**Kereskedelmi értékesítő**

**TANANYAG TARTALOM**

**a**

**13. KERESKEDELEM ágazathoz tartozó**

**4** **0416** **13** **02**

**KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ**

**SZAKMÁHOZ**

**Ágazati alapoktatás: Kereskedelem ágazati alapoktatás**

**Munkavállalói idegen nyelv tantárgy Összes óraszám: 11. évfolyamon: 62 óra**

**Felnőttképzési jogviszonyban: 28 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, s nyelvi szintjüknek megfelelően hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet megfogalmazni a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően, nyelvi panelek és gyakori kifejezések segítségével.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, a személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket egyszerű mondatokkal meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket egyszerűbb mondatok, nyelvi szerkezetek segítségével. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcsolatosan fel tudjanak tenni munkájukat érintő egyszerűbb kérdéseket.

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteire, valamint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókincset is alkalmazva gyakorolja.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvek

A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához**  **kötődő digitális kompetenciák** |
| Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskereséshez használja a kapcsolati tőkéjét. | Ismeri az álláskeresést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket. | Teljesen önállóan | Törekszik kompe-  tenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni. | Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz. | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit. | Teljesen önállóan | Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CVsablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít. | Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményeit, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven. | Teljesen önállóan | Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat. |
| Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskeresés folyamatának figyelembevételével. | Ismeri az álláskeresés folyamatát. | Teljesen önállóan | Digitális formanyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, emailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása. |
| Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, és céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során. | Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincscsel és nyelvtani tudással rendelkezik. | Teljesen önállóan | A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni. |
| Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad. | Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek. | Teljesen önállóan |  |  |

* + - * 1. A tantárgy témakörei

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókincset idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.).

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja 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 (íráskészség).

Önéletrajz és motivációs levél

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

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

„Small talk” – általános társalgás

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

Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes egyszerűbb mondatokkal és megfelelő koherenciával hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

**Kereskedelmi ismeretek tantárgy Összes óraszám: 10. évfolyamon:288 óra**

**11. évfolyamon: 310 óra**

**Felnőttképzési jogviszonyban: 238 óra**

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.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak matematika

A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| A készletfigyelés és a készletváltozás alapján információt ad az árurendeléshez. | Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát. | Instrukció alapján részben önállóan | Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés |  |
| Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni. | Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket. | Teljesen önállóan |  |
| Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi a raktárban. | Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. | Teljesen önállóan |  |
| Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket. | Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket. | Teljesen önállóan |  |
| Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megóvását. | Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét. | Teljesen önállóan |  |
| Használja a készletnyilvántartó programokat. | Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket. | Teljesen önállóan | Készletnyilvántartó program |
| Részt vesz a leltározás folyamatában. | Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és többlet okait. | Instrukció alapján részben önállóan | PDA-leolvasó használata |
| Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és viszszaigazolásához adatbázist kezel. | Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát. | Instrukció alapján részben önállóan | Eladói program használata |
| Az online rendelt árukat komissiózza és expediálja. | Ismeri az áruösszeállítás és -kiszállítás munkafolyamatát. | Teljesen önállóan |  |
| Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket. | Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat | Teljesen önállóan |  |

A tantárgy témakörei

Áruforgalmi ismeretek

Az áruforgalmi folyamat elemei

Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban

A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés

Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai

A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja

Göngyölegkezelés

Raktárak, tárolási módok

Árumozgató eszközök és gépek

Beérkezett áruk készletre vételezése

Készletnyilvántartó program megismerése

Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása

A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése

Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek

Az áruk eladásra történő előkészítése

Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek

Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók

Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések

Az áru kihelyezése az eladótérbe

Értékesítési csatornák

Értékesítési módok

Szakmai számítások

Árak felépítése

Leértékelés, akció, kiárusítás

Forgalom Költségek

Árréstömeg

Átlagkészlet

Forgási sebesség napokban, fordulatokban

Áruforgalmi mérlegsor

Leltáreredmény meghatározása

Eredmény keletkezése

Online kereskedelem Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok

Weblap, virtuális áruház felépítése

Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása

Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése

Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei

Az áru feladása

Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

**Üzlet működtetése tantárgy Összes óraszám: 10. évfolyamon 180 óra**

**11. évfolyamon: 31 óra**

**Felnőttképzési jogviszonyban: 98 óra**

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.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Betartja a munka- és balesetvédelmi szabályokat. | Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik. | Teljesen önállóan | Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség |  |
| Betartja a tűzvédelmi előírásokat. | Ismeri a tűzveszélyességi besorolásokat és tudja mi a teendő tűz esetén. | Teljesen önállóan |  |
| Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket. | Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Munkahelyén be-  tartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat. | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait. | Teljesen önállóan |  |
| Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket. | Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat. | Teljesen önállóan | Számítógép és PDA használata |
| A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezni a munkakörébe tartozó feladatokat. | Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét. | Teljesen önállóan |  |
| Ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat. | Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket. | Teljesen önállóan | Lopásgátló eszközök használata |

A tantárgy témakörei

A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés

Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők

Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben

A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja

Felkészülés a hatósági ellenőrzésre

Munka-, tűz- és balesetvédelem

Munkavédelmi alapfogalmak

Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei

A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások

A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések

A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása

Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv

Környezetvédelem

A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben

A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem

Az üvegházhatás jelensége, következménye

Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása

Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik

A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége

Erőforrás-gazdálkodás

Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)

Munkakörök a kereskedelemben

Munkaszervezés és információs folyamatok

A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése

Áru- és vagyonvédelem

Az áru- és vagyonvédelem szerepe

Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők

Áru- és vagyonvédelmi eszközök

A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei

Rendkívüli esetek kezelése

**Pénztárgépkezelés tantárgy Összes óraszám: 11. évfolyamon 93 óra**

**Felnőttképzési jogviszonyban: 63 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A pénztárgépkezelés tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje a kasszakezelői 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 kaszsza használata során.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Matematika

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót. | Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait. | Teljesen önállóan | Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség |  |
| Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet. | Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését. | Teljesen önállóan | POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ |
| Leméri az áru súlyát, korrigál, ha tévesztett. | Ismeri a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait | Teljesen önállóan | Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet |
| Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat. | Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat | Teljesen önállóan |  |
| Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valódiságát, a bankkártya érvényességét. | Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat | Teljesen önállóan | Bankkártyaleolvasót használ |
| A pénztárosi munka során ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat is. | Ismeri a pénztáros áru- és vagyonvédelemhez kapcsolódó feladatait. | Teljesen önállóan | Használja az áruvédelmi eszközöket |
| Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról. | Ismeri a kasszaaszszisztens szerepét. | Teljesen önállóan |  |  |
| Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használata során. | Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép riasztási funkcióit és a riasztások kezelésének módjait. | Teljesen önállóan | Képes kezelni az  önkiszolgáló terminált |
| Elvégzi az önkiszolgáló kassza nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését. | Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép felépítését, működését. | Teljesen önállóan |  |
| Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során. | Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit. | Teljesen önállóan |  |

A tantárgy témakörei

Pénztárgép működtetésePénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben

A pénztárnyitás feladatai

A pénztárzárás feladatai

Pénzkezelés szabályai

A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások

Pénzkezelés bizonylatai

Nyugtaadási kötelezettség

Gépi/kézi készpénzfizetési számla

Fizetési eszközök, törvényi előírások

Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai

Valutával történő fizetés szabályai

Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai

A pénztáros elszámoltatásaA napi zárás elvégzése

Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása

Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

Önkiszolgáló pénztárterminál

Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása

A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása

A terminál rendeltetésszerű működése

Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése

**Termékismeret és -forgalmazás tantárgy Összes óraszám 10. évfolyamon 252 óra**

**11. évfolyamon 186 óra**

**Felnőttképzési jogviszonyban: 175 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Természetismeret

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről. | Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket. | Teljesen önállóan | Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos  tanulás | Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére |
| Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan. | Ismeri a különleges termékek leírását. | Teljesen önállóan |  |
| Szakszerűen kihelyezi termékeket. | Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat | Teljesen önállóan |  |
| Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit. | Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket. | Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat. | Teljesen önállóan |  |
| Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban. | Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket. | Teljesen önállóan |  |
| Tájékoztatást ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban. | Ismeri a vegyiáruk forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket. | Teljesen önállóan |  |  |
| Tájékoztatást ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről. | Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit. | Teljesen önállóan |  |
| Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatóján szereplő jelölésekről. | Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat | Teljesen önállóan |  |
| Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban. | Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalma-  zásra vonatkozó követelményeket. | Teljesen önállóan |  |

A tantárgy témakörei

Árurendszerek

Árurendszerek

A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben

EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

Minőség

Az áru minőségére ható tényezők

Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei

Szabványok, szabványosítás

Fogyasztói érdekvédelem

A fogyasztókat megillető jogok

A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások

Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai

A szavatosság

A jótállás

Fogyasztói panaszok kezelése

Vásárlók könyve

Békéltető testület

Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben

Árufőcsoportok bemutatása

Élelmiszerek és élvezeti cikkek:

‒ Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények

‒ Az élelmiszerek összetétele

‒ Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége

‒ Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)

‒ Rendszertani csoportosítás

‒ Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések

‒ A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények

‒ Élvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai Vegyiáruk:

‒ A vegyiáruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei

‒ A vegyiáruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása

‒ A vegyiáruk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények

‒ Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések

‒ Vegyiáruk rendszertani csoportosítása Ruházati cikkek:

‒ Rendszertani csoportosítása

‒ A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése

‒ A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények

‒ Kapcsolódó szolgáltatások Vegyes iparcikkek:

‒ A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása

‒ A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok

‒ Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok Műszaki cikkek:

‒ Műszaki és elektromos alapismeretek

‒ Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jótállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények

‒ Minőségi és biztonsági követelmények

Termékkihelyezés

A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával

A bolti kihelyezés általános szabályai

Polckép

Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai

Csomagolás

A csomagolás funkciói

A csomagolóeszközök fajtái

A csomagolásra vonatkozó előírások

A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

Specifikus termékismeret

A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai:

‒ Áruátvételre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai

‒ Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése

‒ Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés

Fogyasztói trendek

Öko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékban

Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok

Különleges diétákhoz készülő élelmiszerek

Géntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek

Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben

A digitális világ, okoseszközök

Felelős fogyasztás

Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem

**Üzleti kommunikáció tantárgy Összes óraszám 10. évfolyamon 180 óra**

**11. évfolyamon: 93 óra**

**Felnőttképzési jogviszonyban: 140 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Magyar nyelv és irodalom

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat. | Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket. | Teljesen önállóan | Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó kés-  zség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás. |  |
| Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást. | Ismeri a kérdezéstechnika alapjait. | Teljesen önállóan |  |
| Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl. | Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket. | Teljesen önállóan |  |
| Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír.  Webböngészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja. | Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit. | Instrukció alapján részben önállóan | Készletnyilvántató szoftver,  webböngésző |
| Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára. | Ismeri a marketingkommunikációt elemeit | Teljesen önállóan |  |
| Szakszerűen kiszolgálja a vevőt. | Ismeri a személyes eladás folyamatát | Teljesen önállóan |  |
| Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat. | Ismeri a konfliktuskezelési technikákat | Teljesen önállóan |  |

A tantárgy témakörei

Az értékesítő szerepe

A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre

A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban

Munkahelyi együttműködés

A vásárlási döntést befolyásoló tényezők

A vásárlás indítékai

A vásárlási döntés folyamata

Vásárlói típusok, vásárlói magatartások

Értékesítési technikák és eladásösztönzésA marketingkommunikáció területei:

‒ Reklám

‒ Személyes eladás ‒ Vásárlásösztönzés, PR BTL-eszközök a kereskedelemben:

‒ Vásárlásösztönzés

‒ Vásárláshelyi reklám

‒ A személyes eladás technikája

Digitális kommunikáció

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