

**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, tagozódása  A kereskedelmi munkakörök és jellemzőik  A 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 gazdálkodása  A gazdálkodási folyamat elemei  Beszerzési folyamat  Termelési folyamat  Értékesítési folyamat  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*** |  | ***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, tagozódása  Az áruforgalmi folyamat elemei  Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban  A 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 árucsoportosítás  Specifikus árucsoportosítás  Csomagolástechnika:  A csomagolás fogalma, funkciói  A csomagolásra vonatkozó előírások  A csomagolásnál használt anyagok jellemzői  A csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk  A csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük  Reverz 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 kezelése  Árjelző 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 követelmények  Az élelmiszerek összetétele  Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége  Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)  Rendszertani csoportosítás  Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések  A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények  Élvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai  Vegyiáruk:  A vegyiáruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei  A vegyiáruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása  A vegyiáruk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények  Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések  Vegyiáruk rendszertani csoportosítása  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 |
| ***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, megfizetése  Készletgazdálkodás:  A készletgazdálkodás mutatószámai, értelmezésük  Az áruforgalmi mérlegsor  A leltáreredmény megállapítása | ***48 óra***  ***Tartalma:***  Árképzés:  Árajánlatok közötti választás, beszerzési döntés a gyakorlatban  Az ár kialakításának szempontjai  Készletgazdálkodás:  A készletek nagyságát befolyásoló tényezők  A leltározás folyamata a gyakorlatban, a leltáreredmény megállapítása |  |
| ***Digitalizáció*** |  | ***48 óra***  ***Tartalma:***  A rendszer felépítése és működtetése  Az elektronikus kereskedelmi rendszer főbb részei Az elektronikus kereskedelem szintjei  Infrastrukturális ellátottság  Webszerver, alkalmazásszerver, adatbázisszerver  A rendszer működtetése, költségek  Multimédiás és kommunikációs alkalmazások Egyedi gépen alapuló multimédia Hálózaton (széles- és keskenysávú) alapuló multimédia  Kommunikációs alkalmazások  Weblapkészítés 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 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 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 oka  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  Víz-, zaj- és rezgésvédelem  Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői | ***48 óra***  ***Tartalma:***  Környezetvédelem:  A hulladékok gyűjtésének és szállításának módozatai  Veszélyes anyagok kezelése  Digitális és analóg eszközök használata:    Árumozgató gépek, eszközök fajtái  Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok  A 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 gyakorlatban  Gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban  Áru- és vagyonvédelmi eszközök használata a gyakorlatban |
| ***Termékismeret és forgalmazás*** | ***Általános áruismeret*** |  | ***32 óra***  ***Tartalma:***  Termékfelelősség, minőség  Minőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályok  Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati keze-lési útmutató  CE megfelelőségi jelölés  Szabvány, szabványosítás  A fogyasztók tájékoztatása  A termékcímke adattartalma | ***60 óra***  ***(tömbösített gyakorlat keretében)***  ***Tartalma:***  Fogyasztóvédelmi alapok:  A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok  A fogyasztóvédelem intézményrendszere  A fogyasztókat megillető alapjogok  Termékfelelősség, minőség  Minőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályok  Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati keze-lési útmutató  CE megfelelőségi jelölés  Szabvány, szabványosítás  A fogyasztók tájékoztatása  A termékcímke adattartalma  Szavatosság, jótállás  Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok  Fogyasztói panaszok kezelése  Vitás ügyek rendezése  Hatósági 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 tényezők  Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése  A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzése  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  Költségek:  A költségek fogalma, összetétele  A költségek csoportosítása  A költségek vizsgálata, elemzése abszolút mutatókkal, relatív mutatókkal  A költségekre ható tényezők |  |  |
| ***Digitalizáció*** |  | ***48 óra***  ***Tartalma:***  Adatbáziskezelés Az adatbáziskezelő szoftver munkakörnyezete  Adatbevitel, adattábla létrehozása Műveletek az adatokkal, mezőkkel  Táblák összekapcsolása  Lekérdezések, jelentések, űrlapok |  |  |
| ***Marketing*** |  | ***32 óra***  ***Tartalma:***  Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing  A vállalat környezetének elemei  A piac fogalma, kategóriái  A piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői  A piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területe  Piacszegmentálás és célpiaci marketing  A 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, hátrányai  Az 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 elszámoltatása  A 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 gyakorlatban  Az 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 trendek  Új fogyasztói szokások és vevőtípusok megismerése  Innovációk, új termékek |  | ***62 óra***  ***Tartalma:***  Termékkihelyezés a gyakorlatban, a polctükör alkalmazási területei, előnyei, hátrányai  Vevői 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 finanszírozása  A tőkeszükségletet befolyásoló tényezők  Finanszírozási lehetőségek, előnyök, hátrányok.  Belső források fajtái  Külső források fajtái  A banki hitelezés folyamata és alapfogalmai  A lízingelés lényege, előnyei, hátrányai  *A közbeszerzés alapjai*  A közbeszerzés alapfogalmai  A közbeszerzés menete  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 |  |
| ***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, értékelése  Vagyonvizsgálat:  A vállalkozások vagyona  Egyszerűsített mérleg szerkezete, tartalma  Mérleg összeállítása  A vagyon- és tőkeszerkezeti mutatók számítása, értékelése, következtetések levonása |  |
| ***Digitalizáció*** |  | ***31 óra***  ***Tartalma:***  Mobil alkalmazások Mobil eszközök fizikai paraméterei  Applikációkhoz köthető szoftver platformok  Mobil alkalmazási fejlesztési keretrendszer  Tartalmi lapok és kapcsolható tartalmak   Szoftverhasználati jogok  Szoftverekhez kapcsolódó jogok, felhasználási formák  Shareware, freeware, adware, spyware  EULA, BSA szervezet,  Felhasználói jogok (OEM verzió, LP, OL) |  |  |
| ***Webáruház működtetése*** |  | ***46,5 óra***  ***Tartalma:***  Online vállalkozások  Online vállalkozási formák alapítása és működtetése  Online vállalkozások tárgyi feltételei  Online vállalkozások személyi feltételei  E-kereskedelmi modellek típusai  Online kereskedelmi platformok  Az internet kereskedelmi alkalmazása  Frameworkök és webshop motorok  Webshop plugin, webáruház építő platformok  Közösségi média felületek  Logisztikai feladatok  Termékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolítása  Az ellátásilánc-struktúra jellemzői  E-beszerzés  A logisztikai információs rendszer  E-disztribúció  Kiszervezett logisztika  Dropshipping  A kiszállítás / logisztika megszervezése  Ügyfélkapcsolatok menedzselése  Az ügyfélkapcsolatok jelentősége  Új vásárló szerzése  A vevő megtartása, alkalmazott technikák  CRM ügyfélkapcsolati menedzsment  Panaszkezelés  Áruforgalmi folyamatok az e-kereskedelemben  Az áru nyomonkövetése |  | ***186 óra***  ***Tartalma:***  Online vállalkozások (a gyakorlati helyre jellemző vállalkozási forma részletes megismerése)  Az adott online vállalkozási forma alapítása és működtetése  Online vállalkozások tárgyi feltételei  Online vállalkozások személyi feltételei  Online kereskedelmi platformok  Az internet kereskedelmi alkalmazása  Frameworkök és webshop motorok (az adott vállalkozásra jellemzők alapján is)  Webshop plugin, webáruház építő platformok alkalmazása  Közösségi média felületek használata a kereskedelemben  Logisztikai feladatok  Termékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolítása  Az ellátásilánc-struktúra jellemzői  E-beszerzés  A logisztikai információs rendszer  E-disztribúció  Kiszervezett logisztika  Dropshipping  A kiszállítás / logisztika megszervezése  Ügyfélkapcsolatok menedzselése  Az ügyfélkapcsolatok jelentősége  Új vásárló szerzése  A vevő megtartása, alkalmazott technikák  CRM ügyfélkapcsolati menedzsment  Panaszkezelés  Webáruházi adminisztráció általános és speciális folyamatai, azok dokumentálása (beszerzéstől a visszáru kezelésig)  Hirdetések, webáruházi propaganda, marketing |
| ***Jogi ismeretek*** |  | ***31 óra***  ***Tartalma:***  Alapvető fogyasztói jogok  Fogyasztóvédelmi törvény, fogyasztói reklamációk kezelése, dokumentálása  Üzemeltetés jogi feltételei  Az interneten létrejött szerződések követelményei  A szolgáltatók felelőssége és a fogyasztói jogok védelme  Általános szerződési feltételek  Az előzetes tájékoztatási kötelezettség  A tömeges szerződéskötés  A szerződés teljesítésével kapcsolatos kötelező előírások  Az abszolút elállás jogának biztosítása  Szerzői jog  A szerzői jog fogalma, jogi védelem  A szerzői jog átruházásának lehetőségei  Adatvédelmi szabályok, GDPR  Az ügyfelek személyes adatainak kezelése Adatkezelési tájékoztató és nyilvántartás Adatkezelők - adatfeldolgozói szerződés Adatvédelmi szabályzat  A pénzforgalom szabályozása  Fizetési lehetőségek (átutalás, paypal, utánvét, internetes bankkártya)  Banki tranzakciók végrehajtásának szabályozása Két- és háromszereplős fizetés  Áruforgalmi folyamatokhoz, fizetési lehetőségekhez kapcsolódó bizonylatok, okmányok kiállítása, kezelése |  |  |
| ***Marketing*** |  | ***31 óra***  ***Tartalma:***  *Reklám*  Marketingkommunikáció eszközrendszere, a kommunikációs mix elemei  A reklám fogalma, szerepe, fajtái Reklámeszközök fogalma, fajtái  *Arculatkialakítás* Az image lényege, fajtái  Az arculat fogalma, arculatot befolyásoló tényezők  Az arculat formai és tartalmi elemei | ***31 óra***  ***Tartalma:***  *Online marketing*  Az online marketing fogalma, célja és eszközei  Webhelymarketing, email marketing  Metakereső oldalak, keresőoptimalizálás, tölcsér-építés  Bannerek, PPC hirdetések, adat-tápláló (datafeed) marketing  Suttogó marketing, közösségi háló, blogolás, influencer marketing  Az 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 gazdálkodása  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 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 esetén  A 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, hátrányai  Árufőcsoportok:  Hagyományos árucsoportosítás  Specifikus árucsoportosítás  Árurendszerek:  Az árurendszerek jelentősége a kereskedelemben  A kódolás fogalma, fajtái: vonalkód, QR kód, GS-1, EAN (GTIN), ETK, VTSZ, TESZOR, EPC/RFID, PLU  Csomagolástechnika:  A csomagolás fogalma, funkciói  A csomagolásra vonatkozó előírások  A csomagolásnál használt anyagok jellemzői  A csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk  A csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük  Reverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosítása  Termékfelelősség, minőség  Minőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályok  Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató  CE megfelelőségi jelölés  Szabvány, szabványosítás  A fogyasztók tájékoztatása  A termékcímke adattartalma  Szavatosság, jótállás  Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok | | |  | |
| ***Specifikus áruismeret: Élelmiszer és vegyi áru ismeret*** | ***10 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)  Élelmiszerek és élvezeti cikkek:  Rendszertani csoportosítás  Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések  A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények  Élvezeti 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, megfizetése  Árajánlatok közötti választás, beszerzési döntés a gyakorlatban  Az ár kialakításának szempontjai  Költségek:  A költségek fogalma, összetétele  A költségek csoportosítása  A költségekre ható tényezők  A 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 fajtái  A 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 fajtái  Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok  A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái  Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői  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  A 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 ellenőrzése  A fogyasztói ár feltüntetése  Az árazó-, címkézőgép, számítógép kezelése  Árjelző 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  Pénzkezelés:  A pénzforgalom általános szabályai  Pénzforgalmi számla nyitása  Készpénzes, készpénzkímélő és készpénz nélküli fizetési módok  Fizetési számlák fajtái  Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben  A valutával történő fizetés szabályai  Nyugtaadási kötelezettség  Gépi/ kézi készpénzfizetési számla | |
| ***Termékismeret*** | ***Specifikus áruismeret:***  ***Élelmiszer és vegyi áru ismeret*** | | ***10,5 óra***  ***Tartalom:***  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 | ***21 óra***  ***Tartalom:***  Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények  Rendszertani csoportosítás  Az élelmiszerek összetétele  Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége  Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)  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  eljárásokkal 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 tényezők  A leltározás folyamata a gyakorlatban, a leltáreredmény megállapítása  Humán erőforrás tervezés:  A létszámgazdálkodásra ható tényezők  Vagyonvizsgálat:  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 megállapítása  Humán erőforrás tervezés:  A létszámgazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése  Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése  A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzése  Vagyonvizsgálat:  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 részei Az elektronikus kereskedelem szintjei  Infrastrukturális ellátottság  Webszerver, alkalmazásszerver, adatbázisszerver  A rendszer működtetése, költségek  Multimédiás és kommunikációs alkalmazások Egyedi gépen alapuló multimédia Hálózaton (széles- és keskenysávú) alapuló multimédia  Kommunikációs alkalmazások  Weblapkészítés és működtetés  Sablonok, HTML, CSS, domainnevek  Webdesign, web hosting  Szoftverspecifikáció, -tervezés, -vizsgálat és karbantartás  A nyílt forráskódú szoftverek előnyei és hátrányai   Adatbáziskezelés Az adatbáziskezelő szoftver munkakörnyezete  Adatbevitel, adattábla létrehozása Műveletek az adatokkal, mezőkkel  Táblák összekapcsolása  Lekérdezések, jelentések, űrlapok   Mobil alkalmazások Mobil eszközök fizikai paraméterei  Applikációkhoz köthető szoftver platformok  Mobil alkalmazási fejlesztési keretrendszer  Tartalmi lapok és kapcsolható tartalmak   Szoftverhasználati jogok  Szoftverekhez kapcsolódó jogok, felhasználási formák  Shareware, freeware, adware, spyware  EULA, BSA szervezet,  Felhasználói jogok (OEM verzió, LP, OL) | |
| ***Webáruház működtetése*** |  | | ***42 óra***  ***Tartalma:***  Online kereskedelmi platformok  Az internet kereskedelmi alkalmazása  Frameworkök és webshop motorok  Webshop plugin, webáruház építő platformok  Közösségi média felületek  Logisztikai feladatok  Termékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolítása  Az ellátásilánc-struktúra jellemzői  E-beszerzés  A logisztikai információs rendszer  E-disztribúció  Kiszervezett logisztika  A kiszállítás / logisztika megszervezése  Áruforgalmi folyamatok az e-kereskedelemben  Az áru nyomonkövetése | ***42 óra***  ***Tartalma:***  Online vállalkozások  Online vállalkozási formák alapítása és működtetése  Online vállalkozások tárgyi feltételei  Online vállalkozások személyi feltételei  E-kereskedelmi modellek típusai  Dropshipping  Ügyfélkapcsolatok menedzselése  Az ügyfélkapcsolatok jelentősége  Új vásárló szerzése  A vevő megtartása, alkalmazott technikák  CRM ügyfélkapcsolati menedzsment  Panaszkezelés | |
| ***Jogi ismeretek*** |  | | ***42 óra***  ***Tartalma:***  Alapvető fogyasztói jogok  Fogyasztóvédelmi törvény, fogyasztói reklamációk kezelése, dokumentálása  Üzemeltetés jogi feltételei  Az interneten létrejött szerződések követelményei  A szolgáltatók felelőssége és a fogyasztói jogok védelme  Általános szerződési feltételek  Az előzetes tájékoztatási kötelezettség  A tömeges szerződéskötés  A szerződés teljesítésével kapcsolatos kötelező előírások  Az abszolút elállás jogának biztosítása  Szerzői jog  A szerzői jog fogalma, jogi védelem  A szerzői jog átruházásának lehetőségei  Adatvédelemi szabályok, GDPR  Az ügyfelek személyes adatainak kezelése Adatkezelési tájékoztató és nyilvántartás Adatkezelők - adatfeldolgozói szerződés Adatvédelmi szabályzat  A pénzforgalom szabályozása  Fizetési lehetőségek (átutalás, paypal, utánvét, internetes bankkártya)  Banki tranzakciók végrehajtásának szabályozása Két- és háromszereplős fizetés  Áruforgalmi 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 kiválasztása  A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés  A franchise lényege és jellemzői  *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 | ***63 óra***  ***Tartalma:***  A piackutatás fajtái, módszerei és felhasználási területe  Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing  A vállalat környezetének elemei  A piac fogalma, kategóriái  A piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői *Reklám*  Marketingkommunikáció eszközrendszere, a kommunikációs mix elemei  A reklám fogalma, szerepe, fajtái Reklámeszközök fogalma, fajtái  *Arculatkialakítás* Az image lényege, fajtái  Az arculat fogalma, arculatot befolyásoló tényezők  Az arculat formai és tartalmi elemei  *Online marketing*  Az online marketing fogalma, célja és eszközei  Webhelymarketing, email marketing  Metakereső oldalak, keresőoptimalizálás, tölcsér-építés  Bannerek, PPC hirdetések, adat-tápláló (datafeed) marketing  Suttogó marketing, közösségi háló, blogolás, influencer marketing  Az 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 | |