

**Kereskedelmi értékesítő képzési program**

**2025**

**Tartalom**

[Kereskedelmi értékesítő képzési program 9-11. évfolyam (tanulói jogviszony) 3](#_Toc207453757)

[1/9. évfolyam 3](#_Toc207453758)

[2/10. évfolyam 11](#_Toc207453759)

[3/11. évfolyam 16](#_Toc207453760)

[Kereskedelmi értékesítő képzési program 1 éves intenzív képzéshez (felnőttképzési jogviszony) 22](#_Toc207453761)

[1. szakképzési évfolyam I. ciklus (10 hét) 22](#_Toc207453762)

[1. szakképzési évfolyam II. ciklus (21 hét) 25](#_Toc207453763)

# Kereskedelmi értékesítő képzési program 9-11. évfolyam (tanulói jogviszony)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tantárgy** | **Témakör** | 1/9. évfolyam | |
| **iskolai oktatás** | **üzemi** |
| Ágazati alapoktatás | Munkavállalói ismeretek |  | ***18 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\* |  | ***62 óra***  ***Tartalma:***  Az álláskeresés lépései, álláshirdetések. -álláskereséshez kapcsolódó szókincs -álláshirdetések megértése és a hozzájuk kapcsolódó végzettségek, képzettségek, képességek -álláskereséssel kapcsolatos űrlapok kitöltése  Önéletrajz 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  Állásinterjú.  -hatékony kommunikáció az állásinterjún -bemutatkozás személyes és szakmai vonatkozással is -tájékozódás munkalehetőségekről, munkakörülményekről -erősségek kiemelése -kérdésfeltevés a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatban |  |
| Gazdasági ismeretek |  | ***216 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 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 óra***  ***Tartalma:***  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 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 | ***72 óra***  ***Tartalma:***  Szövegszerkesztő illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentum, illetve táblázat készítése és formázása.  Az üzleti levél (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél) tartalmi és formai követelményei. |  |
|  | Termékismeret | Általános áruismeret | ***36 óra***  ***Tartalma:***  Árurendszerek:  Árurendszerek  A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben  EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök  Minőség:    Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei  Szabványok, szabványosítás  Csomagolás:  A csomagolás anyagai, eszközei és segédanyagai  A kombinált csomagolás  A szállítói, gyűjtő- és fogyasztói csomagolás ismérvei |  |
| Élelmiszer és vegyi áru ismeret | ***36 óra***  ***Tartalma:***  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)  Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések  A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények  Élvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai |  |
| Vegyesiparcikk áruismeret | ***18 óra***  ***Tartalma:***  Vegyesiparcikkek árucsoportjai, forgalmazásukra vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok értelmezése. |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tantárgy** | **Témakör** | 2/10. évfolyam | |
| **iskolai oktatás** | **üzemi** |
|  | Kereskedelmi ismeretek (40%) |  | ***72 óra***  ***Tartalma:***  Áruforgalmi ismeretek:  Az áruforgalmi folyamat elemei  Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban  A beszerzés fogalma, folyamata, megrendelés  Az áruátvétel célja, folyamata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai  Raktárak, tárolási módok  Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása  A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése  Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek)  Szakmai számítások:  Árak felépítése, leértékelés, akció, kiárusítás  Átlagkészlet, forgási sebesség, fordulat  Áruforgalmi mérlegsor  Leltáreredmény meghatározása | ***180 óra***  ***Tartalma:***  Áruforgalmi ismeretek:  Az árubeszerzés folyamata, megrendelés  Áruátvétel a gyakorlatban, az áruátvételhez kapcsolódó adminisztratív feladatok  A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja  Göngyölegkezelés  Árumozgató eszközök és gépek  Beérkezett áruk készletre vételezése  Készletnyilvántartó program megismerése |
|  | Üzlet működtetése (50%) |  | ***54 óra***  ***Tartalma:***  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, tűzriadóterv  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 | ***162 óra***  ***Tartalma:***  A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés:  Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők  Felkészülés a hatósági ellenőrzésre  Munka-, tűz- és balesetvédelem a kereskedelmi egységben  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  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 |
|  | Termékismeret és forgalmazás (50%) | Általános áruismeret | ***36 óra***  ***Tartalma:***  Fogyasztói érdekvédelem:  A fogyasztókat megillető jogok  A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások  Az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásai  A szavatosság  A jótállás | ***162 óra***  ***Tartalma:***  Árurendszerek:  A vonalkód alkalmazása a gyakorlatban  Minőség:  Az áru minőségére ható tényezők  Fogyasztói érdekvédelem:  Fogyasztói panaszok kezelése  Vásárlók könyve  Békéltető testület  Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben |
|  | Élelmiszer és vegyi áru ismeret | ***72 óra***  ***Tartalom:***  Élelmiszerek és élvezeti cikkek:  Rendszertani csoportosítás, az élelmiszerek csoportosítása, a főbb árucsoportok jellemzői.  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  **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 |
|  | Ruházati és vegyesiparcikk | ***36+18 óra***  ***Tartalma:***  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.  Ismétlés: a vegyesiparcikkek árucsoportjai, forgalmazásukra vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok értelmezése.  A vegyesiparcikkek minőségi, biztonsági követelményei. |  |
|  | Üzleti kommunikáció (50%) |  | ***36 óra***  ***Tartalma:***  A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre  A vásárlás indítékai  A vásárlási döntés folyamata  Vásárlói típusok, vásárlói magatartások | ***126 óra***  ***Tartalma:***  A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban  Munkahelyi együttműködés  BTL-eszközök a kereskedelemben:  ‒ Vásárlásösztönzés  ‒ Vásárláshelyi reklám  ‒ A személyes eladás technikája |
|  | Portfóliókészítés |  | ***18 óra***  ***Tartalma:***  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 óra***  ***Tartalma:***  Áruforgalmi ismeretek:  Értékesítési csatornák  Értékesítési módok  Szakmai számítások:  Forgalom  Költségek  Árréstömeg  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 ke-zelése  Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei  Az áru feladása  Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben | ***201,5 óra***  ***Tartalma:***  Áruforgalmi ismeretek:  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  Online kereskedelem:  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 |
|  | Üzlet működtetése (50%) |  | ***15,5 óra***  ***Tartalma:***  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 óra***  ***Tartalma:***  Erőforrás-gazdálkodás:  Munkakörök a kereskedelemben Munkaszervezés és információs folyamatok  A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése |
|  | Pénztárgépkezelés (90%) |  | ***15,5 óra***  ***Tartalma:***  Bizonylatok fogalma, bizonylatkitöltés, bizonylatkezelés a kereskedelmi egységekben  Szigorú számadású bizonylatok fogalma  Az értékesítés bizonylatai, azok tartalmi elemei | ***62 óra***  ***Tartalma:***  Bizonylatok kitöltése, bizonylatkezelés a kereskedelmi egységekben: nyomtatványok, összesítők kitöltése  Bizonylatok javításának szabályai  Kézi nyugta, számla kitöltése, javítása, adminisztrálása  Áru súlyának mérése, korrekciók  Pénztárgép működtetése  Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben  A pénztárnyitás és pénztárzárás feladatai  Pénztárnyitás s pénztárzárás gyakorlása  Pénzkezelés szabályai  A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások  Pénzkezelés bizonylatai  Nyugtaadási kötelezettség  Gépi / kézi készpénzfizetési számla formája, tartalma, kiállítása  Fizetési eszközök, törvényi előírások  Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai  A bankkártyás fizettetés menete, gyakorlása  Valutával történő fizetés szabályai  Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai  Pénzszámolás  Bankjegyek valódiságának ellenőrzése  Bankkártya érvényességének ellenőrzése  A pénztáros elszámoltatása  A napi zárás elvégzése  Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása  Hiány, vagy többlet megállapítása, adminisztrálása  Az önkiszolgáló pénztárterminál jellemzői  Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása  A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása  A terminál rendeltetésszerű működése és működtetése  Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése  Panaszkezelés  Higiéniai és egészségügyi előírások  Munkaterület tisztán- és rendben tartása  Áru- és vagyonvédelem |
|  | Termékismeret és -forgalmazás (50%) | Műszaki cikk áruismeret | ***62 óra***  ***Tartalma:***  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 óra***  ***Tartalma:***  Fogyasztói panaszok kezelése, vásárlók könyvének kitöltése, kezelése  Felkészülés a vizsgára |
|  | Üzleti kommunikáció (50%) |  | ***31 óra***  ***Tartalma:***  Értékesítési technikák és eladásösztönzés  A marketingkommunikáció területei:  ‒ Reklám  ‒ Személyes eladás  ‒ Vásárlásösztönzés, PR | ***93 óra***  ***Tartalma:***  Digitális kommunikáció  Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail hasz-nálat |
|  | Portfóliókészítés |  | ***15,5 óra***  ***Tartalma:***  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. |  |

# Kereskedelmi értékesítő képzési program 1 éves intenzív képzéshez (felnőttképzési jogviszony)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tantárgy** | **Témakör** | szakképzési évfolyam I. ciklus (10 hét) | |
| **Távoktatás – konzultáció (tutori óra)** | **Kontakt óra** |
| Gazdasági ismeretek |  | ***50 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.  **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.  **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. | ***20 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.  **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.  **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. |
| Vállalkozások működtetése |  | ***40 óra***  ***Tartalma:***  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 |  | ***30 óra***  ***Tartalma:***  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. | ***20 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. |
| Üzleti levelezés | Üzleti levelezés |  | ***20 óra***  ***Tartalma:***  Szövegszerkesztő illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentum, illetve táblázat készítése és formázása.  Az üzleti levél (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél) tartalmi és formai követelményei. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tantárgy** | **Témakör** | szakképzési évfolyam II. ciklus (21 hét) | |
| **Távoktatás – konzultáció (tutori óra)** | **Kontakt óra** |
|  | Kereskedelmi ismeretek (40%) |  | ***42 óra***  ***Tartalma:***  Áruforgalmi ismeretek:  Az árubeszerzés folyamata, megrendelés  Áruátvétel a gyakorlatban, az áruátvételhez kapcsolódó adminisztratív feladatok  A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja  Göngyölegkezelés  Árumozgató eszközök és gépek  Beérkezett áruk készletre vételezése  Készletnyilvántartó program megismerése  Szakmai számítások:  Forgalom  Költségek  Árréstömeg  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 ke-zelése  Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei  Az áru feladása  Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben | ***63 óra***  ***Tartalma:***  Áruforgalmi ismeretek:  Az áruforgalmi folyamat elemei  Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban  A beszerzés fogalma, folyamata, megrendelés  Az áruátvétel célja, folyamata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai  Raktárak, tárolási módok  Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása  A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése  Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek)  Szakmai számítások:  Árak felépítése, leértékelés, akció, kiárusítás  Átlagkészlet, forgási sebesség, fordulat  Áruforgalmi mérlegsor  Leltáreredmény meghatározása  Áruforgalmi ismeretek:  Értékesítési csatornák  Értékesítési módok  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  Online kereskedelem:  Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása  Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis ke-zelése  Árukezelési, komissiózási és expediálási feladatok főbb elemei |
|  | Üzlet működtetése (50%) |  | ***42 óra***  ***Tartalma:***  A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés:  Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők  Felkészülés a hatósági ellenőrzésre  Munka-, tűz- és balesetvédelem a kereskedelmi egységben  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  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  Erőforrás-gazdálkodás:  Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)  Munkakörök a kereskedelemben  A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése | ***42 óra***  ***Tartalma:***  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, tűzriadóterv  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  Erőforrás-gazdálkodás:  Munkakörök a kereskedelemben Munkaszervezés és információs folyamatok  A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése |
|  | Pénztárgépkezelés |  |  | ***42 óra***  ***Tartalma:***  Bizonylatok kitöltése, bizonylatkezelés a kereskedelmi egységekben: nyomtatványok, összesítők kitöltése  Bizonylatok javításának szabályai  Kézi nyugta, számla kitöltése, javítása, adminisztrálása  Áru súlyának mérése, korrekciók  Pénztárgép működtetése  Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben  A pénztárnyitás és pénztárzárás feladatai  Pénztárnyitás s pénztárzárás gyakorlása  Pénzkezelés szabályai  A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások  Pénzkezelés bizonylatai  Nyugtaadási kötelezettség  Gépi / kézi készpénzfizetési számla formája, tartalma, kiállítása  Fizetési eszközök, törvényi előírások  Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai  A bankkártyás fizettetés menete, gyakorlása  Valutával történő fizetés szabályai  Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai  Pénzszámolás  Bankjegyek valódiságának ellenőrzése  Bankkártya érvényességének ellenőrzése  A pénztáros elszámoltatása  A napi zárás elvégzése  Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása  Hiány, vagy többlet megállapítása, adminisztrálása  Az önkiszolgáló pénztárterminál jellemzői  Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása  A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása  A terminál rendeltetésszerű működése és működtetése  Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése |
|  | Termékismeret és forgalmazás (50%) | Általános áruismeret | ***42 óra***  ***Tartalma:***  Árurendszerek  A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben  EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök  Minőség:    Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei  Szabványok, szabványosítás  Csomagolás:  A csomagolás anyagai, eszközei és segédanyagai  A kombinált csomagolás  A szállítói, gyűjtő- és fogyasztói csomagolás ismérvei  Fogyasztói érdekvédelem:  A fogyasztókat megillető jogok  A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások  Az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásai | ***21 óra***  ***Tartalma:***  Árurendszerek:  A kódok alkalmazása a gyakorlatban  Minőség:  Az áru minőségére ható tényezők  Fogyasztói érdekvédelem:  A szavatosság  A jótállás  Fogyasztói panaszok kezelése  Vásárlók könyve  Békéltető testület  Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben |
|  | Élelmiszer és vegyi áru ismeret | ***42 óra***  ***Tartalom:***  Élelmiszerek és élvezeti cikkek:  Rendszertani csoportosítás, az élelmiszerek csoportosítása, a főbb árucsoportok jellemzői.  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 | ***42 óra***  ***Tartalma:***  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)  Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések  A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények  Élvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai  **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 |
|  | Műszaki cikk áruismeret | ***42 óra***  ***Tartalma:***  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.  Fogyasztói panaszok kezelése, vásárlók könyvének kitöltése, kezelése | ***42 óra***  ***Tartalma:***  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. |
|  | Ruházati és vegyesiparcikk | ***42 óra***  ***Tartalma:***  .  A ruházati termékekhez kapcsolódó szolgáltatások.  A vegyesiparcikkek árucsoportjai, forgalmazásukra vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok értelmezése.  A vegyesiparcikkek minőségi, biztonsági követelményei. | ***42 óra***  ***Tartalma:***  Ruházati 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 |
|  | Üzleti kommunikáció (50%) |  | ***42 óra***  ***Tartalma:***  A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre  A vásárlás indítékai  A vásárlási döntés folyamata  Vásárlói típusok, vásárlói magatartások  Digitális kommunikáció  Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail hasz-nálat | ***21 óra***  ***Tartalma:***  A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban  Munkahelyi együttműködés  BTL-eszközök a kereskedelemben:  ‒ Vásárlásösztönzés  ‒ Vásárláshelyi reklám  ‒ A személyes eladás technikája |
|  | Portfóliókészítés |  |  | ***42 óra***  ***Tartalma:***  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. |