

**HEVES VÁRMEGYEI SZC SÁRVÁRI KÁLMÁN TECHNIKUM,
SZAKKÉPZŐ ISKOLA ÉS KOLLÉGIUM**
3300 Eger, Pozsonyi utca 4-6. sz.
OM azonosító: 203035

HELYI TANTERV

13 KERESKEDELEM

4 0416 13 02

Kereskedelmi értékesítő

A szakképzésről szóló 2019. év LXXX. törvény (Szkt.). A szakképzésről szóló törvény
végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet (Szkr).

Hatályos 2023. november 17-től

Tartalomjegyzék

ÁGAZATI ALAPKÉPZÉS.....	5
Munkavállalói ismeretek	5
Gazdasági ismeretek I.....	7
Gazdasági ismeretek II.....	9
Vállalkozások működtetése I.	11
Vállalkozások működtetése II.	12
Kommunikáció I.	13
Kommunikáció II.	14
Digitális alkalmazások I.....	15
Digitális alkalmazások II.....	16
Pénzügyi és munkavállalói ismeretek.....	17
Összesített óraszámok.....	19
Összesített szakmai óraszámok.....	20
SZAKMAI KÉPZÉS	21
Kereskedelmi ismeretek	21
Üzlet működtetése	23
Termékismeret és forgalmazás	25
Üzleti kommunikáció.....	27
Munkavállalói idegen nyelv.....	29
Kereskedelmi ismeretek.....	32
Üzlet működtetése	34
Termékismeret és -forgalmazás	35
Üzleti kommunikáció.....	37
Pénztárgépkezelés.....	38
Pénzügyi és vállalkozói ismeretek	40
Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai	42
Írásbeli vizsga.....	42
Gyakorlati vizsga.....	43
A vizsgatevékenység leírása.....	43
1. vizsgarész: Információkezelés.....	43
2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció.....	43
A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai.....	45
Központi interaktív vizsga.....	45
Projektfeladat.....	46

Szakképző iskola 2020 Kereskedelmi értékesítő		2024/2025																									
Tantárgyak	Gyakorlat (%)	1/9. évf.								2/10. évf.								3/11. évf.									
		PTT éves óraszám	Szabad óraketerből	36 hét	PTT heti óraszám	szabad órából	heti órasz.	elm	gyak	Gyakorlat (%)	PTT éves óraszám	Szabad óraketerből	36 hét	PTT heti óraszám	szabad órából	heti órasz.	elm	gyak	Gyakorlat (%)	PTT éves óraszám	Szabad óraketerből	31 hét	PTT heti óraszám	szabad órából	heti órasz.	elm	gyak
Közismeret		612	36	648	17	1	18	18		252	72	324	7	2	9	9			217	62	279	7	2	9	9		
Kommunikáció – magyar nyelv és irodalom		72		72	2		2	2		72		72	2	2	2	2			62		62	2	2	2	2	2	
Idegen nyelv		72		72	2		2	2		36	36	72	1	1	2	2			31	31	62	1	1	2	2	2	
Matematika		72		72	2		2	2		72		72	2		2	2			31		31	1		1	1	1	
Történelem és társadalomismeret		108		108	3		3	3					-									-					
Természetismeret		108		108	3		3	3					-									-					
Testnevelés		144		144	4		4	4		36		36	1		1	1			31		31	1		1	1	1	
Osztályközösség-építő Program		36		36	1		1	1		36		36	1		1	1			31		31	1		1	1	1	
Digitális kultúra											36	36		1	1	1				31	31		1	1	1	1	
Pénzügyi és vállalkozói ismeretek				36		1	1	1											31		31	1		1	1	1	
Ágazati alapoktatás (16)		576		576	16		16	16					-									-					
Munkavállalói ismeretek	0%	18		18	0,5		0,5	0,5																			
Álláskeresés		3																									
Munkajogi alapismeretek		3																									
Munkaviszony létesítése		3																									
Munkanélküliség		3																									
Munkavállalói idegen nyelv																		0%	62		62	2		2	2	2	
Az álláskeresés lépései, állásajánlatok																			11								
Önéletrajz és motivációs levél																			20								
„Small talk” – általános társalgás																			11								
Állásinterjú																			20								
Gazdasági ismeretek	0%	216		216	6		6	6																			
Gazdasági ismeretek I.				108			3	3																			
Gazdasági alafogalmak		24																									
A háztartás gazdálkodása		33																									
A vállalat termelői magatartása		51																									
Gazdasági Ismeretek II.				108			3	3																			
Az állam gazdasági szerepe, feladatai		27																									
Jogi alafogalmak		15																									
Tudatos fogyasztói magatartás		15																									
Marketing alafogalmak		24																									
Nemzetközi gazdasági kapcsolatok		27																									
Vállalkozások működtetése	0%	72		72	2		2	2																			
Vállalkozások működtetése I.				36			1	1																			
A vállalkozások gazdálkodása		9																									
A gazdálkodási folyamatok elszámolása		27																									
Vállalkozások működtetése II.				36			1	1																			
Statistikai alafogalmak		36																									
Kommunikáció	0%	108		108	3		3	3																			
Kommunikáció I.				36			1	1																			
Kapcsolatok a mindennapokban		18																									
A munkahelyi kapcsolattartás szabályai		18																									
Kommunikáció II.				72			2	2																			
A kommunikációs folyamat		36																									
Ön- és társismeret fejlesztése		36																									
Digitális alkalmazások	0%	162		162	4,5		4,5	4,5																			
Digitális alkalmazások I.				108			3	3																			
Munkavédelmi ismeretek		4																									
Tűzujrás vakírás		104																									
Digitális alkalmazások II.				54			1,5	1,5																			
Digitális alkalmazások		54																									

ÁGAZATI ALAPKÉPZÉS

Munkavállalói ismeretek

A tantárgy tanításának fő célja

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Munkavállalói ismeretek	9. évfolyam	
	intézményi oktatás	összes óraszám
heti óraszám	0,5	0,5
éves óraszám	18	18

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 0,5 óra; éves óraszám: 18 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Álláskeresés 5 óra	Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete Álláskereső módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága
2	Munkajogi alapismeretek 5 óra	Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idegymunka és alkalmi munka) Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

ELMÉLET		
heti óraszám: 0,5 óra; éves óraszám: 18 óra		
SSZ.	Témakör	Leírás
3.	Munkaviszony létesítése 5 óra	Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma. A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei A munkaszerződés módosítása Munkaviszony megszűnése, megszüntetése Munkaidő és pihenőidő A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)
4.	Munkanélküliség 3 óra	Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel Az álláskeresői ellátások fajtái Álláskeresők számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazási költség-támogatások) Szolgáltatások álláskeresőknél (munkaerő-közvetítés, tanácsadás) Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

Gazdasági ismeretek I.

A tantárgy tanításának fő célja:

Fejlessze a tanulók ismereteit a gazdasági élet alapvető területeiről (szükségletek, javak, gazdasági körforgás, termelés, termelési tényezők, munkamegosztás, gazdálkodás, piac), megismertesse a gazdasági élet szereplőit és kapcsolataikat. A tanulók ismerjék a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását. Példákon keresztül mutassák be a háztartás bevételei és kiadásai szerkezetét. Tudják jellemezni a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetni az egyes vállalkozási formákat.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: A tanulók nem rendelkeznek előzetes szakmai tudással, a tantárgy tanítását a közismereti tantárgyak, illetve tananyag feldolgozását a tanulók saját, családi tapasztalatszerzése segíti. Ezek például a matematikai módszerek, számítások, történelmi, földrajzi ismeretek, a család gazdálkodási és jogi tapasztalatai.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Gazdasági ismeretek I.	9. évfolyam		
	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
heti óraszám	3	0	3
éves óraszám	108	0	108

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 3 óra; éves óraszám: 108 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Gazdasági alapfogalmak 24 óra	A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás, termelés, a munkamegosztás szerepe. Termelési tényezők típusai, jellemzői. A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása. Piaci alapfogalmak: a piac fogalma, fajtái, szereplői, elemei. Piac és pénz. Pénz fejlődése, funkciói.
2.	A háztartás gazdálkodása 33 óra	Család fogalma és funkciói. Munkamegosztás a háztartásokban. Időgazdálkodás. Háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése. A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és hitelek szerepe. A háztartások vagyona.

ELMÉLET		
heti óraszám: 3 óra; éves óraszám: 108 óra		
SSZ.	Témakör	Leírás
3.	A vállalat termelői magatartása 51 óra	Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, célrendszere, csoportjai. Vállalkozási formák. Az egyéni vállalkozások jellemzői, alapítása, szüneteltetése, megszűnése. A társas vállalkozások alapításának, működésének közös vonásai. A társas vállalkozások megszűnése. A társas vállalkozások formái, sajátosságai.

Gazdasági ismeretek II.

A tantárgy tanításának fő célja:

A tanulók tudják bemutatni az állam feladatait, felsorolni az állami költségvetés legfontosabb bevételeit és kiadásait. Megszerzett ismereteik alapján értsék meg a jogi fogalmakat és példákon keresztül mutassák be az alapvető fogyasztói jogokat. Ismerjék a nemzetközi gazdasági kapcsolatok alapvető formáit.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: A tanulók nem rendelkeznek előzetes szakmai tudással, a tantárgy tanítását a közismereti tantárgyak, illetve tananyag feldolgozását a tanulók saját, családi tapasztalatszerzése segíti. Ezek például a matematikai módszerek, számítások, történelmi, földrajzi ismeretek, a család gazdálkodási és jogi tapasztalatai.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Gazdasági ismeretek II.	9. évfolyam		
	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
heti óraszám	3	0	3
éves óraszám	108	0	108

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 3 óra; éves óraszám: 108 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Az állam gazdasági szerepe, feladatai 27 óra	Az állam feladatai. Az állami szerepvállalás változása. Az állam gazdasági szerepe, a gazdasági beavatkozás alapvető területei. Az állam gazdálkodása, az államháztartás rendszere. A központi költségvetés.
2.	Jogi alapfogalmak 15 óra	A jog lényege, fogalma, funkciói. A jogforrás és jogforrási hierarchiája. A jogviszony. A jogalkotás, a jogszabályok. A jogszabályok érvényesség és hatályossága. A jogrendszer felépítés.
3.	Tudatos fogyasztói magatartás 15 óra	Fogyasztóvédelmi alapismeretek A fogyasztók alapvető jogai. Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók. Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása. Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.

ELMÉLET		
heti óraszám: 3 óra; éves óraszám: 108 óra		
SSZ.	Témakör	Leírás
4.	Marketing alfogalmak 24 óra	A marketing szerepe a vállalkozásban. Marketingstratégia. Marketingmix és elemei.
5.	Nemzetközi gazdasági kapcsolatok 27 óra	A nemzetközi gazdasági kapcsolatok szükségessége, a nemzetközi munkamegosztás. Kereskedelempolitikai irányzatok. A külkereskedelem alapvető formái. Nemzetközi elszámolások eszközei. A gazdasági integrációk szerepe és típusai. Az Európai Unió fejlődése és működése

Vállalkozások működtetése I.

A tantárgy tanításának fő célja:

Tudatosítsa, hogy a vállalkozások piaci viszonyok között tevékenykednek, a javak előállítását profitszerzés érdekében végzik, és valamennyi döntésük kockázattal jár. A tanulók megismerik az alapvető gazdálkodási folyamatokat a vállalkozáson belül, és be tudják mutatni, hogy a zavartalan működés milyen tevékenységek összehangolását követeli meg. A tanulók tudják bemutatni, hogy mikor tekinthető nyereségesnek egy vállalkozás. Ismerjék a költségek csoportosítását.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Gazdasági ismertekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Vállalkozások működtetése I.	9. évfolyam		
	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
heti óraszám	1	0	1
éves óraszám	36	0	36

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 1 óra; éves óraszám: 36 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	A vállalkozások gazdálkodása 9 óra	A gazdálkodási folyamat elemei. Beszerzési folyamat. Termelési folyamat. Értékesítési folyamat.
2	A gazdálkodási folyamatok elszámolása 27 óra	Árbevétel, kiadás, költség fogalma. Költségek csoportosítása, fajtái. A kalkuláció, az önköltség. A vállalkozás eredménye, a nyereségre ható tényezők. Az árak szerepe a gazdasági döntésekben.

Vállalkozások működtetése II.

A tantárgy tanításának fő célja:

Ismerjék az alapvető gazdasági, statisztikai számításokat.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Gazdasági ismertekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Vállalkozások működtetése II.	9. évfolyam		
	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
heti óraszám	1	0	1
éves óraszám	36	0	36

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 1 óra; éves óraszám: 36 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1	Statisztikai alapfogalmak 36 óra	A statisztika fogalma, ágai. A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői. A statisztikai ismerv és fajtái. Az információk forrásai, az információszerzés eszközei. A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai. A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai. A statisztikai adatok ábrázolása. A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk. A viszonyszámok csoportosítása. A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik. A megoszlási viszonyszám és összefüggései. Középértékek és alkalmazásuk. Számított középértékek (számtani átlag, súlyozott számtani átlag, mértani átlag) Helyzeti középértékek: módusz, medián.

Kommunikáció I.

A tantárgy tanításának fő célja:

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Kommunikáció I.	9. évfolyam		
	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
heti óraszám	1	0	1
éves óraszám	36	0	36

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 1óra; éves óraszám: 36 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Kapcsolatok a mindennapokban 18 óra	A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás foglmainak bemutatása és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben. A mindennapi, a hivatali és az alkalmi öltözködés megismerése. Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése.
2	A munkahelyi kapcsolattartás szabályai 18 óra	Pontos munkavégzés, csoportközi viszonyok, a vezető és beosztott viszonya, generációs problémák a munkahelyen, azok kezelése. A társasági élet speciális lehetőségei (névjegy és névjegyhasználat, telefonhasználat, dohányzás, ajándékozás) és gyakorlati alkalmazási lehetőségük, lehetőleg élet közeli helyzetekben.

Kommunikáció II.

A tantárgy tanításának fő célja:

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Kommunikáció II.	9. évfolyam		
	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
heti óraszám	2	0	2
éves óraszám	72	0	72

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 2 óra; éves óraszám: 72 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	A kommunikációs folyamat 36 óra	A kommunikáció alapfogalmai. A verbális jelek, nem verbális jelek, a kommunikációs kapcsolatok, az írásbeli és szóbeli kommunikáció fajtái. A kommunikációs zavarok, kommunikációs technikák gyakorlása.
2	Ön-és társismeret fejlesztése 36 óra	Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés

Digitális alkalmazások I.

A tantárgy tanításának fő célja:

A tanulók biztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legyenek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, betűtípus megválasztására. Ismerjék a levelek formai kialakításának szokásait, a kiemelési módokat. Képesek legyenek ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tízujjas vakíráson alapuló helyes írástechnikát. Képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára. Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás. A Gazdasági ismeretek tantárgy keretében elsajátított alapfogalmak felhasználása az üzleti levél elkészítése során. Az informatikai készségek és tevékenységi formák használata felhasználói szinten.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Digitális alkalmazások I.	9. évfolyam		
	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
heti óraszám	3	0	3
éves óraszám	108	0	108

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 3 óra; éves óraszám: 108 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Munkavédelmi ismeretek 4 óra	A munkavédelem lényeg és területei. A munkahelyek kialakításának általános szabályai. A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben. Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében.
2	Tízujjas vakírás 104 óra	Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás pszichológiai elvének érvényesítésével Szócsoporthoz, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással. A jelek szabályai A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérveit alapján. A gépett levél adott időszakban érvényes szabályai. Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

Digitális alkalmazások II.

A tantárgy tanításának fő célja:

A tanulók biztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legyenek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, betűtípus megválasztására. Ismerjék a levelek formai kialakításának szokásait, a kiemelési módokat. Képesek legyenek ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tízujjas vakíráson alapuló helyes írástechnikát. Képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára. Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás. A Gazdasági ismeretek tantárgy keretében elsajátított alapfogalmak felhasználása az üzleti levél elkészítése során. Az informatikai készségek és tevékenységi formák használata felhasználói szinten.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Digitális alkalmazások II.	9. évfolyam		
	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
heti óraszám	1,5	0	1,5
éves óraszám	54	0	54

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 1,5 óra; éves óraszám: 54 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Digitális alkalmazások 54 óra	A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb stb. Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb. Prezentációkészítés. Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása. Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (email, azonnali üzenetküldés, hang-és videoalapú kommunikáció).

Pénzügyi és munkavállalói ismeretek

A tantárgy tanításának fő célja:

A tanulók tudatos döntéseket tudjanak hozni a gazdasági kérdésekben, mindezt felelős pénzügyi magatartás segítségével. Fejlesztendő a diákok azon kompetenciái, melyek egy sikeres munkavállalói, vagy vállalkozói karrier alapjait adják. A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a sikeres munkavállaláshoz, munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Pénzügyi és munkavállalói ismeretek	9. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	1	0	1	0	0	0
éves óraszám	36	0	36	0	0	0

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 1 óra; éves óraszám: 36 óra		
SSZ.	Témakör	Leírás
1.	Pénzügyi ismeretek 14 óra	Pénzkorszakok a történelemben. A pénz szerepe és funkciói Ahány ország, annyi bankjegy: valuták, devizák és árfolyamok. Az euró mint az EU közös pénze. Életpályaszakaszok és ezek pénzügyi összefüggései: mikor és milyen döntések várnak ránk? Információforrások és intézmények a háztartás gazdálkodásának szolgálatában: bankok, biztosítók, nyugdíjpénztárak, tőzsde, civil szervezetek, a fogyasztóvédelem intézményei A család, illetve a háztartás fogalmának eltérése, bevételek-kiadások: munkavégzéshez kapcsolódó, tulajdonból származó jövedelmek, társadalmi transzferek, egyéb jövedelmek. munkabér felépítése. bruttó, nettó bér, adók, járulékok, a folyó kiadások csoportjai, beruházások. Bankszámlanyitás: a várható használat és a megfelelő kínálat (banki számlacsomag, költségek) összhangba hozása. A döntés főbb lépései. Mire használjuk a bankszámlánkat?: A készpénzfelvétel, átutalás, csoportos beszedés, bankszámlakivonat tartalma. E-banking: telefon és internet a kényelem szolgálatában. Technika és biztonság. Fizetés kártyával, készpénz nélküli fizetési módok: Bankkártyák és egyéb kártyák (típusok, előnyök, költségek).

ELMÉLET		
heti óraszám: 1 óra; éves óraszám: 36 óra		
SSZ.	Témakör	Leírás
2	Kilépés a munkaerőpiacra 10 óra	Eletpálya, karrierperiódusok: Eletszakaszok, karrierperiódusok fogalma, életszerepek tudatosítása, a pályakezdő élethelyzet A munka világa, munkalehetőségek itthon és külföldön: A munkaerőpiac fogalma, munkaerő-piaci folyamatok, munkanélküliség, munkalehetőségek itthon. A külföldi munkavállalás lehetőségei, szabályai. Munkavállalás az EU-ban. Önfoglalkoztatás.
3.	Munkába állás, munkajogi alapok: 12 óra	A Munka törvénykönyve: A munkavégzés általános szabályai: A munkaviszony fogalma, a munkaviszony alanyai. A munkaszerződés általános tartalma. A munkáltató és a munkavállaló kötelességei. A kártérítési felelősség A munkaviszony megszűnése és megszüntetése: Felmondási idő, végkielégítés szabályai. A munka- és a pihenőidő szabályai: Fiataalkorú munkavállalókra vonatkozó sajátosságok. Pihenőidő, szabadság.

Összesített óraszámok

	10. évfolyam			11. évfolyam		
	közismereti képzés	szakmai oktatás	összes óraszám	közismereti képzés	szakmai oktatás	összes óraszám
heti óraszám	9	25	34	9	25	34
éves óraszám	324	900	1224	279	775	1054

	10. évfolyam					11. évfolyam				
	közismereti képzés	szakmai oktatás		összes óraszám		közismereti képzés	szakmai oktatás		összes óraszám	
		intézményi oktatás	duális képzőhely	intézményi oktatás közismerettel	duális képzőhely		intézményi oktatás	duális képzőhely	intézményi oktatás közismerettel	duális képzőhely
heti óraszám	9	13	12	22	12	9	9	16	18	16
		25		34			25		34	
éves óraszám	324	900		1224		279	775		1054	

Összesített szakmai óraszámok

		10. évfolyam			11. évfolyam		
		intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám	intézményi oktatás	duális képzőhely	összes óraszám
Kereskedelmi ismeretek	heti óraszám	4,5	3,5	8	3,5	5,5	9
	éves óraszám	162	126	288	108,5	170,5	279
Üzlet működtetése	heti óraszám	3	3	6	0,5	0,5	1
	éves óraszám	108	108	216	15,5	15,5	31
Termékismeret és forgalmazás	heti óraszám	3	3	6	1,5	5,5	7
	éves óraszám	108	108	216	46,5	170,5	217
Üzleti kommunikáció	heti óraszám	2,5	2,5	5	1,5	1,5	3
	éves óraszám	90	90	180	46,5	46,5	93
Pénztárgépkezelés	heti óraszám	0	0	0	0	3	3
	éves óraszám	0	0	0	0	93	93
Munkavállalói idegen nyelv	heti óraszám	0	0	0	2	0	2
	éves óraszám	0	0	0	62	0	62
ÖSSZES ÓRASZÁM	heti óraszám	13	12	25	9	16	25
	éves óraszám	468	432	900	279	496	775

SZAKMAI KÉPZÉS

10. évfolyam

Kereskedelmi ismeretek

A tantárgy tanításának fő célja:

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: matematika

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Kereskedelmi ismeretek	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	4,5	3,5	8	5,5	3,5	9
éves óraszám	162	126	288	170,5	108,5	279

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám:4,5 óra; éves óraszám: 162 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Áruforgalmi ismeretek 60 óra	Az áruforgalmi folyamat elemei Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai Göngyölegkezelés A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja Raktárak, tárolási módok Árumozgató eszközök és gépek Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések
2	Szakmai számítások 72 óra	Árak felépítése Leértékelés, akció, kiárusítás Forgalom Költségek Árréstömeg

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 3,5 óra; éves óraszám:126 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Áruforgalmi ismeretek 126 óra	Az áruforgalmi folyamat elemei Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai Göngyölegkezelés A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja Raktárak, tárolási módok Árumozgató eszközök és gépek Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések

Üzlet működtetése

A tantárgy tanításának fő célja:

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: -

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Üzlet működtetése	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	3	3	6	0,5	0,5	1
éves óraszám	108	108	216	15,5	15,5	31

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 3 óra; éves óraszám: 108 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázátértékelés 54 óra	Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja Felkészülés a hatósági ellenőrzésre
2	Áru- és vagyonvédelem 54 óra	Az áru- és vagyonvédelem szerepe Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők Áru- és vagyonvédelmi eszközök A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei Rendkívüli esetek kezelése

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 3 óra; éves óraszám:108 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Munka-, tűz- és balesetvédelem 54 óra	Munkavédelmi alapfogalmak Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv
2.	Környezetvédelem 54 óra	A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem Az üvegházhatás jelensége, következménye Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége

Termékismeret és forgalmazás

A tantárgy tanításának fő célja:

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Természetismeret

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Termékismeret és forgalmazás	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	3	3	6	3,5	3,5	7
éves óraszám	108	108	216	108,5	108,5	217

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 3 óra; éves óraszám: 108 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Árurendszerek 8 óra	Árurendszerek A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök
2.	Minőség 20 óra	Az áru minőségére ható tényezők Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei Szabványok, szabványosítás
3.	Árufőcsoportok bemutatása 80 óra	Élelmiszerek és élvezeti cikkek: • Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények • Az élelmiszerek összetétele • Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástan jelentősége • Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás) • Rendszertani csoportosítás • Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések • A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények

		- Élvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai Vegyiáruk: - A vegyiáruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei - A vegyiáruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása - A vegyiáruk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények - Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések - Vegyiáruk rendszertani csoportosítása Ruházati cikkek: - Rendszertani csoportosítása - A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése - A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények - Kapcsolódó szolgáltatások
--	--	--

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 3 óra; éves óraszám:108 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Fogyasztói érdekvédelem 30 óra	A fogyasztókat megillető jogok A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai A szavatosság A jótállás Fogyasztói panaszok kezelése Vásárlók könyve Békéltető testület Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben
2.	Termékkihelyezés 60 óra	A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával A bolti kihelyezés általános szabályai Polckép Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai
3.	Csomagolás 18 óra	A csomagolás funkciói A csomagolóeszközök fajtái A csomagolásra vonatkozó előírások A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

Üzleti kommunikáció

A tantárgy tanításának fő célja:

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Magyar nyelv és irodalom

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Üzleti kommunikáció	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	2,5	2,5	6	1,5	1,5	3
éves óraszám	90	90	180	46,5	46,5	93

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 2,5 óra; éves óraszám: 90 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	A vásárlási döntést befolyásoló tényezők 10 óra	A vásárlás indítékai A vásárlási döntés folyamata Vásárlói típusok, vásárlói magatartások
2	Értékesítési technikák és eladásösztönzés 50 óra	A marketingkommunikáció területei: • Reklám • Személyes eladás • Vásárlásösztönzés, PR
3.	Digitális kommunikáció 30 óra	Bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 2,5 óra; éves óraszám: 90 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Az értékesítő szerepe 40 óra	A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban Munkahelyi együttműködés
2.	A vásárlási döntést befolyásoló tényezők 20 óra	A vásárlás indítékai A vásárlási döntés folyamata Vásárlói típusok, vásárlói magatartások
3.	Értékesítési technikák és eladásösztönzés 30 óra	A marketingkommunikáció területei: • Reklám • Személyes eladás • Vásárlásösztönzés, PR

11. évfolyam

Munkavállalói idegen nyelv

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Munkavállalói idegen nyelv	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	0	0	0	2	0	2
éves óraszám	0	0	0	62	0	62

ELMÉLET

heti óraszám: 2 óra; éves óraszám: 62 óra

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

2.	Önéletrajz és motivációs levél 20 óra	A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képesé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyességgel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát. Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartami és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, a szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogy tipikus szófordulatok és nyelvi panelek segítségével hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.
3.	„Small talk” – általános társalgás 11 óra	A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. az időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a megfelelő kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait. Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania. A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során receptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

4.	Állásinterjú 20 óra	A témakör végére a tanuló képes egyszerűbb mondatokkal és megfelelő koherenciával hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szóincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan. A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket. A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek. A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze. A témakör során elsősorban a tanuló produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó videók és egyéb hanganyagok hallgatása során a receptív készségek is fejlődnek (hallás utáni értés), valamint a munkaszerződés-minták szövegének olvasása során az olvasott szövegértés is fejleszthető.
----	---	---

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Kereskedelmi ismeretek	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	4,5	3,5	8	3,5	5,5	9
éves óraszám	162	126	288	108,5	170,5	279

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 3,5 óra; éves óraszám: 108,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Áruforgalmi ismeretek 50 óra	Beérkezett áruk készletre vételezése Készletnyilvántartó program megismerése Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek Az áruk eladásra történő előkészítése Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók Az áru kihelyezése az eladótérbe Értékesítési csatornák Értékesítési módok
2.	Online kereskedelem 12 óra	Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok Weblap, virtuális áruház felépítése Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben
3.	Szakmai számítások 46,5 óra	Átlagkészlet Forgási sebesség napokban, fordulatokban Áruforgalmi mérlegsor Leltáreredmény meghatározása Eredmény keletkezése

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 5,5 óra; éves óraszám:170,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Áruforgalmi ismeretek 97,5 óra	Beérkezett áruk készletre vételezése Készletnyilvántartó program megismerése Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek) Az áruk eladásra történő előkészítése Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók Az áru kihelyezése az eladótérbe Értékesítési csatornák Értékesítési módok
2.	Online kereskedelem 73 óra	Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok Weblap, virtuális áruház felépítése Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei Az áru feladása Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Üzlet működtetése	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	3	3	6	0,5	0,5	1
éves óraszám	108	108	216	15,5	15,5	31

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 0,5 óra; éves óraszám: 15,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Erőforrás-gazdálkodás 15,5 óra	Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás) Munkakörök a kereskedelemben

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY		
heti óraszám: 0,5 óra; éves óraszám: 15,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Erőforrás-gazdálkodás 15,5 óra	Munkaszervezés és információs folyamatok A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése

Termékismeret és -forgalmazás

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Termékismeret és forgalmazás	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	3	3	6	1,5	5,5	7
éves óraszám	108	108	216	46,5	170,5	217

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 1,5 óra; éves óraszám: 46,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Árufőcsoportok bemutatása 14,5 óra	Vegyes iparcikkek: - A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása - A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok Műszaki cikkek: - Műszaki és elektromos alapismeretek - Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jótállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
2.	Specifikus termékismeret 13 óra	A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai: - Áruátvételtre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai - Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése - Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés
3.	Csomagolás 19 óra	A csomagolás funkciói A csomagolóeszközök fajtái A csomagolásra vonatkozó előírások A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 5,5 óra; éves óraszám:170,5 óra		
SSZ.	Témakör	Leírás
1.	Árufőcsoportok bemutatása 53,5 óra	Vegyes iparcikkek: • A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása • A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok Műszaki cikkek: • Műszaki és elektromos alapismeretek Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jótállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
2.	Termékkihelyezés 74 óra	Polckép Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai
3.	Csomagolás 31,5 óra	A csomagolóeszközök fajtái A csomagolásra vonatkozó előírások A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük
4.	Specifikus termékismeret 11,5 óra	A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai: • Áruátvételtre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai • Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése • Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Üzleti kommunikáció	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	2,5	2,5	5	1,5	1,5	3
éves óraszám	90	90	180	46,5	46,5	93

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 1,5 óra; éves óraszám: 46,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Értékesítési technikák és eladásösztönzés 36,5 óra	BTL-eszközök a kereskedelemben: – Vásárlásösztönzés – Vásárláshelyi reklám – A személyes eladás technikája
2	Digitális kommunikáció 10 óra	Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, elektronikus megrendelő program

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY		
heti óraszám: 1,5 óra; éves óraszám: 46,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Az értékesítő szerepe 10 óra	A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban Munkahelyi együttműködés
2.	Értékesítési technikák és eladásösztönzés 36,5 óra	BTL-eszközök a kereskedelemben: – Vásárlásösztönzés – Vásárláshelyi reklám – A személyes eladás technikája

Pénztárgépkezelés

A tantárgy tanításának fő célja:

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak. matematika

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Pénztárgépkezelés	10. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	0	0	0	0	3	3
éves óraszám	0	0	0	0	93	93

Témakörök:

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY		
heti óraszám: 3 óra; éves óraszám: 93 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Pénztárgép működtetése 20 óra	Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben A pénztárnyitás feladatai A pénztárzárás feladatai
2.	Pénzkezelés szabályai 12 óra	A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások
3.	Pénzkezelés bizonylatai 10 óra	Nyugtaadási kötelezettség Gépi/kézi készpénzfizetési számla
4.	Fizetési eszközök, törvényi előírások 20 óra	Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai Valutával történő fizetés szabályai Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai
5.	A pénztáros elszámoltatása 15 óra	A napi zárás elvégzése Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

6.	Önkiszolgáló pénztárterminál 16 óra	Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása A terminál rendeltetésszerű működése Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése
----	--	--

Pénzügyi és vállalkozói ismeretek

ÓRASZÁMOK ALAKULÁSA

Pénzügyi és munkavállalói ismeretek	9. évfolyam			11. évfolyam		
	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám	Intézményi oktatás	Duális képzőhely	Összes óraszám
heti óraszám	0	0	0	1	0	1
éves óraszám	0	0	0	31	0	31

Témakörök:

ELMÉLET		
heti óraszám: 1 óra; éves óraszám: 31óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Pénzügyi ismeretek 14 óra	Az infláció fogalma, mérése, okai, hatásának értékelése Pénzügyi céljaink tervezése: pénzügyi terv szükségessége, háztartások erőforrásai A háztartás költség vetése: költségvetés fogalma, elkészítésének módja. Megtakarításból befektetés: milyen családi/egyéni cél megvalósítását milyen megtakarítással lehet előkészíteni? Egyes befektetési típusok: betét típusú befektetések és értékelésük. Az értékpapír-befektetések (részvény, kötvény, kockázat, intézményei). Egyéb befektetések. Befektetés-védelem. Befektetésekhez kapcsolódó pénzügyi számítások Biztosítások: a biztosítások lényege: veszélyközösség, kockázatfelosztás, kármegosztás. A biztosítók, mint kockázatokkal kereskedő vállalkozások. Hitelek-megtakarítások A hitelfelvétel oka, célja, költségei. Hitelkínálat – hitelfajták: milyen családi/egyéni célt milyen hitellel lehet finanszírozni? Hitelkockázatok: akmatváltozás, devizaárfolyamváltozás, jövedelemcsökkenés (munkanélküliség, betegség, halál). Hitelbiztosítékok: jelzálog, zálog, kezesség. Az eladósodás és problémái: késedelmes fizetés, nem fizetés. Etikai és jogi következmények, KHR-lista. Adósságkezelés Élet- és nem életbiztosítások: egészség-, felelősségbiztosítás, utas-, lakás-, vagyonbiztosítás, életbiztosítások stb. Nyugdíjas évek: nyugdíj-jogosultság rendszere. Állami nyugdíjrendszer, nyugdíjrendszer pillérei. Gondoskodás az állami nyugdíj kiegészítéséről.

2.	Kilépés a munkaerőpiacra 7 óra	Álláskeresés: Az álláskeresés folyamata, módjai. A Munkaügyi Központ szerepe az álláskeresésében. Jelentkezés az állásra, kapcsolatfelvétel. Önéletrajz, motivációs levél, felvételi beszélgetés: Önéletrajztípusok, a motivációs levél jelentősége, felvételi beszélgetés, viselkedés, nonverbális üzenetek.
3.	Munkába állás, munkajogi alapok 10 óra	A munka díjazása: alaphér, bérpótlékok. Garantált bérminimum. A munkabérek közterhei, valamint adózási, biztosítási összefüggései. Munkaügyi kapcsolatok: üzemi tanács, szakszervezetek, kollektív szerződés. Néhány szokásostól eltérő (atipikus) foglalkoztatási forma: távmunka, munkaerő-kölcsönzés

Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy ágazati alapvizsgára az ágazati alapoktatásban való részvétele alapján bocsátható.

Írásbeli vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: Gazdálkodási tevékenység alapjai

A vizsgatevékenység leírása: Az írásbeli feladatlap minimum 20, maximum 30 feladatból áll és a következő témakörök tanulási eredményeit méri: gazdasági alapfogalmak, piac és pénz, a vállalkozási formák, az állam gazdasági szerepe és feladatai, jogi alapfogalmak, tudatos fogyasztói magatartás, a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatok.

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

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

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 30%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik.
- Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.
- A javítás során részpont adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

Az értékelés százalékos formában történik.

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

Gyakorlati vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: Információkezelés és üzleti kultúra

A vizsgatevékenység leírása

1. vizsgarész: Információkezelés

Egy, a vizsgát szervező szakképző intézmény által összeállított feladatsor megoldása számítógépen internet, szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok alkalmazásával, amely a következő két feladatot tartalmazza:

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

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

2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció

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

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

A szituációs feladatokban a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy a vizsgáztatóval végzi a páros munkát.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

1. rész: 45 perc

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

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 70%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az ágazati alapvizsga gyakorlati vizsgatevékenységének Információkezelés vizsgarészét a vizsgázók számítógépes teremben készítik el a vizsgát felügyelő oktató jelenlétében. Az elkészített feladatokat el kell menteni a vizsgát szervező szakképző intézmény által megadott mappába meghatározott néven.

A gyakorlati vizsgafeladat befejezése után a vizsgát szervező szakképző intézmény feladata a számítógépen elkészített feladatok mentése és archiválása. A mentésnek és archiválásnak a gyakorlati vizsga befejezését követő 30 percen belül meg kell történni.

A vizsgafeladat értékelése a vizsgát szervező szakképző intézmény által készített részletes értékelési útmutató alapján történik.

Javasolt értékelési szempontok:

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

Lehetséges értékelési módszerek:

1. vizsgarész Gyakorlati munkavégzés.

2.vizsgarész Szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat

Gyakorlati vizsgatevékenység		Értékelés
1. rész: Információkezelés	Üzleti levél	40%
	Szállítólevél	20%
2. rész: Viselkedéskultúra, kommunikáció		40%

Az értékelés százalékos formában történik.

80% fölött jeles (5)

60-79% között jó (4)

50-59% között közepes (3)

40-49% között elégséges (2)

40% alatt elégtelen

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló illetve a képzésben részt vevő személy a megszerezhető összes pontszám legalább 40% át elérte.

A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

- a szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió elkészítése, valamint a vizsgaközpontnak történő leadása a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 10 nappal. A vizsgaközpont a portfólió leadására korábbi időpontot is meghatározhat.
- valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.
- szakmához kötődő további sajátos követelmények:

Központi interaktív vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeret

A vizsgatevékenység leírása

A feladatsor tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, az árufőcsoportok közé tartozó termékismeret és forgalmazás.

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

- Fogalommeghatározás: fogalom kiválasztás előre meghatározott definíció alapján
- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, az előre megadott tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás, csoportosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás (egyszeres, többszörös választáson alapuló): legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Képek kiválasztása: Képekkel bemutatható folyamatok, fogalmak egymással történő párosítása, kiválasztása.
- Numerikus érték megadására alapuló kérdés: Egyszerű, egymástól független számítási feladatok az árak felépítése, módosítása, forgalom alakulása, készletgazdálkodás, leltáreredmény meghatározása témakörökre épülő feladatok.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz vagy hamis.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 30%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai

- Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.
- Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

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

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi értékesítő projektfeladat

A vizsgatevékenység leírása

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

- Árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.
- Az értékesítő szerepe, vásárlási döntést befolyásoló tényezők, értékesítési technikák és eladásösztönzés, digitális kommunikáció.
- A kereskedelemben előforduló kockázatok, a munka-, tűz- és balesetvédelem, környezetvédelem, erőforrás gazdálkodás, áru- és vagyonvédelem.
- Pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök, törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál.

1. **vizsgarész:** Portfólió bemutatása: Önéletrajz, valamint a vizsgázó szakmai fejlődését bemutató minimum 6 db maximum 12 db dokumentum. A portfólióba a vizsgázónak minden félévben kötelező legalább egy elemet feltöltenie, amit a mentor tanárával a Haladási íven hitelesített.

A portfólió az alább felsorolt elemeket tartalmazhatja: projektmunka, az elvégzett munkafolyamatok eredménye, gyakorlati munkahelyen végzett tevékenységek bemutatása, a munkahelytől kapott értékelés.

Formája: szöveges dokumentum, prezentáció, képek, film.

A portfólió elkészítésére rendelkezésre álló idő: a tanulmányok ideje.

2. **vizsgarész:** Helyzetgyakorlat kereskedelmi egységben/tanboltban:

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

1. Áruátvétel – előkészíti a raktárhelyiséget az áru fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a visszárut / a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.
2. Raktározás / Előkészítés – kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból, előkészíti az árut az értékesítésre, címkéz, feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz- és balesetvédelmi szabályok betartásával.
3. Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri az igényeit, bemutatja az árut, segíti a vásárlási döntés meghozatalát és tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.
4. Pénztárgép kezelés – kezeli a pénztárgépet, bejelentkezik, rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít. Nyugtát ad és kezeli a készpénzt vagy bankkártyaleolvasó berendezést, majd kijelentkezik.

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

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 25 perc.

1. vizsgarész: 10 perc a Portfólió bemutatása
2. vizsgarész: 15 perc a Helyzetgyakorlat vizsgarész.

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 70%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

1. **vizsgarész:** A portfólió értékelésének szempontjai:

A leadott portfólió alapján a hitelesítő tanár javaslatot tesz a vizsgabizottságnak az értékelésre. A vizsgaközpontnak biztosítania kell a vizsgabizottság részére a portfóliók áttekintésének lehetőségét a vizsgarész megkezdése előtt. A portfóliót a vizsgabizottság értékeli a vizsgaközpont által elkészített „Bírálati lapon” a megadott bírálati szempontok figyelembevételével.

Portfólió tartalmának bírálati szempontjai	
Portfólió összeállításának igényessége	30%
Szakszerű és pontos fogalmazás	20%
Szakmai fejlődés bemutatása	10%
Egyéni kreatív ötletek	10%
Portfólió bemutatásának bírálati szempontjai	
Prezentáció felépítése	10%
A vizsgázó kommunikációja, előadásmódja	20%

2. **vizsgarész:** Helyzetgyakorlat értékelésének szempontjai:

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

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

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó valamennyi vizsgarészből külön-külön legalább 40%-os teljesítményt nyújtott. Sikertelen vizsgatevékenység esetén azt a vizsgarészt kell megismételni, amelynél a vizsgázó teljesítménye nem érte el a 40%-ot

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:
A központi interaktív vizsga lebonyolításához a vizsgaközpont internetkapcsolattal rendelkező számítógépet biztosít. A portfólió bemutatásához a vizsgaközpont biztosít számítógépet, projektort.

A projektfeladat bemutatásánál a vizsgaközpont biztosít:

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

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

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

A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: nem programozható számológép használható.