylat, visszaru számla (tartalma, kitöltése).

Jótállási jegy kitöltése.

Árucseré utalvány.

Készpénzfizetési számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).

Nyugta (tartalma, kitöltése).

Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás.

Jegyzőkönyvek (szállítói, vásárlói minőségi kifogás).