**Kereskedő és webáruházi technikus – 1 éves intenzív képzés**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tantárgy** | **Témakör** | **1/13. évfolyam I. ciklus (10 hét)** |
| **távoktatás-konzultáció (tutor)** | **kontakt óra** |
| ***Munkavállalói ismeretek*** |  | ***10 óra******Tartalma:***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*** |  |  ***10 óra******Tartalma:***Az álláskeresés lépései, álláshirdetések.-álláskereséshez kapcsolódó szókincs -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, fordulatai-telefonbeszélgetések szabályai, fordulatai-beszédkészség és hallás utáni értés fejlesztése internetes videók és egyéb hanganyagok segítségévelÁllásinterjú. -hatékony kommunikáció az állásinterjún-bemutatkozás személyes és szakmai vonatkozással is-tájékozódás munkalehetőségekről, munkakörülményekről-erősségek kiemelése-kérdésfeltevés a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatban-munkaszerződés és munkaköri leírás szakkifejezései, fordítása és értelmezése-munkaszerződés-minták szövegének értelmezése |  |
| ***Gazdasági ismeretek*** |  | ***10 óra******Tartalma:***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. 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.  | ***10 óra******Tartalma:***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 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. Marketing alapfogalmak A marketing szerepe a vállalkozásban. Marketingstratégia. Marketingmix és elemei.  |
| ***Vállalkozások működtetése*** |  | ***15 óra******Tartalma:***A vállalkozások gazdálkodásaA 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 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*** |  |  | ***10 óra******Tartalma:***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. |
| ***Üzleti levelezés*** | ***Üzleti levelezés*** |  | ***20 óra******Tartalma:***Szövegszerkesztő illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentum, illetve táblázat készítése és formázása. Prezentáció készítésének alapjai. Az üzleti levél (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél) tartalmi és formai követelményei. |
| ***Kereskedelem alapjai***  |  |  | ***15 óra******Tartalma:***Áruforgalmi folyamat:A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés Az áruátvétel gyakorlata, bizonylatai Teendő hibás teljesítés eseténA visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése Az áruk raktári elhelyezése és tárolása A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása A leltározás folyamata a gyakorlatban. A leltárhiány és leltártöbblet oka |
| ***Termékismeret***  | ***Általános áruismeret*** | ***10 óra******Tartalma:***Árurendszerek: Az EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányaiÁrufőcsoportok:Hagyományos árucsoportosításSpecifikus árucsoportosításÁrurendszerek:Az árurendszerek jelentősége a kereskedelembenA kódolás fogalma, fajtái: vonalkód, QR kód, GS-1, EAN (GTIN), ETK, VTSZ, TESZOR, EPC/RFID, PLUCsomagolástechnika:A csomagolás fogalma, funkcióiA csomagolásra vonatkozó előírásokA csomagolásnál használt anyagok jellemzőiA csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásukA csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésükReverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosításaTermékfelelősség, minőségMinőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályokMegkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutatóCE megfelelőségi jelölésSzabvány, szabványosításA fogyasztók tájékoztatásaA termékcímke adattartalmaSzavatosság, jótállásTisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok |  |
| ***Specifikus áruismeret: Élelmiszer és vegyi áru ismeret*** | ***10 óra******Tartalma:*** Élelmiszerek és élvezeti cikkek:Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelményekAz élelmiszerek összetételeAz élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentőségeMikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)Élelmiszerek és élvezeti cikkek:Rendszertani csoportosításÁrucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekA szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményekÉlvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai |  |
|  | ***Specifikus áruismeret: ruházat és lakástextil*** | ***10 óra******Tartalma:***Női-, férfi-, gyermek ruházati áruk típusai, fazonjai, méretezésük, kezelésük, forgalmazásuk jellemzői. A szállításra, tárolásra, raktározásra vonatkozó követelmények. A ruházati termékekhez kapcsolódó szolgáltatások. |  |
| ***Specifikus áruismeret: műszaki cikk*** | ***10 óra******Tartalma:***A termékeken található információk. Adattábla, energiacímke, egyéb eltávolítható címkék, csomagoláson lévő piktogramok, jelzések.A különböző technikai megoldások elnevezése, rövidítése, fantázianeve.Az árfeltüntetés szabályai, technikai kivitelezése.Az áruvédelmi eszközök helyes elhelyezése, használata.A termékek szakszerű és biztonságos elhelyezése a raktárban, az eladótérben és a vevőtérben.A termékek helyes használatára vonatkozó általános ismeretek. A kezelési útmutató jelentősége, alkalmazása.A különböző termékek kezelésére, karbantartására vonatkozó szabályok.Biztonságtechnikai ismeretek és érintésvédelmi szabályok.Energiatakarékos és környezetkímélő műszaki megoldások.Termékekre vonatkozó kötelező és kiegészítő garancia.A termékek értékesítésével kapcsolatosan igénybe vehető bolti szolgáltatások. |  |
| ***Specifikus áruismeret: iparcikk*** | ***5 óra******Tartalma:***Vegyesiparcikkek árucsoportjai, forgalmazásukra vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok értelmezése.A vegyesiparcikkek minőségi, biztonsági követelményei. |  |
| ***Kereskedelmi gazdaságtan***  |  | ***20 óra******Tartalma:***Árképzés:Az ár kialakításának jogszabályi háttere Árfelépítés, az áfa beépülése a beszerzési árba Az eladási ár meghatározása, árkalkuláció, fogyasztói ár Az áfa bevallása, megfizetéseÁrajánlatok közötti választás, beszerzési döntés a gyakorlatbanAz ár kialakításának szempontjaiKöltségek:A költségek fogalma, összetétele A költségek csoportosítása A költségekre ható tényezőkA költségek vizsgálata, elemzése abszolút mutatókkal, relatív mutatókkalEredményesség:A jövedelmezőség kimutatása A forgalomalakulás és a költséggazdálkodás kapcsolata, az eredményességre való hatása Az eredmény keletkezésének folyamata Az eredmény nagyságát befolyásoló tényezők Az eredmény tervezése: nagyságára, alakulására ható tényezők elemzése, értékelése |  |
| ***Marketing alapjai***  |  | ***15 óra******Tartalma:****A marketing sajátosságai és területei*A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése A marketing jellemző tendenciái napjainkban A marketing sajátosságai a kereskedelemben*Termékpolitika* A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztés Termékpiaci stratégia és annak jelentősége A termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői *Árpolitika* Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényege Az ár szerepe, árképzési rendszerek Árdifferenciálás, árdiszkrimináció A fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők*Szolgáltatásmarketing* Szolgáltatás marketing (7P) HIPI-elv, azaz megfoghatatlanság, minőségingadozás, romlékonyság, elválaszthatatlanság Interakció és egyediség A szolgáltatásminőség dimenziói |  |
| **Tantárgy** | **Témakör** | **1/13. évfolyam II. ciklus (21 hét)** |
| **távoktatás-konzultáció (tutor)** | **kontakt óra** |
| **Vállalkozási ismeretek** |  | ***42 óra******Tartalma:***A hatóságok és felügyeleti szervek által folytatott ellenőrzések formai és tartalmi elemei. Az ellenőrzésen tett megállapítások, észrevételek következményei. Hatóságok és felügyeleti szervek: Nemzeti Adó- és Vámhivatal Központi Statisztikai Hivatal Gazdasági Versenyhivatal Területileg illetékes önkormányzatok, kormányhivatalok Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal Magyar Kereskedelmi és Iparkamara | ***42 óra******Tartalma:***A vállalkozások vagyona és finanszírozása A tőkeszükségletet befolyásoló tényezők Finanszírozási lehetőségek, előnyök, hátrányok. Belső források fajtái Külső források fajtáiA banki hitelezés folyamata és alapfogalmai A lízingelés lényege, előnyei, hátrányai*A közbeszerzés alapjai* A közbeszerzés alapfogalmai A közbeszerzés menete |
| ***Kereskedelem alapjai***  |  | ***42 óra******Tartalma:***Digitális és analóg eszközök használata: Árumozgató gépek, eszközök fajtáiKézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályokA kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzőiMunka-, tűz- és balesetvédelem: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 Tűzvédelmi szabályzat Tűzriadó terv tartalma Tűzoltókészülékek A tűz jelzése, oltása Munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációjaA munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei Veszélyforrások és kockázati tényezők a munkahelyen Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak Balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása Környezetvédelem:A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben Talaj- és légszennyezés Az üvegházhatás jelensége, következményei Hulladékgazdálkodás A hulladékok fajtái, csoportosítása A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés előnyei A hulladékok gyűjtésének és szállításának módozatai Veszélyes anyagok kezelése Víz-, zaj- és rezgésvédelem | ***42 óra******Tartalma:***Termékkihelyezés és forgalmazás:Az egyes értékesítési módok személyi és tárgyi feltételei, az eladó feladatai.Az áruk eladásra történő előkészítése. Az áruk kicsomagolása és/vagy előre csomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzéseA fogyasztói ár feltüntetéseAz árazó-, címkézőgép, számítógép kezeléseÁrjelző táblák, vonalkódok készítéseÁruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékekenAz áruk szakszerű elhelyezése az eladótérbenAz eladóval szemben támasztott követelményekAz eladás technikája a gyakorlatbanPénzkezelés:A pénzforgalom általános szabályaiPénzforgalmi számla nyitásaKészpénzes, készpénzkímélő és készpénz nélküli fizetési módokFizetési számlák fajtáiPénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelembenA valutával történő fizetés szabályaiNyugtaadási kötelezettségGépi/ kézi készpénzfizetési számla |
| ***Termékismeret*** | ***Specifikus áruismeret:******Élelmiszer és vegyi áru ismeret*** | ***10,5 óra******Tartalom:***Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekA szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményekÉlvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai Fogyasztói trendekÖko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékbanFogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok Különleges diétákhoz készülő élelmiszerekGéntechnikai | ***21 óra******Tartalom:***Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelményekRendszertani csoportosításAz élelmiszerek összetételeAz élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentőségeMikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)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 csoportosításaeljárásokkal előállított élelmiszerek |
| ***Műszaki cikk áruismeret*** | ***10,5 óra******Tartalma:***A termékek helyes használatára vonatkozó általános ismeretek. A kezelési útmutató jelentősége, alkalmazása.A különböző termékek kezelésére, karbantartására vonatkozó szabályok.Biztonságtechnikai ismeretek és érintésvédelmi szabályok.Energiatakarékos és környezetkímélő műszaki megoldások.Termékekre vonatkozó kötelező és kiegészítő garancia.A termékek értékesítésével kapcsolatosan igénybe vehető bolti szolgáltatások.A különböző termékek várható élettartama, a tervezett elavulás, az elhasználódott termékek szakszerű visszagyűjtése, bolti csereakciók. | ***21 óra******Tartalma:***A műszaki áruk főbb csoportjai, csoportosítás felhasználási hely, funkció, tulajdonságok, minőség és termékmárka szerint.A termékeken található információk. Adattábla, energiacímke, egyéb eltávolítható címkék, csomagoláson lévő piktogramok, jelzések.A különböző technikai megoldások elnevezése, rövidítése, fantázianeve.Az árfeltüntetés szabályai, technikai kivitelezése.Az áruvédelmi eszközök helyes elhelyezése, használata.A termékek szakszerű és biztonságos elhelyezése a raktárban, az eladótérben és a vevőtérben.Vevőreklamációk szakszerű intézése. |
| ***Ruházat- és lakástextil*** | ***21 óra******Tartalma:***A lakástextil termékek csoportosítása (funkció, alapanyag) szerint. A lakástextíliákkal szemben támasztott minőségi követelmények. |  |
|  | ***Iparcikk áruismeret*** | ***10,5 óra******Tartalma:***Vegyesiparcikkek árucsoportjai, forgalmazásukra vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok értelmezése.A vegyesiparcikkek minőségi, biztonsági követelményei. |  |
| ***Kereskedelmi gazdaságtan***  |  | ***42 óra******Tartalma:***Készletgazdálkodás:A készletek nagyságát befolyásoló tényezőkA leltározás folyamata a gyakorlatban, a leltáreredmény megállapításaHumán erőforrás tervezés:A létszámgazdálkodásra ható tényezőkVagyonvizsgálat:A vállalkozások vagyona Egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma Közterhek:Az adózás fogalma, a közterhek fajtái Az adóztatás általános jellemzői, funkciói, alapelvei A vállalkozást és magánszemélyeket terhelő adónemek és járulékok fajtái, mértékük, be-vallásuk, megfizetésük | ***63 óra******Tartalma:***Készletgazdálkodás:A készletgazdálkodás mutatószámai, értelmezésük Az áruforgalmi mérlegsor A leltáreredmény megállapításaHumán erőforrás tervezés:A létszámgazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzéseVagyonvizsgálat:A vállalkozások vagyona Egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma Mérleg összeállítása A vagyon- és tőkeszerkezeti mutatók számítása, értékelése, következtetések levonása |
| ***Digitalizáció***  |  |  | ***42 óra******Tartalma:***A rendszer felépítése és működtetése Az elektronikus kereskedelmi rendszer főbb részeiAz elektronikus kereskedelem szintjei Infrastrukturális ellátottság Webszerver, alkalmazásszerver, adatbázisszerver A rendszer működtetése, költségekMultimédiás és kommunikációs alkalmazásokEgyedi gépen alapuló multimédiaHálózaton (széles- és keskenysávú) alapuló multimédia Kommunikációs alkalmazásokWeblapkészítés és működtetés Sablonok, HTML, CSS, domainnevek Webdesign, web hosting Szoftverspecifikáció, -tervezés, -vizsgálat és karbantartás A nyílt forráskódú szoftverek előnyei és hátrányai AdatbáziskezelésAz adatbáziskezelő szoftver munkakörnyezete Adatbevitel, adattábla létrehozásaMűveletek az adatokkal, mezőkkel Táblák összekapcsolása Lekérdezések, jelentések, űrlapok Mobil alkalmazásokMobil eszközök fizikai paraméterei Applikációkhoz köthető szoftver platformok Mobil alkalmazási fejlesztési keretrendszer Tartalmi lapok és kapcsolható tartalmak Szoftverhasználati jogokSzoftverekhez kapcsolódó jogok, felhasználási formák Shareware, freeware, adware, spyware EULA, BSA szervezet, Felhasználói jogok (OEM verzió, LP, OL) |
| ***Webáruház működtetése*** |  | ***42 óra******Tartalma:*** Online kereskedelmi platformokAz internet kereskedelmi alkalmazásaFrameworkök és webshop motorokWebshop plugin, webáruház építő platformokKözösségi média felületekLogisztikai feladatokTermékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolításaAz ellátásilánc-struktúra jellemzőiE-beszerzésA logisztikai információs rendszerE-disztribúcióKiszervezett logisztikaA kiszállítás / logisztika megszervezéseÁruforgalmi folyamatok az e-kereskedelembenAz áru nyomonkövetése | ***42 óra******Tartalma:***Online vállalkozások Online vállalkozási formák alapítása és működtetése Online vállalkozások tárgyi feltételei Online vállalkozások személyi feltételei E-kereskedelmi modellek típusaiDropshippingÜgyfélkapcsolatok menedzseléseAz ügyfélkapcsolatok jelentőségeÚj vásárló szerzéseA vevő megtartása, alkalmazott technikákCRM ügyfélkapcsolati menedzsmentPanaszkezelés |
| ***Jogi ismeretek*** |  | ***42 óra******Tartalma:***Alapvető fogyasztói jogokFogyasztóvédelmi törvény, fogyasztói reklamációk kezelése, dokumentálásaÜzemeltetés jogi feltételei Az interneten létrejött szerződések követelményei A szolgáltatók felelőssége és a fogyasztói jogok védelmeÁltalános szerződési feltételek Az előzetes tájékoztatási kötelezettség A tömeges szerződéskötés A szerződés teljesítésével kapcsolatos kötelező előírások Az abszolút elállás jogának biztosításaSzerzői jog A szerzői jog fogalma, jogi védelem A szerzői jog átruházásának lehetőségeiAdatvédelemi szabályok, GDPR Az ügyfelek személyes adatainak kezelése Adatkezelési tájékoztató és nyilvántartás Adatkezelők - adatfeldolgozói szerződés Adatvédelmi szabályzatA pénzforgalom szabályozása Fizetési lehetőségek (átutalás, paypal, utánvét, internetes bankkártya) Banki tranzakciók végrehajtásának szabályozása Két- és háromszereplős fizetésÁruforgalmi folyamatokhoz, fizetési lehetőségekhez kapcsolódó bizonylatok, okmányok kiállítása, kezelése |  |
| ***Marketing alapjai***  |  | ***42 óra******Tartalma:****Vásárlói magatartás* A fogyasztói magatartás modellje A vásárlói magatartást befolyásoló tényezők Vásárlói típusok jellemzői Szervezeti vásárlói magatartás A szervezeti vásárlók piacszegmentációja Értékesítéspolitika Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztásaA marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggésA franchise lényege és jellemzői | ***21 óra******Tartalma:***A piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területe Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing A vállalat környezetének elemei A piac fogalma, kategóriái A piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői  |
| ***Marketing kommunikáció*** |  | ***21 óra******Tartalma****Személyes eladás*A személyes eladás fogalma, jellemzői, előnyeiA PS területeiA kereskedővel szemben támasztott követelmények, eladói magatartás  *Eladásösztönzés* Az eladásösztönzés fogalma, funkcióiSP módszerek.POS eszközök és alkalmazásukAkciók szervezéseBolti atmoszféra elemeiEladótér kialakítása Direkt marketing A direkt marketing módszerei a közvetlen fogyasztói csatornákon keresztül A közvetlen üzletszerzés specifikumai A legfontosabb direkt marketing csatornák jellemzői A direkt marketing jogszabályi feltételei Arculattervezés | ***42 óra******Tartalma:****Reklám*Marketingkommunikáció eszközrendszere, a kommunikációs mix elemeiA reklám fogalma, szerepe, fajtái Reklámeszközök fogalma, fajtái*Arculatkialakítás* Az image lényege, fajtáiAz arculat fogalma, arculatot befolyásoló tényezőkAz arculat formai és tartalmi elemei*Online marketing*Az online marketing fogalma, célja és eszközeiWebhelymarketing, email marketingMetakereső oldalak, keresőoptimalizálás, tölcsér-építésBannerek, PPC hirdetések, adat-tápláló (datafeed) marketingSuttogó marketing, közösségi háló, blogolás, influencer marketingAz online marketing jogi szabályozása |
| ***Portfólió-készítés*** |  |  | ***42 óra******Tartalma:***Portfólió tantárgy bemutatása, vizsgában elfoglalt helye, a tantárgy követelményei.A képzés során elért szakmai fejlődés, eredmények, a megszerzett tudás, kompetenciák bemutatása és a szakma gyakorlására való alkalmasságának szemléltetése. Tartalmazza a saját tanulási folyamat önértékelését, tapasztalatainak feldolgozását, fejlődésének összegzését és elemzését, valamint az E-kereskedelem és a Marketing tanulási területeket. A portfólióban mindkét tanulási terület tantárgyainak témaköreiből, egy-egy téma választása kötelező. 1. E-kereskedelem tanulási terület: Digitalizáció és webáruház működtetése: 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. Marketing tanulási terület: Marketing alapjai és marketingkommunikáció: a marketing sajátosságai és területei a kereskedelemben, vásárlói magatartás, piackutatás, szegmentáció és célpiaci marketing, termékpolitika, árpolitika, értékesítéspolitika, szolgáltatásmarketing, személyes eladás, eladásösztönzés, direkt marketing, arculatkialakítás, online marketing.A portfólió a következő dokumentumokat tartalmazza, amelyből 5 elem megjelenítése kötelező: • Saját készítésű vagy szabadon választott weboldal • Fotók, saját készítésű fotók • Animációk • Videók • Hanganyagok • Saját készítésű ábrák, grafikonok, táblázatok • Saját készítésű szöveges elemek • Sikeres dolgozatok • Projektmunkák • Elkészített produktumok • Versenyeredmények • Bolti berendezési tervek, tárgyak  |