

**Kereskedő és webáruházi technikus**

 **képzési program**

**2025**

Tartalom

[Kereskedő és webáruházi technikus képzési program 9-13. évfolyam 3](#_Toc207454484)

[9. évfolyam 3](#_Toc207454485)

[10. évfolyam 5](#_Toc207454486)

[11. évfolyam 9](#_Toc207454487)

[12. évfolyam 15](#_Toc207454488)

[13. évfolyam 20](#_Toc207454489)

[Kereskedő és webáruházi technikus képzési program – 1 éves intenzív képzés 32](#_Toc207454490)

[1/13. évfolyam I. ciklus (10 hét) 32](#_Toc207454491)

[1/13. évfolyam II. ciklus (21 hét) 40](#_Toc207454492)

# Kereskedő és webáruházi technikus képzési program 9-13. évfolyam

**Ágazati alapoktatás**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tantárgy** | **Témakör** | 9. évfolyam |
| **iskolai oktatás** |
| ***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) |
| ***Gazdasági ismeretek*** |  | ***108 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.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 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. A jog lényege, fogalma, funkciói. A jogforrás és jogforrási hierarchiája. A jogviszony. A jogalkotás, a jogszabályok. A jogszabályok érvényesség és hatályossága. A jogrendszer felépítés. |
| ***Kommunikáció*** |  | ***36 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*** | ***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. A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérvei alapján.  |
| ***Kereskedelem alapjai*** |  | ***18 óra******Tartalma:***A kereskedelem fogalma, tagozódásaA kereskedelmi munkakörök és jellemzőikA kereskedővel szemben támasztott elvárások |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tantárgy** | **Témakör** | 10. évfolyam |
| **iskolai oktatás** |
| ***Szakmai számítás (A 2025/2026-os tanévtől kezdve a Pénzügyi és vállalkozói ismeretek helyett)*** | Szakmai számítás | ***72 óra******Tartalma:******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. |
| ***Gazdasági ismeretek*** |  | ***72 óra******Tartalma:***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.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*** |  | ***72 óra******Tartalma:***A vállalkozások gazdálkodásaA gazdálkodási folyamat elemeiBeszerzési folyamatTermelési folyamatÉrtékesítési folyamatA 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*** |  | ***72 óra******Tartalma:***1. 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. 2. 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. Prezentáció készítésének alapjai.Az üzleti levél (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél) tartalmi és formai követelményei.  |
| ***Kereskedelem alapjai*** |  | ***36 óra******Tartalma:***A bolt belső és külső képe, ezek összetevői (belső kép: világítás, fal és padló burkolata, színek, elrendezés; külső kép: kirakat, feliratok, ki-és bejárat)Munka-, tűz-, baleset- és környezetvédelmi előírások a kereskedelmi egységekben. |

**Szakirányú oktatás**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tantárgy** | **Témakör** | 11. évfolyam |
| **iskolai oktatás** | **iskolai tanműhelyi oktatás** | **üzemi oktatás** |
| ***Kereskedelem alapjai***  |  | ***16 óra******Tartalma:***Áruforgalmi folyamat:A kereskedelmi tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódásaAz áruforgalmi folyamat elemeiAz árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalombanA beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés | ***48 óra******Tartalma:*** Áruforgalmi folyamat:A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés Az áruátvétel gyakorlata, bizonylatai Teendő hibás teljesítés esetén Tárolási rendszerek és tárolási módok Az áruk raktári elhelyezése és tárolása A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása  | ***56 óra*** ***(tömbösített gyakorlat keretében)******Tartalma:***A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése Munka-, 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, adminisztrációja |
| ***Termékismeret és forgalmazás***  | ***Általános áruismeret*** |  | ***16 óra******Tartalma:***Árufőcsoportok:Hagyományos árucsoportosításSpecifikus árucsoportosításCsomagolástechnika: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, újrahasznosítása | ***40 óra******(tömbösített gyakorlat keretében)******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 ellenőrzése A fogyasztói ár feltüntetése Az árazó-, címkézőgép, számítógép kezeléseÁrjelző táblák, vonalkódok készítése Áruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékeken Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben Az eladóval szemben támasztott követelmények Az eladás technikája a gyakorlatban Rendkívüli események fajtái, kezelése |
| ***Speciális áruismeret: Élelmiszer és vegyi áru ismeret*** |  | ***48 óra******Tartalom:***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 csoportosításaFogyasztói trendekÖko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékbanFogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok Különleges diétákhoz készülő élelmiszerekGéntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek |
| ***Specifikus áruismeret: Ruházat és lakástextil*** |  | ***32 óra******Tartalma:***Ruházat termékek csoportosítása (alapanyag, rendeltetés, nemek, felhasználási terület, szezonalitás szerint,) A textíliák címkézése, kezelési-, használati útmutató jelképei és értelmezése. A szállításra, tárolásra, raktározásra vonatkozó követelmények. A ruházati termékekhez kapcsolódó szolgáltatások.A lakástextil termékek csoportosítása (funkció, alapanyag) szerint. A lakástextíliákkal szemben támasztott minőségi követelmények. |
|  | ***Specifikus áruismeret: műszaki cikk áruismeret*** | ***32 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. |  |  |
| ***Kereskedelmi gazdaságtan***  |  | ***64 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, megfizetéseKészletgazdálkodás:A készletgazdálkodás mutatószámai, értelmezésük Az áruforgalmi mérlegsor A leltáreredmény megállapítása | ***48 óra******Tartalma:***Árképzés:Árajánlatok közötti választás, beszerzési döntés a gyakorlatbanAz ár kialakításának szempontjaiKészletgazdálkodás:A készletek nagyságát befolyásoló tényezőkA leltározás folyamata a gyakorlatban, a leltáreredmény megállapítása |  |
| ***Digitalizáció***  |  | ***48 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  |  |  |
| ***Marketing***  |  | ***32 óra******Tartalma:****A marketing sajátosságai és területei*A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése A marketing jellemző tendenciái napjainkban A marketing sajátosságai a kereskedelemben*Vásárlói magatartás* A fogyasztói magatartás modellje A vásárlói magatartást befolyásoló tényezők Vásárlói típusok jellemzői Szervezeti vásárlói magatartás |  | ***40 óra******(tömbösített gyakorlat keretében)******Tartalma:****Termékpolitika* A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztésTermékpiaci stratégia és annak jelentőségeA termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői*Árpolitika* Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényegeAz ár szerepe, árképzési rendszerekÁrdifferenciálás, árdiszkriminációA fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tantárgy** | **Témakör** | 12. évfolyam |
| **iskolai oktatás** | **iskolai tanműhelyi oktatás** | **üzemi oktatás** |
| ***Kereskedelem alapjai***  |  | ***48 óra******Tartalma:***Áruforgalmi folyamat:A leltár és leltározás a gyakorlatban. A leltárhiány és leltártöbblet okaKörnyezetvédelem:A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelembenTalaj- és légszennyezésAz üvegházhatás jelensége, következményeiHulladékgazdálkodásA hulladékok fajtái, csoportosításaA hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés előnyeiVíz-, zaj- és rezgésvédelemÁru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői | ***48 óra******Tartalma:***Környezetvédelem:A hulladékok gyűjtésének és szállításának módozataiVeszélyes anyagok kezeléseDigitális 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  | ***80 óra******(tömbösített gyakorlat keretében)******Tartalma:***Áruforgalmi folyamat:A leltározás folyamata a gyakorlatban.Digitális és analóg eszközök használata:Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai a gyakorlatbanGépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatbanÁru- és vagyonvédelmi eszközök használata a gyakorlatban |
| ***Termékismeret és forgalmazás***  | ***Általános áruismeret*** |  | ***32 óra******Tartalma:***Termékfelelősség, minőségMinőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályokMegkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati keze-lési útmutatóCE megfelelőségi jelölésSzabvány, szabványosításA fogyasztók tájékoztatásaA termékcímke adattartalma | ***60 óra******(tömbösített gyakorlat keretében)******Tartalma:***Fogyasztóvédelmi alapok:A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályokA fogyasztóvédelem intézményrendszereA fogyasztókat megillető alapjogokTermékfelelősség, minőségMinőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályokMegkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati keze-lési útmutatóCE megfelelőségi jelölésSzabvány, szabványosításA fogyasztók tájékoztatásaA termékcímke adattartalmaSzavatosság, jótállásTisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokFogyasztói panaszok kezeléseVitás ügyek rendezéseHatósági ellenőrzés |
| ***Specifikus áruismeret:*** ***Élelmiszer és vegyi áru ismeret*** |  |  |
| ***Specifikus áruismeret:******Ruházati és lakástextil*** |  |  |
| ***Speciális áruismeret:******Műszaki cikk áruismeret*** |  | ***16 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.Vevőreklamációk szakszerű intézése. A különböző termékek várható élettartama, a tervezett elavulás, az elhasználódott termékek szakszerű visszagyűjtése, bolti csereakciók. |
| ***Kereskedelmi gazdaságtan***  |  | ***112 óra******Tartalma:***Humán erőforrás tervezés:A létszámgazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése A létszámgazdálkodásra ható tényezőkBérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzéseKözterhek:Az adózás fogalma, a közterhek fajtái Az adóztatás általános jellemzői, funkciói, alapelvei A vállalkozást és magánszemélyeket terhelő adónemek és járulékok fajtái, mértékük, be-vallásuk, megfizetésükKöltségek:A költségek fogalma, összetétele A költségek csoportosítása A költségek vizsgálata, elemzése abszolút mutatókkal, relatív mutatókkal A költségekre ható tényezők |  |  |
| ***Digitalizáció***  |  | ***48 óra******Tartalma:***AdatbáziskezelésAz adatbáziskezelő szoftver munkakörnyezete Adatbevitel, adattábla létrehozásaMűveletek az adatokkal, mezőkkel Táblák összekapcsolása Lekérdezések, jelentések, űrlapok  |  |  |
| ***Marketing*** |  | ***32 óra******Tartalma:***Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketingA vállalat környezetének elemeiA piac fogalma, kategóriáiA piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzőiA piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területePiacszegmentálás és célpiaci marketingA szervezeti vásárlók piacszegmentációja A marketingstratégiák típusai és megvalósításának elvei | ***32 óra******Tartalma:****Értékesítéspolitika* Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztása A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés A franchise lényege és jellemző *Szolgáltatásmarketing* Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztása A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés A franchise lényege és jellemzői Szolgáltatás marketing (7P) HIPI-elv, azaz megfoghatatlanság, minőségingadozás, romlékonyság, elválaszthatatlanság Interakció és egyediség A szolgáltatásminőség dimenziói |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tantárgy** | **Témakör** | 13. évfolyam |
| **iskolai oktatás** | **iskolai tanműhelyi oktatás** | **üzemi oktatás** |
| ***Kereskedelem alapjai***  |  | ***31 óra******Tartalma:***Áruforgalmi folyamat:Az egyes értékesítési módok jellemzői, előnyei, hátrányaiAz áruk eladásra történő előkészítése Az áruk eladótéri elhelyezése Pénzkezelés:A pénzforgalom általános szabályai Pénzforgalmi számla nyitása Készpénzes, készpénzkímélő és készpénz nélküli fizetési módok Fizetési számlák fajtái Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben A pénztárnyitás feladatai Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai A pénztárzárás feladatai A pénztáros elszámoltatásaA valutával történő fizetés szabályai Nyugtaadási kötelezettség Gépi/ kézi készpénzfizetési számla  |  | ***108,5 óra******Tartalma:***Digitális és analóg eszközök használata: Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai a gyakorlatban Gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban Áru- és vagyonvédelmi eszközök használata a gyakorlatbanAz áruk eladásra történő előkészítése Az áruk eladótéri elhelyezése Pénzkezelés:A pénztárnyitás feladatai Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai A pénztárzárás feladatai A pénztáros elszámoltatása |
| Termékismeret | ***Általános áruismeret*** | ***15,5 óra******Tartalma:***A fogyasztói trendekÚj fogyasztói szokások és vevőtípusok megismeréseInnovációk, új termékek |  | ***62 óra******Tartalma:***Termékkihelyezés a gyakorlatban, a polctükör alkalmazási területei, előnyei, hátrányaiVevői reklamáció kezelése |
| ***Vállalkozási ismeretek***  |  | ***15,5 óra******Tartalma:****Gazdasági szervezetek* A gazdálkodó szervezetek szerepe, közös vonásai A gazdálkodó szervezetek fajtái és jellemzői Vállalkozások alapítására vonatkozó szabályozás A vállalkozás módosítására, megszűnésére és megszüntetésére vonatkozó szabályozás, adatszolgáltatási kötelezettségek A gazdasági szervezeti formák közötti választás szempontjai*Likviditás és cash-flow* A likviditás fogalma és mutatószámai Likviditási mérleg A cash-flow elemzés lényege, fajtái A működési cash-flow felépítése és tartalma*Üzleti tervezés* A tervezés, mint vállalati tevékenység és a döntések előkészítésének eszköze Az üzleti terv fogalma, a készítéséhez felhasználható információk Az üzleti terv felépítése, tartalma | ***31 óra******Tartalma:***A vállalkozások vagyona és finanszírozásaA tőkeszükségletet befolyásoló tényezőkFinanszírozási lehetőségek, előnyök, hátrányok.Belső források fajtáiKülső források fajtáiA banki hitelezés folyamata és alapfogalmaiA lízingelés lényege, előnyei, hátrányai*A közbeszerzés alapjai*A közbeszerzés alapfogalmaiA közbeszerzés meneteHatóságok és felügyeleti szervekNemzeti Adó- és VámhivatalKözponti Statisztikai HivatalGazdasági VersenyhivatalTerületileg illetékes önkormányzatok, kormányhivatalokNemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági HivatalMagyar Kereskedelmi és Iparkamara |  |
| ***Kereskedelmi gazdaságtan***  |  |  | ***77,5 óra******Tartalma:***Eredményesség: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, értékeléseVagyonvizsgálat:A vállalkozások vagyona Egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma Mérleg összeállítása A vagyon- és tőkeszerkezeti mutatók számítása, értékelése, következtetések levonása |  |
| ***Digitalizáció***  |  | ***31 óra******Tartalma:***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***  |  | ***46,5 óra******Tartalma:***Online vállalkozásokOnline vállalkozási formák alapítása és működtetéseOnline vállalkozások tárgyi feltételeiOnline vállalkozások személyi feltételeiE-kereskedelmi modellek típusaiOnline 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 logisztikaDropshippingA kiszállítás / logisztika megszervezéseÜgyfélkapcsolatok menedzseléseAz ügyfélkapcsolatok jelentőségeÚj vásárló szerzéseA vevő megtartása, alkalmazott technikákCRM ügyfélkapcsolati menedzsmentPanaszkezelésÁruforgalmi folyamatok az e-kereskedelembenAz áru nyomonkövetése |  | ***186 óra******Tartalma:***Online vállalkozások (a gyakorlati helyre jellemző vállalkozási forma részletes megismerése)Az adott online vállalkozási forma alapítása és működtetéseOnline vállalkozások tárgyi feltételeiOnline vállalkozások személyi feltételeiOnline kereskedelmi platformokAz internet kereskedelmi alkalmazásaFrameworkök és webshop motorok (az adott vállalkozásra jellemzők alapján is)Webshop plugin, webáruház építő platformok alkalmazásaKözösségi média felületek használata a kereskedelembenLogisztikai feladatokTermékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolításaAz ellátásilánc-struktúra jellemzőiE-beszerzésA logisztikai információs rendszerE-disztribúcióKiszervezett logisztikaDropshippingA kiszállítás / logisztika megszervezéseÜgyfélkapcsolatok menedzseléseAz ügyfélkapcsolatok jelentőségeÚj vásárló szerzéseA vevő megtartása, alkalmazott technikákCRM ügyfélkapcsolati menedzsmentPanaszkezelésWebáruházi adminisztráció általános és speciális folyamatai, azok dokumentálása (beszerzéstől a visszáru kezelésig)Hirdetések, webáruházi propaganda, marketing |
| ***Jogi ismeretek***  |  | ***31 óra******Tartalma:***Alapvető fogyasztói jogokFogyasztóvédelmi törvény, fogyasztói reklamációk kezelése, dokumentálásaÜzemeltetés jogi feltételeiAz interneten létrejött szerződések követelményeiA szolgáltatók felelőssége és a fogyasztói jogok védelmeÁltalános szerződési feltételekAz előzetes tájékoztatási kötelezettségA tömeges szerződéskötésA szerződés teljesítésével kapcsolatos kötelező előírásokAz abszolút elállás jogának biztosításaSzerzői jogA szerzői jog fogalma, jogi védelemA szerzői jog átruházásának lehetőségeiAdatvédelmi szabályok, GDPRAz ügyfelek személyes adatainak kezelése Adatkezelési tájékoztató és nyilvántartás Adatkezelők - adatfeldolgozói szerződés Adatvédelmi szabályzatA pénzforgalom szabályozásaFizetési lehetőségek (átutalás, paypal, utánvét, internetes bankkártya)Banki tranzakciók végrehajtásának szabályozása Két- és háromszereplős fizetésÁruforgalmi folyamatokhoz, fizetési lehetőségekhez kapcsolódó bizonylatok, okmányok kiállítása, kezelése |  |  |
| ***Marketing***  |  | ***31 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 | ***31 óra******Tartalma:****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 | ***186 óra******Tartalma:****Személyes eladás* A személyes eladás fogalma, jellemzői, előnyei A PS területei A kereskedővel szemben támasztott követelmények, eladói magatartás *Eladásösztönzés* Az eladásösztönzés fogalma, funkciói SP módszerek. POS eszközök és alkalmazásuk Akciók szervezése Bolti atmoszféra elemei Eladótér 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 |
| ***Portfóliókészítés*** | Portfóliókészítés |  | ***15,5 óra******Tartalma:***Portfólió tantárgy bemutatása, vizsgában elfoglalt helye, a tantárgy követelményei.A 13. évfolyamon 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  |  |
| ***Vállalkozási gyakorlat*** | Vállalkozási gyakorlat |  | ***31 óra******Tartalma:***Vállalkozási formák közötti választás feltételei.Cégbejegyzéshez kapcsolódó dokumentumok fajtái, tartalma.Vállalkozás indításához kapcsolódó bejelentési kötelezettségek, és a teljesítés módjai.Bankszámlanyitás feltételei, bankszámla fajtái, bankszámla feletti rendelkezés.Munkaerő szükséglet tervezése, munkakörök meghatározása.Álláshirdetés formai, tartalmi követelményei.Munkaszerződés kötelező és lehetséges elemei, tartalma.Bért terhelő kötelezettségek.Bérszámfejtés. Bérnyilvántartás bizonylatai, tartalma, bérköltségek tervezése.Iktatás jelentősége, fajtái.Megrendeléshez kapcsolódó nyilvántartások, bizonylatok fajtái, tartalmi, formai követelményei.Értékesítéshez kapcsolódó nyilvántartások, bizonylatok fajtái, tartalmi, formai követelményei.Készletnyilvántartás jelentősége, bizonylatai, tartalmi, formai követelményei.Adatbázisok, készletnyilvántartó programok jelentősége, fajtái, tartalma.Cég arculat tartalmi, formai jegyei.Értékesítés ösztönzők fajtái, jellemzői, ütemezése.Árajánlat, katalógus tartalmi, formai, arculati elemei.A számlanyilvántartás jelentősége, a kapcsolódó pénzügyi bizonylatok fajtái, tartalmi elemei.Házipénztár kezelésének szabályai, bizonylatai, kitöltésükre vonatkozó előírások.Pénzügyi levelek típusai, tartalmi követelményei.Adó- és járulékfizetési kötelezettségek fajtái, mértéke, bevallása, megfizetése.NAV nyomtatványkitöltő programok elérhetősége, használata. |  |

# Kereskedő és webáruházi technikus képzési program – 1 éves intenzív képzés

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tantárgy** | **Témakör** | 1/13. évfolyam I. ciklus (10 hét) |
| **távoktatás-konzultáció (tutor)** | **kontakt óra** |
| ***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***  |  |  | ***20 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***  |  | ***10 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 mutatókkal | ***10 óra******Tartalma:***Eredményesség: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*** ***(korábban: 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** |  | ***63 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 | ***21 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***  |  | ***31,5 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 | ***52,5 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*** ***(korábban: marketing alapjai)*** |  | ***63 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*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 | ***63 óra******Tartalma:***A piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területePiackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketingA vállalat környezetének elemeiA piac fogalma, kategóriáiA piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői *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  |