**Kereskedelmi értékesítő képzés 9-11. évfolyam**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Tantárgy** | **Témakör** | **1/9. évfolyam** |
| **iskolai oktatás** | **üzemi** |
| Ágazati alapoktatás | Munkavállalói ismeretek |  | 18 óraTartalma:1. Álláskeresés Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága 2. Munkajogi alapismeretek 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 idénymunka és alkalmi munka) Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka 3. Munkaviszony létesítése 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 Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel Az álláskeresési ellátások fajtái Álláskeresők számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazásiköltség-támogatások) Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás) Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES) |  |
| Munkavállalói idegen nyelv\* |  | 62 óraTartalma:Az álláskeresés lépései, álláshirdetések.-álláskereséshez kapcsolódó szókincs-álláshirdetések megértése és a hozzájuk kapcsolódó végzettségek, képzettségek, képességek-álláskereséssel kapcsolatos űrlapok kitöltéseÖnéletrajz és motivációs levél.-önéletrajzok típusai, tartalmi és formai követelményei, szófordulatai-önéletrajz önálló megfogalmazása-az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartalmi és formai követelményei„Small talk” – általános társalgás.-small talk az állásinterjún-small talk szerepe: ráhangolódás, csend megtörése, feszültségoldás, a beszélgetés lezárása-small talk témái: időjárás, közlekedés, étkezés, család, hobbi, szabadidő-kérdésfeltevés és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályai, fordulataiÁllásinterjú. -hatékony kommunikáció az állásinterjún-bemutatkozás személyes és szakmai vonatkozással is-tájékozódás munkalehetőségekről, munkakörülményekről-erősségek kiemelése-kérdésfeltevés a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatban |  |
| Gazdasági ismeretek |  | 216 óraTartalma:**Gazdasági alapfogalmak** A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás, termelés, a munkamegosztás szerepe. Termelési tényezők típusai, jellemzői. A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása. Piaci alapfogalmak: a piac fogalma, fajtái, szereplői, elemei. Piac és pénz. Pénz fejlődése, funkciói.**A háztartás gazdálkodása** Család fogalma és funkciói. Munkamegosztás a háztatásokban. Időgazdálkodás. Háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése. A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és hitelek szerepe. A háztartások vagyona. **A vállalat termelői magatartása** Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, cél-rendszere, 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. **Az állam gazdasági szerepe, feladatai** 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. **Jogi alapfogalmak** A jog lényege, fogalma, funkciói. A jogforrás és jogforrási hierarchiája. A jogviszony. A jogalkotás, a jogszabályok. A jogszabályok érvényesség és hatályossága. A jogrendszer felépítés. **Tudatos fogyasztói magatartás** Fogyasztóvédelmi alapismeretek A fogyasztók alapvető jogai. Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók. Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása. Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás. **Marketing alapfogalmak** A marketing szerepe a vállalkozásban. Marketingstratégia. Marketingmix és elemei. **Nemzetközi gazdasági kapcsolatok** 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 |  | 108 óraTartalma:A gazdálkodási folyamatok elszámolása Árbevétel, kiadás, költség fogalma. Költségek csoportosítása, fajtái. A kalkuláció, az önköltség. A vállalkozás eredménye, a nyereségre ható tényezők. Az árak szerepe a gazdasági döntésekben. Statisztikai alapfogalmak A statisztika fogalma, ágai. A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői. A statisztikai ismérv 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 |  | 108 óraTartalma:1. Kapcsolatok a mindennapokban. A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás fogalmainak bemutatása és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben. A mindennapi, a hivatali és az alkalmi öltözködés megismerése. Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése. 2. A munkahelyi kapcsolattartás szabályai 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. 3. A kommunikációs folyamat. A kommunikáció alapfogalmai. A verbális jelek, nem verbális jelek, a kommunikációs kapcsolatok, az írásbeli és szóbeli kommunikáció fajtái. A kommunikációs zavarok, kommunikációs technikák gyakorlása. 4. Ön-és társismeret fejlesztése Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés. |  |
| Digitális alkalmazások | Munkavédelem, tízujjas vakírás | 90 óraTartalma:A munkavédelem lényege, területei, feladatai. A munkahelyek kialakításának általános szabályai. A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben. Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében.Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás pszichológiai elvének érvényesítésével. Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással. A jelek szabályai. A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérvei alapján. A gépelt levél formai és tartalmi követelményei, adott időszakban érvényes szabályai. Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolásának gyakorlása.Üzleti levelezés: érdeklődés, ajánlat kérés, ajánlat küldés, megrendelés, megrendelés visszaigazolás, szállítási értesítő. |  |
| Digitális alkalmazások | 72 óraTartalma: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. Számítógépes felhasználói ismeretek kezelése. Az alkalmazói ismeretek témakör feldolgozása során a dokumentumszerkesztés eljárásainak megismerésére, grafikai programok használatára, egyszerű rajzok készítésére,módosítására, a tantárgyi tartalom jellemzőinek kiválasztását és rögzítését követően a tartalomnak megfelelő szöveges, rajzos dokumentumok egyéni vagy csoportos készítésére, a korosztálynak megfelelő feladat megoldásához szükséges alkalmazói környezet használatára kerül sor. A környezetünkben levő személyek, tárgyak jellemzőinek kiválasztását, rögzítését követően a tanulók értelmezik és csoportosítják az adatokat. Az információkezelés előkészítése érdekében közhasznú információforrásokat ismernek meg. Szövegszerkesztő és táblázatkezelő kezelése. Különböző dokumentumok formázása. Diagramokat tudjon készíteni. Prezentáció készítése. Internet használat szabályai és digitális kommunikáció megismerje és használni tudja. Netikett szabályainak ismerete. Az információk hatékony keresése, a legfontosabb információk megtalálása, a hiteles és nem hiteles információk megkülönböztetése, információk kritikus kezelése, a tartalmak publikálásra való előkészítése. Az információszerzés, a médiahasználat és a kommunikáció során egyre hangsúlyosabb szerepet tölt be a világháló, ezért az internet felhasználási lehetőségeinek megismerése, az alapvető szabályok betartása, a lehetséges veszélyek megismerése, az életkori sajátosságoknak megfelelő konkrét információforrások ismerete és irányított használata kiemelt fontosságú. Az elektronikus szolgáltatások hétköznapi életben betöltött szerepének felismerése. Képesek legyenek ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára.  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Tantárgy** | **Témakör** | **2/10. évfolyam** |
| **iskolai oktatás** | **üzemi** |
|  | Kereskedelmi ismeretek (40%) |  | 72 óraTartalma:Áruforgalmi ismeretek:Az áruforgalmi folyamat elemeiAz árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalombanA beszerzés fogalma, folyamata, megrendelésAz áruátvétel célja, folyamata, az áruátvétel adminisztrációs feladataiRaktárak, tárolási módokKészletösszetétel, készletnagyság megállapításaA leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezéseVeszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek)Szakmai számítások:Árak felépítése, leértékelés, akció, kiárusításÁtlagkészlet, forgási sebesség, fordulatÁruforgalmi mérlegsorLeltáreredmény meghatározása | 180 óraTartalma:Áruforgalmi ismeretek:Az árubeszerzés folyamata, megrendelésÁruátvétel a gyakorlatban, az áruátvételhez kapcsolódó adminisztratív feladatokA szállítókkal szembeni kifogások intézésének módjaGöngyölegkezelésÁrumozgató eszközök és gépekBeérkezett áruk készletre vételezéseKészletnyilvántartó program megismerése |
|  | Üzlet működtetése (50%) |  | 54 óraTartalma:A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés:Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja Munka-, tűz- és balesetvédelem :Munkavédelmi alapfogalmak Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadótervÁru- 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 | 162 óraTartalma:A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés:Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők Felkészülés a hatósági ellenőrzésreMunka-, tűz- és balesetvédelem a kereskedelmi egységbenAz egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírásokA közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadótervKörnyezetvédelem:A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem Az üvegházhatás jelensége, következményeHulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentőségeÁru- 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 |
|  | Termékismeret és forgalmazás (50%) | Általános áruismeret | 36 óraTartalma:Árurendszerek: Árurendszerek A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök Minőség:  Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei Szabványok, szabványosítás Fogyasztói érdekvédelem:A fogyasztókat megillető jogok A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások Az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásai A szavatosság A jótállás | 162 óraTartalma:Árurendszerek:A vonalkód alkalmazása a gyakorlatbanMinőség:Az áru minőségére ható tényezőkFogyasztói érdekvédelem:Fogyasztói panaszok kezelése Vásárlók könyve Békéltető testület Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben |
|  | Élelmiszer és vegyi áru ismeret | 72 óraTartalom:Élelmiszerek és élvezeti cikkek:Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelményekAz élelmiszerek összetételeAz élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentőségeMikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)Rendszertani csoportosításÁrucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekA szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményekÉlvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai **Vegyiáruk:**A vegyiáruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményeiA vegyiáruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatásaA vegyiáruk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelményekÁrucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzésekVegyiáruk rendszertani csoportosítása**Fogyasztói trendek**Öko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékbanFogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok Különleges diétákhoz készülő élelmiszerekGéntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek |  |
|  | Ruházati és vegyesiparcikk | 54 óraTartalma:Ruházat termékek csoportosítása (alapanyag, rendeltetés, nemek, felhasználási terület, szezonalitás szerint,) Ruházati termékekhez használt legfontosabb természetes- és mesterséges eredetű szálasanyagok fajtái és fő tulajdonságai. Natur és bio alapanyagok jelentősége, jelölése, ajánlása. A textíliák címkézése, kezelési-, használati útmutató jelképei és értelmezése.Női-, férfi-, gyermek ruházati áruk típusai, fazonjai, méretezésük, kezelésük, forgalmazásuk jellemzői. A szállításra, tárolásra, raktározásra vonatkozó követelmények. A ruházati termékekhez kapcsolódó szolgáltatások.Vegyesiparcikkek árucsoportjai, forgalmazásukra vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok értelmezése.A vegyesiparcikkek minőségi, biztonsági követelményei. |   |
|  | Üzleti kommunikáció (50%) |  | 36 óraTartalma:A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményreA vásárlás indítékaiA vásárlási döntés folyamataVásárlói típusok, vásárlói magatartások | 126 óraTartalma:A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban Munkahelyi együttműködésBTL-eszközök a kereskedelemben: ‒ Vásárlásösztönzés ‒ Vásárláshelyi reklám ‒ A személyes eladás technikája |
|  | Portfóliókészítés |  | 18 óraTartalma:Portfólió tantárgy bemutatása, vizsgában elfoglalt helye, a tantárgy követelményei.A tanulónak minden félévben kötelező legalább egy dokumentumot feltöltenie. A feltöltött dokumentum típusai: sikeres dolgozatok, projektmunka. A portfólióhoz kapcsolódó dokumentumok válogatása, a dokumentumokhoz kapcsolódó reflexiók, önreflexiók folyamatos gyűjtése, mentortanárral való egyeztetés. A portfólió első részének kidolgozása: A diák bemutatkozása, a portfólió célja és felépítése. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Tantárgy** | **Témakör** | **3/11. évfolyam** |
| **iskolai oktatás** | **üzemi** |
|  | Kereskedelmi ismeretek (40%) |  | 93 óraTartalma:Áruforgalmi ismeretek:Értékesítési csatornák Értékesítési módokSzakmai számítások:ForgalomKöltségekÁrréstömegEredmény keletkezéseOnline 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 ke-zelése Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei Az áru feladása Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben | 201,5 óraTartalma:Áruforgalmi ismeretek:Az áruk eladásra történő előkészítéseHűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépekAz árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasókEladótéri elhelyezésre szolgáló berendezésekAz áru kihelyezése az eladótérbeOnline kereskedelem:Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolításaAz e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis ke-zeléseÁrukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemeiAz áru feladása |
|  | Üzlet működtetése (50%) |  | 15,5 óraTartalma:Erőforrás-gazdálkodás: Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás) Munkakörök a kereskedelemben A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése*Az előző két tanév tananyagtartalmainak ismétlése, gyakoroltatása. Felkészülés a szakmai vizsgára*. | 31 óraTartalma:Erőforrás-gazdálkodás: Munkakörök a kereskedelemben Munkaszervezés és információs folyamatok A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése |
|  | Pénztárgépkezelés (90%) |  | 15,5 óraTartalma:Bizonylatok fogalma, bizonylatkitöltés, bizonylatkezelés a kereskedelmi egységekbenSzigorú számadású bizonylatok fogalmaAz értékesítés bizonylatai, azok tartalmi elemei | 62 óraTartalma:Bizonylatok kitöltése, bizonylatkezelés a kereskedelmi egységekben: nyomtatványok, összesítők kitöltéseBizonylatok javításának szabályaiKézi nyugta, számla kitöltése, javítása, adminisztrálásaÁru súlyának mérése, korrekciókPénztárgép működtetésePénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelembenA pénztárnyitás és pénztárzárás feladataiPénztárnyitás s pénztárzárás gyakorlásaPénzkezelés szabályaiA pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokPénzkezelés bizonylataiNyugtaadási kötelezettségGépi / kézi készpénzfizetési számla formája, tartalma, kiállításaFizetési eszközök, törvényi előírásokKészpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályaiA bankkártyás fizettetés menete, gyakorlásaValutával történő fizetés szabályaiAz életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályaiPénzszámolásBankjegyek valódiságának ellenőrzéseBankkártya érvényességének ellenőrzéseA pénztáros elszámoltatásaA napi zárás elvégzésePénz és pénzhelyettesítők elszámolásaHiány, vagy többlet megállapítása, adminisztrálásaAz önkiszolgáló pénztárterminál jellemzőiAz önkiszolgáló kassza nyitása és zárásaA fogyóeszközök ellenőrzése, pótlásaA terminál rendeltetésszerű működése és működtetéseAz önkiszolgáló pénztár használatának segítésePanaszkezelésHigiéniai és egészségügyi előírásokMunkaterület tisztán- és rendben tartásaÁru- és vagyonvédelem |
|  | Termékismeret és -forgalmazás (50%) | Műszaki cikk áruismeret | 62 óraTartalma:Műszaki alapismeretek. Alapvető anyagismeret. Fizikai és kémiai alapismeretek.Elektromos alapismeretek. Vezetők, szigetelők, teljesítmény, fogyasztás, rövidítések, terhelésre, fogyasztásra vonatkozó számítások.Energiaosztályok. Energiacímkék értelmezése. Energiahatékony készülékek gazdasági és környezeti előnyei. Innováció. Tervezett elavulás.A műszaki termékek főbb árucsoportjai. A fő és alcsoportok elnevezése. Az árurendszerezés jelentősége.Az egyes árucsoportokba tartozó termékek forgalmazási és tárolási szabályai.Az egyes termékek szakszerű kihelyezésének szabályai. Biztonsági, vagyonvédelmi és termékvédelmi szempontok.A termékeken található jelzések értelmezése. Az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések. A termék megfelelősségével kapcsolatos jelzések, bizonylatok. Teendők minőségi rendellenesség esetén.Műszaki termékekkel kapcsolatos jótállási és szavatossági előírások. A tartós fogyasztási cikkek fogalma. Garanciával kapcsolatos ügyek, reklamációk intézése.Használati és kezelési útmutatók helyes használata. Műszaki leírás, műszaki adatok értelmezése. Különleges szállítást és tárolást igénylő áruk szakszerű szállítása és tárolása. Csomagoláson található jelzések, piktogramok fajtái és ezek értelmezése. Az áruk minősége, élettartama, gazdaságos üzemeltetése. A prémium kategória előnyei. A szakszerű áruajánlás jelentősége, módszerei. Az értékesítők önfejlesztő tevékenysége, a stabil szakmai tudás birtoklásának előnyei. | 155 óraTartalma:Fogyasztói panaszok kezelése, vásárlók könyvének kitöltése, kezeléseFelkészülés a vizsgára |
|  | Üzleti kommunikáció (50%) |  | 31 óraTartalma:Értékesítési technikák és eladásösztönzés A marketingkommunikáció területei: ‒ Reklám ‒ Személyes eladás ‒ Vásárlásösztönzés, PR | 93 óraTartalma:Digitális kommunikációKészletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail hasz-nálat |
|  | Portfóliókészítés |  | 15,5 óraTartalma:A tanulónak minden félévben kötelező legalább egy dokumentumot feltöltenie. A feltöltött dokumentum típusai: sikeres dolgozatok, projektmunka, elvégzett munkafolyamatok eredménye, munkahelytől kapott értékelés.A portfólióhoz kapcsolódó dokumentumok válogatása, a dokumentumokhoz kapcsolódó reflexiók, önreflexiók folyamatos gyűjtése, a mentortanárral egyeztetve. Megjelennek benne az iskolai gyakorlatok során szerzett tapasztalatai, a fejlődési útja, valamint a szakmai fejlődés lehetőségei.A portfólió elemei:- A gyakorlat tapasztalatainak összefoglalása:- hogyan járult hozzá a gyakorlat a szakmai fejlődéséhez, mi az, ami erősítette a munkájában, - mi az, amin a szerzett tapasztalatok alapján változtatna a munkájában.- Összegző önreflexió a gyakorlati képzés során elért eredményekről és fejlesztendő területekről. A tanuló mutassa be az iskolai gyakorlatok során megélt fejlődési folyamatot, annak állomásait. Jelenjen meg az önreflexióban, hogy az iskolai gyakorlatokon végzett tevékenységek során milyen (pozitív és negatív) tapasztalatok hatottak fejlesztően a tanulóra, hogyan építette be ezeket a későbbi munkájába, tevékenységébe, honnan hová jutott el, milyen területen és módon tervezi tevékenysége fejlesztését a jövőben. |  |