

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

Képzési Program

(Duális Képzőhely)

13. KERESKEDELEM

5 0416 13 03

KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS

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

Tartalom

11. évfolyam.....	5
Kereskedelem alapjai.....	5
Termékismeret.....	7
Kereskedelmi gazdaságtan	8
Marketing alapjai.....	9
12. évfolyam.....	10
Kereskedelem alapjai	10
Termékismeret.....	11
Kereskedelmi gazdaságtan	11
Marketing alapjai.....	12
13. évfolyam.....	13
Kereskedelem alapjai	13
Termékismeret.....	13
Vállalkozási ismeretek	14
Kereskedelmi gazdaságtan	14
Digitalizáció	15
Webáruház működtetése	15
Marketing kommunikáció	16
Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai	17
Írásbeli vizsga.....	17
Gyakorlati vizsga.....	18
A vizsgatevékenység leírása	18
1. vizsgarész: Információkezelés	18
2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció.....	18
A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai	20
Központi interaktív vizsga.....	20
Projektfeladat.....	22
A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedő és webáruházi technikus projektfeladat	22
A vizsgatervékenység leírása.....	22
A portfólió felépítése.....	27

[illegible]

Marketing alapjai	heti óraszám	2	0	1	3	1	0,5	0,5	2	0	0	0
	éves óraszám	72	0	36	108	36	18	18	72	0	0	0
Marketing kommunikáció	heti óraszám	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
	éves óraszám	0	0	0	0	0	0	0	0	31	155	186
Munkavállalói idegennyelv	heti óraszám	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	heti óraszám	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	62
ÖSSZES ÓRASZÁM	heti óraszám	7,5	2,5	4	14	7,5	2,5	4	14	5,5	18,5	24
	éves óraszám	270	90	144	504	270	90	144	504	170,5	573,5	744

11. évfolyam

Kereskedelem alapjai

A tantárgy tanításának fő célja:

A kereskedelem alapjai tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék és betartsák a baleset-, munka-, tűz- és környezetvédelmi szabályokat. Ismerjék az áruforgalmi folyamat elemeit, a beszerzés, készletezés és értékesítés helyét és szerepét az áruforgalomban, illetve az ezekkel kapcsolatos gyakorlati teendőket. A tanulók legyenek képesek előkészíteni a raktárt áruátvételtre, átvenni az árut, gondoskodni az áruk megóvásáról, leltárt készíteni és előkészíteni az árut értékesítésre. Képesek legyenek bizonylatokat szabályosan kiállítani és a pénzelszámolási/pénzkezelési szabályokat betartva kezelni a pénztárgépet. Legyenek képesek a szabályokat figyelembe véve megszervezni az áruforgalmi tevékenységet. A tanulók működő, valóságos üzleti környezetben tudják alkalmazni az elméletben elsajátított ismereteket.

KERESKEDELEM ALAPJAI III. DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 1 óra; éves óraszám:36 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Áruforgalmi folyamat 8 óra	A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása. Az áruforgalomi folyamat elemei. Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban. A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés. Az áruátvétel célja, gyakorlata, áruátvétel bizonylatai Teendő hibás teljesítés esetén A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése

2.	Munka-, tűz- és balesetvédelem 10 óra	A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása. A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások. A közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések. Az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírások. Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai. A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei. Veszélyforrások és kockázati tényezők a munkahelyen. Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak. Tűzvédelmi szabályzat. Tűzriadó terv tartalma. Tűzoltókészülékek. A tűz jelzése, oltása. Balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása. Munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja.
3.	Környezetvédelem 18 óra	A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben. Talaj- és légszennyezés. Az üvegházhatás jelensége, következményei. Hulladékgazdálkodás. A hulladékok fajtái, csoportosítása. A hulladékok gyűjtésének és szállításának módjai. Veszélyes anyagok kezelése. A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés előnyei. Víz-, zaj- és rezgésvédelem.

Termékismeret

A tantárgy tanításának fő célja

A Termékismeret tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék az áruválasztékot, s azok fő jellemzőit. Megfelelően értelmezzék a termékeken található információkat, jelöléseket. Ismerjék az árfeltüntetés és az áruvédelmi eszközök használatának szabályait. Termékismereti tudásukra alapozva szakszerű tanácsokat tudjanak adni a vásárlók által keresett árukról, azok tárolásáról és felhasználási lehetőségükről. Legyenek tisztában a termékek használatával, kezelésével, a garanciális feltételekkel, az igénybe vehető szolgáltatásokkal, mindezzel elősegítve a vásárlói döntést. Tudják szakszerűen kezelni a vásárlói panaszokat, illetve legyenek nyitottak az új termékek és innovációk iránt.

Termékismeret III		
DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY		
heti óraszám: 1,5 óra; éves óraszám:54 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Árufőcsoportok 9 óra	Hagyományos árucsoportosítás Specifikus árucsoportosítás
2.	Specifikus termékismeret 36 óra	A külső gyakorlati helyszínen található vállalat-specifikus termékek ismerete
3.	Termékkihelyezés és forgalmazás 9 óra	A fogyasztói ár feltüntetése Az árazó-, címkézőgép, számítógép kezelése Árjelző táblák, vonalkódok készítése Áruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékeken Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben Az eladóval szemben támasztott követelmények Az eladás technikája a gyakorlatban Rendkívüli események fajtái, kezelése

Kereskedelmi gazdaságtan

A tantárgy tanításának fő célja

A Kereskedelmi gazdaságtan tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók legyenek képesek árkialakítási döntéseket hozni. Tudjanak készletgazdálkodási, létszám- és bér-gazdálkodási, jövedelmezőségi mutatókat meghatározni, és azok eredményeit felhasználni a vállalkozás eredményes működtetéséhez. A bevételek tervezésekor legyenek tisztában az egyes költségekkel kapcsolatos döntések, fizetendő adók hatásával a vállalkozás eredményére és vagyonára vonatkozóan

Kereskedelmi gazdaságtan III DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 0,5 óra; éves óraszám:18 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Humán erőforrás tervezés 18 óra	A létszám-gazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzése

Marketing alapjai

A tantárgy tanításának fő célja

A Marketing alapjai tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulóknak azokat az ismereteket közvetítse és rendszerezze, amelyek segítségével meg tudják határozni a marketing gazdaságban betöltött szerepét. Mutassa be a tanulóknak a marketing feladatait, eszközeit és helyét a vállalkozás piaci működése során. Tudatosítsa a tanulóknak a termék-, ár- és értékesítéspolitika szerepét. A tanulók ismerjék meg a marketing jelentőségét a vállalkozás rövid, közép és hossz távú céljainak elérése végett.

Marketing alapjai III DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 1 óra; éves óraszám:36 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	A marketing sajátosságai és területei 4 óra	A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése A marketing jellemző tendenciái napjainkban A marketing sajátosságai a kereskedelemben
2.	Vásárlói magatartás 8 óra	A fogyasztói magatartás modellje A vásárlói magatartást befolyásoló tényezők Vásárlói típusok jellemzői Szervezeti vásárlói magatartás
3.	Piackutatás, szegmentáció és célpiaci marketing 8 óra	A vállalat környezetének elemei A piac fogalma, kategóriái A piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői A piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területe Piacszegmentálás és célpiaci marketing A szervezeti vásárlók piacssegmentációja A marketingstratégiák típusai és megvalósításának elvei
4.	Termékpolitika 8 óra	A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztés Termékpiaci stratégia és annak jelentősége A termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői
5.	Árpolitika 8 óra	Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényege Az ár szerepe, árképzési rendszerek Árdifferenciálás, árdiszkrimináció A fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők

12. évfolyam

Kereskedelem alapjai

Kereskedelem alapjai III DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 2 óra; éves óraszám: 72 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Áruforgalmi folyamat 18 óra	Az áruk raktári elhelyezése és tárolása Tárolási rendszerek és tárolási módok A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása A leltár és leltározás a gyakorlatban. A leltárhiány és leltártöbblet oka
2.	Digitális és analóg eszközök használata 28 óra	Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái Gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban Áru- és vagyónvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői
3.	Pénzkezelés 26 óra	A pénzforgalom általános szabályai Pénzforgalmi számla nyitása Készpénzes, készpénzkímélő és készpénz nélküli fizetési módok Fizetési számlák fajtái Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben. A pénztárnyitás feladatai Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai A valutával történő fizetés szabályai Nyugtaadási kötelezettség Gépi/ kézi készpénzfizetési számla A pénztárázás feladatai A pénztáros elszámoltatása

Termékismeret

Termékismeret III DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 1 óra; éves óraszám: 36 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Fogyasztóvédelmi alapok 34 óra	Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató CE megfelelőségi jelölés Szabvány, szabványosítás A fogyasztók tájékoztatása A termékcímke adattartalma Szavatosság, jótállás Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok Fogyasztói panaszok kezelése Vitás ügyek rendezése Hatósági ellenőrzés
2.	Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban 2 óra	Az új fogyasztói szokások és vevőtípusok megjelenése és azok megismerése Innovációk, új termékek

Kereskedelmi gazdaságtan

Kereskedelmi gazdaságtan III DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 0,5 óra; éves óraszám: 18 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Eredményesség 18 óra	A jövedelmezőség kimutatása A forgalomalakulás és a költséggazdálkodás kapcsolata, az eredményességre való hatása Az eredmény keletkezésének folyamata Az eredmény nagyságát befolyásoló tényezők

Marketing alapjai

Marketing alapjai III DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 0,5 óra; éves óraszám:18 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Értékesítéspolitika 10 óra	Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztása A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés A franchise lényege és jellemzői
2.	Szolgáltatásmarketing 8 óra	Szolgáltatás marketing (7P) HIPI-elv, azaz megfoghatatlanság, minőségingadozás, romlékonyság, elválaszthatatlanság Interakció és egyediség A szolgáltatásminőség dimenziói

13. évfolyam

Kereskedelem alapjai

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY		
heti óraszám: 2 óra; éves óraszám 62 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Áruforgalmi folyamat 62 óra	Az áruk eladásra történő előkészítése Az áruk eladótéri elhelyezése Az egyes értékesítési módok jellemzői, előnyei, hátrányai

Termékismeret

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY		
heti óraszám: 1 óra; éves óraszám:31 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Termékkihelyezés és forgalmazás 20 óra	Áruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékeken Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben Az eladóval szemben támasztott követelmények Az eladás technikája a gyakorlatban Rendkívüli események fajtái, kezelése
2.	Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban 11 óra	Az új fogyasztói szokások és vevőtípusok megjelenése és azok megismerése Innovációk, új terméke

Vállalkozási ismeretek

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY		
heti óraszám: 2,5 óra; éves óraszám: 77,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	A vállalkozások vagyona és finanszírozása 31 óra	A tőkeszükségletet befolyásoló tényezők Finanszírozási lehetőségek, előnyök, hátrányok. Belső és külső források fajtái. A banki hitelezés folyamata és alapfogalmai A lízingelés lényege, előnyei, hátrányai
2.	Hatóságok és felügyeleti szervek 4 óra	Nemzeti Adó- és Vámhivatal Központi Statisztikai Hivatal Gazdasági Versenyhivatal Területileg illetékes önkormányzatok, kormányhivatalok. Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal Magyar Kereskedelmi és Iparkamara
3.	Üzleti tervezés 42,5 óra	A tervezés mint vállalati tevékenység és a döntések előkészítésnek eszköze. Az üzleti terv fogalma, a készítéséhez felhasználható információk Az üzleti terv felépítése, tartalma

Kereskedelmi gazdaságtan

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY		
heti óraszám: 1,5 óra; éves óraszám:46,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Vagyonvizsgálat 32 óra	A vállalkozások vagyona Egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma Mérleg összeállítása. A vagyon- és tőkeszerkezeti mutatók számítása, értékelése és következtetések levonása
2.	Közterhek 8 óra	A vállalkozást és magánszemélyeket terhelő adónemek és járulékok fajtái, mértékük, bevallásuk, megfizetésük
3.	Eredményesség 6,5 óra	Az eredmény nagyságát befolyásoló tényezők Az eredmény tervezése: nagyságára, alakulására ható tényezők elemzése, értékelése

Digitalizáció

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 0,5 óra; éves óraszám:15,5 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Mobil alkalmazások 10,5 óra	Mobil alkalmazási fejlesztési keretrendszer Tartalmi lapok és kapcsolható tartalmak
2.	Szoftverhasználati jogok 5 óra	Shareware, freeware, adware, spyware EULA, BSA szervezet, Felhasználói jogok (OEM verzió, LP, OL)

Webáruház működtetése

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 6 óra; éves óraszám:186 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Online vállalkozások 60 óra	Online vállalkozási formák alapítása és működtetése Online vállalkozások tárgyi feltételei Online vállalkozások személyi feltételei E-kereskedelmi modellek típusai
2.	Online kereskedelmi platformok 42 óra	Az internet kereskedelmi alkalmazása Frameworkök és webshop motorok Webshop plugin, webáruház építő platformok Közösségi média felületek
3.	Logisztikai feladatok 48 óra	Termékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolítása Az ellátásilánc-struktúra jellemzői E-beszerezés A logisztikai információs rendszer E-disztribúció Kiszervezett logisztika Dropshipping
4.	Ügyfélkapcsolatok menedzselése 36 óra	Az ügyfélkapcsolatok jelentősége Új vásárló szerzése A vevő megtartása, alkalmazott technikák CRM ügyfélkapcsolati menedzsment Panaszkezelés

Marketing kommunikáció

DUÁLIS GYAKORLATI KÉPZŐHELY heti óraszám: 5 óra; éves óraszám: 155 óra		
ssz.	Témakör	Leírás
1.	Reklám 8,5 óra	Marketingkommunikáció eszközrendszere, a kommunikációs mix elemei A reklám fogalma, szerepe, fajtái Reklámeszközök fogalma, fajtái
2.	Személyes eladás 36 óra	A személyes eladás fogalma, jellemzői, előnyei A PS területei A kereskedővel szemben támasztott követelmények, eladói magatartás
3.	Eladásösztönzés 36 óra	Az eladásösztönzés fogalma, funkciói SP módszerek POS eszközök és alkalmazásuk Akciónak szervezése Bolti atmoszféra elemei Eladótér kialakítása
4.	Direkt marketing 18 óra	A direkt marketing módszerei a közvetlen fogyasztói csatornákon keresztül A közvetlen üzletszerzés specifikumai. A legfontosabb direkt marketing csatornák jellemzői A direkt marketing jogszabályi feltételei
5.	Arculatkialakítás 36 óra	Az image lényege, fajtái Az arculat fogalma, arculatot befolyásoló tényezők Az arculat formai és tartalmi elemei Arculattervezés
6.	Online marketing 36 óra	Az online marketing fogalma, célja és eszközei Webhelymarketing, email marketing Metakereső oldalak, keresőoptimalizálás, töltésépítés Bannerek, PPC hirdetések, adat-tápláló (datafeed) marketing Suttogó marketing, közösségi háló, blogolás, influencer marketing Az online marketing jogi szabályozása

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:

- Fogalommeghatározás: 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 gyakorlati feladat megoldása számítógépen szövegszerkesztő és táblázatkezelő program 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 vizsgát szervező 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 ügyfeladatok bekérése (pl. hiányzó email cím, adószám, telephelycím, stb.) az ügyféltől
- telefonos ajánlatkérés új/meglévő üzleti partnerektől (pl. katalógus kérése, árjegyzék igénylése, stb.)
- áruátvételnél tapasztalt eltérések rendezése (pl. mennyiségi vagy minőségi eltérések rendezése, késések kezelése, kísérő dokumentumok hiánya, stb.),
- vevői panaszok kezelése (pl. minőségi hibás termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos panaszok rendezése, késedelmes szállításhoz kapcsolódó panaszok kezelése, félreértések tisztázása, stb.)

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

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

1. vizsgarész: 45 perc
2. vizsgarész: 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 tanteremben készítik el vizsgát felügyelő oktató jelenlétében. Az elkészített feladatokat el kell menteni a vizsga 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 az archiválásnak a gyakorlati vizsga befejezését követő 30 percen belül meg kell történni.

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

Lehetséges értékelési szempontok:

- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének, a 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. vizsgarész: Információkezelés	Üzleti levél	40%
	Szállítólevél	20%
2. vizsgarész: 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 a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakma megnevezése: Kereskedő és webáruházi technikus

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

- A szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió elkészítése, valamint az egységes szerkezetbe (PDF dokumentum) foglalt portfólió és a prezentáció 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: Kereskedő és webáruházi technikus szakmai ismeret

A vizsgatevékenység leírása

A feladatsor – számítógépes környezetben – a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

- Az áruforgalmi folyamat elemei.
- Munka-, tűz- és balesetvédelem szerepe.
- Környezetvédelem.
- Digitális és analóg eszközök használata.
- Pénzkezelés.
- A hagyományos árucsoportosítás.
- Árrendszerek.
- Csomagolástechnika.
- Termékkihelyezés és forgalmazás.
- Fogyasztóvédelmi alapok.
- Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban.
- Gazdasági szervezetek.
- A vállalkozások vagyona és finanszírozása.
- A likviditás és cash-flow.
- Üzleti tervezés.
- Árképzés.
- Készletgazdálkodás.
- Humán erőforrás tervezés.
- Közterhek.
- Költségek.
- Eredményesség.
- Vagyonvizsgálat.

A vizsgafeladat az alábbi feladattípusokat tartalmazza:

- Fogalom meghatározás: fogalom kiválasztás előre meghatározott definíció alapján.
- Szövegkiegészítés: az előre megadott tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás (csoportosítás): szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / 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.
- Esettanulmány értelmezése: a megadott szempontok szerint, a feladatlap által meghatározott, gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni egyszerű, egymástól független kérdésekre.
- Numerikus érték megadására alapuló kérdés: Egyszerű, egymástól független számítási feladatok az árképzés, készletgazdálkodás, költségek, eredményesség, vagyonzvizsgálat 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 beírni vagy kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 90 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 40%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

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

Az egyes feladattípusokból egybefüggő feladatsor készül, ahol a vizsgatevékenységen elérhető maximális pontszám az alábbiak szerint oszlik meg

Fogalommeghatározás	15%
Szövegkiegészítés	15%
Párosítás (csoportosítás)	10%
Sorrendbe rendezés	5%
Feleletválasztás	10%
Igaz-hamis állítások megjelölése	10%
Numerikus értékek megadása	15%
Esettanulmány értelmezése	20%

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

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedő és webáruházi technikus projektfeladat

A vizsgatervékenység leírása

A. vizsgarész: Portfólió bemutatása

A „**Kereskedelem és a Digitális világunk portfólió**” a vizsgázó 11-13.

évfolyamokon vagy kizárólag a szakmai vizsgára történő felkészítésben résztvevő a tanulmányai alatt készíti el a digitális portfóliót, amely bemutatja elért szakmai fejlődését, eredményeit, a megszerzett tudását, kompetenciáit és a szakma gyakorlására való alkalmasságát.

Tartalmazza a saját tanulási folyamat önértékelését, tapasztalatainak feldolgozását, fejlődésének összegzését és elemzését, amelyet a vizsgázó egy előzetesen elkészített és leadott prezentációban mutat be a vizsgabizottságnak.

A prezentációban a kötelezően választott egy-egy témakör összekapcsolódik, egymásra épül és szerves egységet alkot a portfóliójában szereplő dokumentumokkal. A vizsgázó a portfóliója bemutatása után reflektál a vizsgabizottság szakmai kérdéseire.

A portfólióban mindegyik témakörből egy-egy téma választása kötelező az alábbiak közül:

1. Digitalizációval és webáruház működtetésével kapcsolatos témák:

- Az elektronikus kereskedelmi rendszer felépítése és működése/működtetése,
- multimédiás és kommunikációs alkalmazások, weblapkészítés és működtetés,
- adatbáziskezelés,
- mobilalkalmazások,
- szoftverhasználati jogok,
- online vállalkozások, online kereskedelmi platformok,
- ügyfélkapcsolatok menedzselése,
- logisztikai feladatok.

2. A vállalkozás marketing tevékenységével kapcsolatos témák:

- A marketing sajátosságai és területei a kereskedelemben,
- vásárlói magatartás, piackutatás, szegmentáció és célpiaci marketing,
- termékpolitika, árpolitika, értékesítéspolitikai, szolgáltatásmarketing, személyes eladás,
- reklám, eladásösztönzés, direkt marketing,
- arculatkialakítás, online marketing

A portfólió a fenti legalább két kötelező elemen kívül tartalmazza a következő dokumentumokat, amelyből 4 elem megjelenítése kötelező :

- Tanulási eredményekhez kapcsolódó, a tanuló teljesítményének bizonyítékaul szolgáló egyéniségét kifejező elem
- Önálló projekt feladat bemutatása
- Saját készítésű vagy szabadon választott weboldal
- Kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó animációk, videók, hanganyagok
- Versenyeredmények
- Bolti berendezési tervek, tárgyak

A portfólió dokumentációjának felépítése, formai követelménye:

1. Egységbe szerkesztett, elektronikus és/vagy nyomtatott formában tárolt állományok/dokumentumok:

- Felépítése: borító, tartalomjegyzék, szöveges állomány, képek, ábrák, forrásjegyzék, ábrajegyzék
- Kötelező dokumentumok (minimum 6 elem)
- „Reflexív napló”, melyet a szakmai mentor aláírásával hitelesít
- Terjedelem: 10 -15 oldal
- Betűméret: 12p
- Betűtípus: Times New Roman
- Sorköz: 1,5
- PDF dokumentum

2. A portfólió prezentációjának követelménye:

- PowerPoint vagy Prezi bemutató
- Diaszám: 15- max. 20 dia
- Táblázatok, képek, fotók, ábrák, szöveges elemek megfelelő arányú felhasználása
- Felépítése a prezentáció szabályainak megfelelően történik: első dia: a portfólió címe, a vizsgázó neve, a szakmai mentor neve utolsó előtti dia: forrásjegyzék, ábrajegyzék utolsó dia: „Köszönöm a figyelmet.”

B. vizsgarész: Gazdálkodási feladatok a kereskedelmi gyakorlatban

A vizsgatevékenység a következő témakörök gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan legalább három különbözőt tartalmaz:

- az árfelépítés, az áfa beépülése a beszerzési árba,
- árajánlatok közötti választás,
- eladási ár meghatározása, árkalkuláció, fogyasztói ár kialakítása,
- készletgazdálkodással kapcsolatos mutatószámok és értelmezésük,
- áruforgalmi mérleg, leltáreredmény megállapítása,
- emberi erőforrás gazdálkodás tervezése, elemzése,
- humán erőforráshoz kapcsolódó közterhek fajtái, megállapítása,
- vállalkozás eredményességének vizsgálata,
- vállalkozás vagyonának vizsgálati módszerei, következtetések levonása.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 75 perc

A. vizsgarész: Portfólió bemutatása 15 perc,

amelyből 10 perc a projekt bemutatása, 5 perc a reflektálás, és a vizsgabizottság kérdéseinek megválaszolása.

B. vizsgarész: Gazdálkodási feladatok a kereskedelmi gyakorlatban: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 60%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A portfólió és a gazdálkodási feladatok a kereskedelmi gyakorlatban vizsgarészek értékelése a „Bírálati lapon” történik a megadott bírálati/értékelési szempontok figyelembe vételével, a vizsgaszervező által készített részletes útmutató alapján.

Bírálati lap/ bírálati szempontok	
A. Vizsgarész	
A portfólió komplexitása, időszzerűsége, nehézségi foka, igényessége	30%
A portfólió szakszerű és pontos fogalmazása	20%
A vizsgázó szakmai fejlődésének bemutatása, egyéni kreatív ötletek megvalósítása	20%
A vizsgázó kommunikációja, előadásmódja, szakmai szókinccse, a prezentáció felépítése. Önreflexió megfogalmazása	30%
B. Vizsgarész	
Gazdálkodási feladatok a kereskedelmi gyakorlatban	100%

A Projektfeladat vizsgatevékenység értékelése: az A) és a B) vizsgarész egyenlő arányban, 50- 50%-ban kerül beszámításra.

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:

1. A központi interaktív vizsga lebonyolításához a vizsgaközpont biztosít: internetkapcsolattal rendelkező számítógépet, hálózatot, nyomtatót.
2. A projektfeladat bemutatásánál a vizsgaközpont biztosít: számítógépet, hálózatot, projektort, hangosítást.

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%

HEVES VÁRMEGYEI SZC SÁRVÁRI KÁLMÁN
TECHNIKUM, SZAKKÉPZŐ ISKOLA ÉS
KOLLÉGIUM

Kereskedelem ágazat

5 0416 13 03

Kereskedő és webáruházi technikus

Portfóliószabályzat

2024-2025 TANÉV

Érvényes 2023. november 17-től visszavonásig

A vizsga-portfólió egy olyan strukturált dokumentumgyűjtemény, amivel a jelölt bemutatja, hogy milyen mértékben, milyen önállósággal és felelősséggel sajátította el a szakirányú oktatás szakmai követelményeit. A jelölt beválogatja a portfólióba azokat az általa készített dokumentumokat, amelyek önálló munkájának eredményei. A szakirányú oktatás szakmai követelményei közül kiválaszt olyan tanulási eredményeket, amelyeket munkája során elsajátított. Dokumentumonként leírja, hogy az adott dokumentum mely tanulási eredmény(ek) bemutatására alkalmas és miért. A portfóliónak kiemelt része az egyes dokumentumokhoz megírt reflexió és a záró reflexió. A reflexió elkészítésekor a jelölt

1. a tényszerű leírásból (mi történt, mit csinált) indul ki,
2. megfogalmazza, hogy hogyan érezte magát a tanulási folyamatban, milyen saját célokat tűzött ki maga elé, mi okozott számára örömet vagy nehézséget,
3. összefoglalja, hogy a jövője számára a szakmában vagy az élet egyéb területein milyen hozadéka van a tanultaknak.

A portfólió felépítése

Fedőlap

Tartalomjegyzék a dokumentum típusának és a bemutatandó tanulási eredmények megjelölésével (kötelező elem, max. 1 oldal, táblázatos formában). A táblázat soraiban a jelölt által választott (legalább tíz) tanulási eredmény szerepel, oszlopai a dokumentumok nevét tartalmazzák. A táblázatban a jelölt x-szel jelöli, hogy az egyes tanulási eredmények elsajátítását mely dokumentum(ok) támasztják alá. Egy dokumentum több tanulási eredményt is alátámaszthat.

Bevezető (kötelező elem: 5-10 mondatos rövid bemutatkozás, a képzőhely megnevezésével és a szakma választásának indoklásával)

A vizsgáló által választott **6-9 dokumentum** az alábbiak szerint elkészítve:

- Minden dokumentumot új oldalon kell kezdeni és címmel kell ellátni. Az egyes dokumentumok hossza: 2-10 oldal. *A portfólió terjedelme nem haladhatja meg a 40 oldalt.*
- A portfólió nem egy összeollózott dokumentumhalmaz, hanem egy átgondolt és tervezett gyűjtemény. A mások által készített dokumentumrészeket, gondolatokat kötelező a portfólióban jelölni.

Portfólió elkészítésének követelményei:

1. vizsgarész: Portfólió bemutatása

A „**Kereskedelem és a Digitális világunk portfólió**” a vizsgázó 11-13. évfolyamokon vagy kizárólag a szakmai vizsgára történő felkészítésben résztvevő a tanulmányai alatt készíti el a digitális portfóliót, amely bemutatja elért szakmai fejlődését, eredményeit, a megszerzett tudását, kompetenciáit és a szakma gyakorlására való alkalmasságát.

Tartalmazza a saját tanulási folyamat önértékelését, tapasztalatainak feldolgozását, fejlődésének összegzését és elemzését, amelyet a vizsgázó egy előzetesen elkészített és leadott prezentációban mutat be a vizsgabizottságnak.

A prezentációban a kötelezően választott egy-egy témakör összekapcsolódik, egymásra épül és szerves egységet alkot a portfóliójában szereplő dokumentumokkal. A vizsgázó a portfóliója bemutatása után reflektál a vizsgabizottság szakmai kérdéseire.

A tanuló, a gyakorlati munkahelyén dolgozza ki a portfólió témaköreit!

A portfólióban mindegyik témakörből egy-egy téma választása kötelező az alábbiak közül:

1. Digitalizációval és webáruház működtetésével kapcsolatos témák:

- Az elektronikus kereskedelmi rendszer felépítése és működése/működtetése,
- multimédiás és kommunikációs alkalmazások, weblapkészítés és működtetés,
- adatbáziskezelés,
- mobilalkalmazások,
- szoftverhasználati jogok,
- online vállalkozások, online kereskedelmi platformok,
- ügyfélkapcsolatok menedzselése,
- logisztikai feladatok.

2. A vállalkozás marketing tevékenységével kapcsolatos témák:

- A marketing sajátosságai és területei a kereskedelemben,
- vásárlói magatartás, piackutatás, szegmentáció és célpiaci marketing,
- termékpolitika, árpolitika, értékesítéspolitikai, szolgáltatásmarketing, személyes eladás,
- reklám, eladásösztönzés, direkt marketing,
- arculatkialakítás, online marketing

A portfólió a fenti legalább két kötelező elemen kívül tartalmazza a következő dokumentumokat, amelyből 4 elem megjelenítése kötelező:

- Tanulási eredményekhez kapcsolódó, a tanuló teljesítményének bizonyítékaul szolgáló egyéniségét kifejező elem
- Önálló projekt feladat bemutatása
- Saját készítésű vagy szabadon választott weboldal
- Kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó animációk, videók, hanganyagok

- Versenyeredmények
- Bolti berendezési tervek, tárgyak

Az iskola feladata, hogy a portfólió szabályzat formai követelményeinek megfelelően elektronikusan kidolgozza a témaköröket és ez alapján elkészítse a ppt-t.

A portfólió dokumentációjának felépítése, formai követelménye:

1. Egységbe szerkesztett, elektronikus és/vagy nyomtatott formában tárolt állományok/dokumentumok:

- Felépítése: borító, tartalomjegyzék, szöveges állomány, képek, ábrák, forrásjegyzék, ábrajegyzék
- Kötelező dokumentumok (minimum 6 elem)
- „Reflexív napló”, melyet a szakmai mentor aláírásával hitelesít
- Terjedelem: 10 -15 oldal
- Betűméret: 12p
- Betűtípus: Times New Roman
- Sorköz: 1,5
- PDF dokumentum

2. A portfólió prezentációjának követelménye:

- PowerPoint vagy Prezi bemutató
- Diaszám: 15- max. 20 dia
- Táblázatok, képek, fotók, ábrák, szöveges elemek megfelelő arányú felhasználása
- Felépítése a prezentáció szabályainak megfelelően történik: első dia: a portfólió címe, a vizsgázó neve, a szakmai mentor neve utolsó előtti dia: forrásjegyzék, ábrajegyzék utolsó dia: „Köszönöm a figyelmet.”

Haladási napló (a gyakorlati képzőhellyel együttműködve kell elkészíteni)

Név:

Osztály:

Szakma megnevezése: Kereskedő és webáruházi technikus

Szakma azonosító száma: 5 0416 13 03

Dokumentum megnevezése	Beadási határidő	Képzésfelelős aláírása
Önéletrajz, Motivációs levél (iskola feladata)	11. évfolyam november	
Digitalizációval és webáruház működtetésével kapcsolatos témák (képzőhely feladata): 	11. évfolyam február 15.	
A vállalkozás marketing tevékenységével kapcsolatos témák (képzőhely feladata): 	11. évfolyam május 15.	
Szabadon választott témakör (4 db) (képzőhely feladata): 1. ----- 2. ----- 3. ----- 4. -----	12 évfolyam november december 15.	
Versenyeken való részvétel Tanulmányi kirándulás Összegzés Iskola feladata	13 évfolyam folyamatosan	

Javító tanár:

Nyilatkozatok

Alulírott (név, születési hely és idő) jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy a Pénzügyi számviteli ügyintéző szakmai vizsgára készített portfólió saját munkám eredménye. Nyilatkozom, hogy az egyes dokumentumokban foglalt tények és adatok a megadott forrásmunkák felhasználásán alapulnak.

Tudomásul veszem, hogy amennyiben a portfóliómban a vizsgabizottság tagjai olyan dokumentumot találnak, amely problémaorientált feladat esetén 20%-nál nagyobb mértékben nem önálló munkám eredménye vagy leíró/összegző feladat esetén nem saját kutatásom eredménye, és amelyből a források kiválasztásának gondolatmenten vagy relevanciája nem követhető, valamint nem tartalmazza a pontos forrásmegjelöléseket, abban az esetben a vizsgabizottság tagjai a portfóliót nem fogadják el. Ezen pont alól kivételt képeznek a csoportos projektek, komplex feladatok és esettanulmányok, melyek keletkezési körülményeit a bevezető tartalmazza.

Jelen nyilatkozat aláírásával tudomásul veszem, hogy amennyiben bizonyítható, hogy a portfóliót nem magam készítettem, a prezentáció nem kezdhető meg, így ez a vizsgarész elégtelen értékelést kap.

Hozzájárulok ahhoz, hogy a vizsgabizottság tagjai, jegyzője és az iskola munkatársai a portfólió tartalmát megismerhessék.

Kijelentem, hogy a portfólióra kapott értékelésemet és portfóliómat további felhasználásra sem kinyomtatva sem pedig elektronikus úton nem továbbítom senkinek.

Dátum,

Aláírás