

# KÉPZÉSI PROGRAM

## **KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ**

### **10. és 11. ÉVFOLYAM**

## A szakirányú oktatás képzési programja Tanulási eredmény alapú oktatásszervezés

### I. ÖSSZEFOGLALÓ ADATOK

#### 1. A szakma alapadatai

1.	<b>Az ágazat megnevezése:</b>	Kereskedelem
2.	<b>A szakma megnevezése:</b>	<b>Kereskedelmi értékesítő</b>
3.	<b>A szakma azonosító száma:</b>	4 0416 13 02
4.	A szakma szakmairányai:	–
5.	<b>A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:</b>	4
6.	<b>A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:</b>	4
7.	Ágazati alapoktatás megnevezése:	Kereskedelem ágazati alapoktatás
8.	Kapcsolódó részzszakmák megnevezése:	Bolti előkészítő, Pénztáros
9.	Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama:	Szakképző iskolai oktatásban: 140 óra, Technikumi oktatásban: -, Érettségire épülő oktatásban: 140 óra
10.	A szakirányú oktatásra egy időben fogadható tanulók, illetve képzésben részt vevő személyek maximális létszáma:	Helyszín: TESCO Balassagyarmat Egy műszakban: 20 fő Két műszakban: 20 fő
11.	<b>A képzés célja:</b>	<p>A képzés fő célja, hogy a tanuló gyakorlatban tudja alkalmazni azokat a kereskedelmi ismereteket, melyek birtokában a szakmai feladatok ellátása a működési szabályoknak megfelelően, magas színvonalon biztosítható. Képes legyen ellátni a szükséges részfeladatokat az eladásra kerülő áruk átvételétől kezdve a raktározáson át az áru szabályos kihelyezéséig, értékesítéséig, illetve kiszolgálni és szakszerűen tájékoztatni a vásárlókat.</p> <p>Fejlődjenek a szakirányhoz szükséges kompetenciái, legfőképp az önállóság, felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, precizitás, folyamatos tanulás iránti igény, társas együttműködés, konfliktuskezelés.</p> <p>Bővüljön a digitális ismerete, igazodjon el a digitális környezetben és készségszinten kezelje a különböző digitális eszközöket, technikákat.</p> <p>További cél, hogy elősegítsük a vásárlóközpontú szemlélet kialakulását, előtérbe helyezve a személyes hozzáállás fejlesztését, hogy a szakmai ismeretek megalapozása és bővítése mellett viselkedési és kapcsolati kultúrája is fejlődjön.</p>
12.	A képzés célcsoportja:	Alapfokú iskolai végzettség, szakképző iskolai oktatásban és érettségire épülő oktatásban tanuló személyek

## 2. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei (Forrás: KKK)

Ssz	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.	Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenységeket.	Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket.	Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát.
2	Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja.	Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használt bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendőket.	Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére.	Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, az árut fogadni és az átvételt lebonyolítani.
3	Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.	Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért.
4	A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképet.	Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.	Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni.	Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO stb.) betartásáért.
5	Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladótérrel áruval.	Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.	Minőségorientált módon jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladótérben.	Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe.
6	Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelőségeket.	Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait	Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét.	Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi az áruk minőségét, és jár el a protokoll szerint (pl.: selejtez)
7	Biztosítja a termékek árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.	Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.	Az árucímkéket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.	Vezetői irányítással önállóan készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat.
8	Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.	Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiállítások, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét.	Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában.	Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat.

9	Fogadja a vásárlót, felméri az igényeit, bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat, szakmai tanácsaival segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket. Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs eszközöket.	Ismeri a termékválasztékot. az általa eladásra kínált termékeket és azok árujellemezőit, minőségi követelményeit, termékelőnyeit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre.	Árubemutató és -értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.
10	Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra.	Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét.	Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére.	Az árut önállóan készíti elő vevői szállításra.
11	Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel.	Ismeri az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.	Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat.	Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért.
12	Az online rendelt árut komissiózza és expediálja.	Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	A komissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre.	Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait.
13	Részt vesz a leltár, visszárú, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.	Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.	Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszárú üzleti eredményre gyakorolt hatását.	Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.
14	Alkalmazza az áru-és vagyoni védelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyoni védelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyoni védelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru és vagyoni védelmi veszélyeztettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.
15	Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat.	Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyoni védelem vonatkozásában.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért.
16	Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.	Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat.	A bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.
17	Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, panaszokat.	Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során.	Elkötelezett a vásárlóval való empatikus, udvarias kommunikáció mellett.	Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri.

18	Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését.	A gépek és berendezések kezelését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi.	A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja.
19	Munkaterületét tisztán és rendben tartja.	Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.	Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.	Önállóan tartja rendben a munkaterületét.
20	Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja.	Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását.	Szabálykövetően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából.	Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit.
21	Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában.	Tudja az árubeszerezés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.	Körülmékövetően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében.	A rutinszerű feladatokat önállóan elvégzi, speciális helyzetekben vezetőjéhez fordul.
22	Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában.	Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat.	Szabálykövetően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében.	Felelős a hatáskörön belüli egészségügyi előírások betartásáért.
23	Rangsorolja és megszervezi a kapott információk alapján a munkakörébe tartozó feladatokat.	Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét.	A munkakörébe tartozó feladatokat tudatos, minőségorientált szemlélettel végzi.	Egyszerűbb, begyakorolt feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe.
24	Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.	Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait.	Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartására. Nagyfokú precizitással végzi munkáját.	Felelős a hatáskörön belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.
25	Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Tevékenysége során értéként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.	Felelős a hatáskörön belüli környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért.
26	Tájékoztatja a fogyasztókat az őket megillető jogokról. Kezeli a fogyasztói panaszokat.	Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jótállás közti különbséget.	Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére.	Felelős a hatáskörön belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.

### 3. A szakirányú oktatásba történő belépés feltételei:

1.	Iskolai előképzettség:	Alapfokú iskolai végzettség, ágazati alapvizsga
2.	Foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	Szükséges
3.	Pályaalkalmassági vizsgálat:	Nem szükséges

### 4. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek munkahelyi körülmények között

	Funkció	Végzettség	Szakképzettség (szakképesítés)	Szakirányú szakmai gyakorlat	Egyéb (pl. kgv)
1.	Tanműhely-vezető	–	–	–	–
2.	<b>Szakirányú oktatásért felelős személy</b>	államilag elismert legalább középfokú szakirányú végzettség	–	–	–
3.	Oktató(k)	Szkr. 242. §-ában előírtaknak megfelelő oktató			

### 5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

1	<b>Helyiségek:</b>	Eladótér, Áruházi hátsó területek; Irodahelység
2	<b>Eszközök és berendezések:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Árutároló és bemutató berendezések</li> <li>• Mérőeszközök</li> <li>• Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó</li> <li>• Elektronikus áruvédelmi eszközök</li> <li>• Hűtőberendezések</li> <li>• Árumozgató gépek, eszközök</li> <li>• Vágóeszközök</li> <li>• Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök</li> <li>• Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök</li> <li>• Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek</li> <li>• Mobil alkalmazások</li> </ul>
3	<b>A projektfeladatok teljesítéséhez szükséges anyagok és felszerelések:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Számítógép internetkapcsolattal</li> <li>• Projektor, nyomtató, szkennel</li> <li>• Irodai és nyilvántartó szoftverek</li> <li>• Bizonylatok</li> <li>• Irodai eszközök és berendezési tárgyak</li> </ul>
4	<b>Egyéb speciális feltételek:</b>	-

### 6. A szakirányú oktatás tervezett időtartama

A (szakirányú) oktatás évfolyama			10.	
1.	Kereskedelmi egység működtetése	<b>Projekt alapú foglalkozások</b>	630 óra	67 % (kerekített érték)
		Iskolai foglalkozások (iskolánál töltendő)	306 óra	33 % (kerekített érték)
		A foglalkozások emelt összes óraszám:	<b>936 óra</b>	100%
2.	Nyári gyakorlat	Egybefüggő szakmai gyakorlat	<b>140 óra</b>	100%

A (szakirányú) oktatás évfolyama			11.	
1.	Kereskedelmi egység működtetése	<b>Projekt alapú foglalkozások</b>	560 óra	75 % (kerekített érték)
		Iskolai foglalkozások (iskolánál töltendő)	186,5 óra	25 % (kerekített érték)
		A foglalkozások emelt összes óraszám:	<b>746,5 óra</b>	100%



## II. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

### TANULÁSI TERÜLET- Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület

#### 1. A tanulási területhez tartozó tanulási eredmények (szakmai kimeneti követelmények) felsorolása

##### Kereskedelmi ismeretek tananyagegységekre vonatkozó:

TEA S.SZ.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
1)	A készletfigyelés és készletváltás alapján információt ad az árrendeléshez.	Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	
2)	Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni.	Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket.	Teljesen önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	
3)	Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi a raktárban.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat.	Teljesen önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	
4)	Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket.	Teljesen önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	
5)	Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megóvását.	Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Teljesen önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	
6)	Használja a készletnyilvántartó programokat.	Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket.	Teljesen önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	Készletnyilvántartó program
7)	Részt vesz a leltározás folyamatában.	Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhány és -többlet okait.	Instrukció alapján részben önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	PDA leolvasó használata
8)	Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és visszaigazolásához adatbázist kezel.	Ismeri az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	Eladói program használata
9)	Az online rendelt árukat komissiózza és expediálja.	Ismeri az áruösszeállítás és árukiszállítás munkafolyamatát.	Teljesen önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	
10)	Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket.	Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat	Teljesen önállóan	Önállóság, pontosság, felelősségtudat, szabálykövetés	

**Üzlet működtetése tananyagegységekre vonatkozó:**

TEA S.SZ.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
11)	Betartja a munka- és balesetvédelmi szabályokat	Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik	Teljesen önállóan	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség	
12)	Betartja a tűzvédelmi előírásokat	Ismeri a tűzveszélyességi besorolásokat és tudja mi a teendő tűz esetén	Teljesen önállóan		
13)	Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket	Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket	Instrukció alapján részben önállóan		
14)	Munkahelyén betartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait	Teljesen önállóan		
15)	Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket	Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat	Teljesen önállóan		Számítógép és PDA használata
16)	A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezi a munkakörébe tartozó feladatokat	Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét	Teljesen önállóan		
17)	Ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat	Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket	Teljesen önállóan		Lopásgátló eszközök használata



**Pénztárgépezés tananyagegységekre vonatkozó:**

TEA S.SZ	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
18)	Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót	Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait	Teljesen önállóan	Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség	
19)	Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet	Ismeri a POS alapú pénztárgépek működését	Teljesen önállóan		POS alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ
20)	Leméri az áru súlyát, korrigál, ha tévesztett	Ismeri a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait	Teljesen önállóan		Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet
21)	Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat	Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat	Teljesen önállóan		
22)	Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valóságát, a bankkártya érvényességét	Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat	Teljesen önállóan		Bankkártya-leolvasót használ
23)	A pénztárosi munka során ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat is	Ismeri a pénztáros áru- és vagyonvédelemhez kapcsolódó feladatait	Teljesen önállóan		Használja az áruvédelmi eszközöket
24)	Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról	Ismeri a kassaasszisztens szerepét	Teljesen önállóan		
25)	Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használata során	Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép riasztási funkcióit és a riasztások kezelésének módjait	Teljesen önállóan		Képes kezelni az önkiszolgáló terminált
26)	Elvégzi az önkiszolgáló kassa nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését	Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép felépítését, működését	Teljesen önállóan		
27)	Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során	Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit	Teljesen önállóan		

**Termékismeret és -forgalmazás tananyagegységre vonatkozó:**

TEA S.SZ	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
28)	Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről	Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket	Teljesen önállóan	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás	Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére
29)	Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan	Ismeri a különleges termékek leírását	Teljesen önállóan		
30)	Szakszerűen kihelyezi a termékeket	Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat	Teljesen önállóan		
31)	Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit	Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat	Instrukció alapján részben önállóan		
32)	Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket	Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat	Teljesen önállóan		
33)	Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban	Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket	Teljesen önállóan		
34)	Tájékoztatót ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban	Ismeri a vegyiáruk forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok, illetve környezetbarát) jelzéseket	Teljesen önállóan		

35)	Tájékoztatást ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről	Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és használati útmutató jelképeit	Teljesen önállóan		
36)	Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatóján szereplő jelölésekről	Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat	Teljesen önállóan	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás	
37)	Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban	Ismeri az energiaosztályok besorolását, használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését. Ismeri a termékek szavatosságára, jótállására, szállítására, tárolására, forgalmazására vonatkozó követelményeket	Teljesen önállóan		

**Üzleti kommunikáció tananyagegységre vonatkozó:**

TEA S.SZ	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
38)	Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat	Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket	Teljesen önállóan	Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgálatasorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás	Webbongészőt használ információ keresésére és gyűjtésére
39)	Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást	Ismeri a kérdezéstechnika alapjait	Teljesen önállóan		
40)	Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl	Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket	Teljesen önállóan	Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgálatasorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás	
41)	Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webbongészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja	Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit	Instrukció alapján részben önállóan		Készletnyilvántartó szoftver, webbongésző
42)	Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára	Ismeri a marketing-kommunikáció elemeit	Teljesen önállóan		
43)	Szakszerűen kiszolgálja a vevőt	Ismeri a személyes eladás fogalmát	Teljesen önállóan		
44)	Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat	Ismeri a konfliktuskezelési technikákat	Teljesen önállóan		

## 2. A tanulási terület tartalmi elemei

A tanulási terület megnevezése:	Kereskedelmi egység működtetése												
A (szakirányú) oktatás évfolyama	10.	PROJEKTFOGLALKOZÁSOK Projekt munkák sorszáma és óraszámja									Iskolai foglalkozások (iskolánál töltendő)	Évfolyam emelt óraszámja	Iskola szabad órasáv-használata
Tananyagegység, illetve a tematikai egységek megnevezése	Évfolyam összes óraszámja	1	2	3	4	5	6	7	8	Összes óraszámja	Összes óraszámja	Összes óraszám	Összes szabad órasáv
<b>Kereskedelmi ismeretek</b>	<b>252</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	-	-	-	-	-	-	<b>180</b>	<b>90</b>	<b>270</b>	<b>18</b>
Áruforgalmi ismeret	180	90	90	-	-	-	-	-	-	180	18	198	18
Szakmai számítások	72	0	0	-	-	-	-	-	-	0	72		0
Online kereskedelem	-												
<b>Üzlet működtetése</b>	<b>180</b>	-	-	<b>77</b>	<b>80</b>	-	-	-	-	<b>157</b>	<b>36</b>	<b>193</b>	<b>13</b>
A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázátértékelés	40	-	-	32	-	-	-	-	-	32	10	42	2
Munka-, tűz- és balesetvédelem	50	-	-	45	-	-	-	-	-	45	10	55	5
Környezetvédelem	40	-	-	-	35	-	-	-	-	35	8	43	3
Erőforrás-gazdálkodás	-												
Áru- és vagyonvédelem	50	-	-	-	45	-	-	-	-	45	8	53	3
<b>Pénztárgépkézelés</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
Pénztárgép működtetése	-												
Pénzkezelés szabályai	-												
Pénzkezelés bizonylatai	-												
Fizetési eszközök, törvényi előírások	-												
A pénztáros elszámoltatása	-												
Önkiszolgáló pénztárterminál	-												
<b>Termékismeret és -forgalmazás</b>	<b>198</b>	-	-	-	-	<b>50</b>	<b>118</b>	-	-	<b>168</b>	<b>90</b>	<b>258</b>	<b>60</b>
Árrendszer	10	-	-	-	-	10	-	-	-	10	6	16	6
Mínőség	20	-	-	-	-	15	-	-	-	15	10	25	5
Fogyasztói érdekvédelem	30	-	-	-	-	25	-	-	-	25	5		0
Árúfőcsoportok bemutatása	80	-	-	-	-	-	60	-	-	60	60	120	40
Termékihelyezés	40	-	-	-	-	-	40	-	-	40	5	45	5
Csomagolás	18	-	-	-	-	-	18	-	-	18	4	22	4
Specifikus termékismeret	-												
Fogyasztói trendek	-												
<b>Üzleti kommunikáció</b>	<b>180</b>	-	-	-	-	-	-	<b>50</b>	<b>75</b>	<b>125</b>	<b>90</b>	<b>215</b>	<b>35</b>
Az értékesítő szerepe	40	-	-	-	-	-	-	30	-	30	15	45	5
A vásárlási döntést befolyásoló tényezők	30	-	-	-	-	-	-	-	25	25	15	40	10
Értékesítési technikák és eladásösztönzés	80	-	-	-	-	-	-	-	50	50	40	90	10
Digitális kommunikáció	30	-	-	-	-	-	-	20	-	20	20	40	10
<b>TANULÁSI TERÜLET ÖSSZÓRASZÁMA</b>	<b>810</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>50</b>	<b>118</b>	<b>50</b>	<b>75</b>	<b>630</b>	<b>306</b>	<b>936</b>	<b>126</b>

A tanulási terület megnevezése:	Kereskedelmi egység működtetése												
A (szakirányú) oktatás évfolyama	11.	PROJEKTFOGLALKOZÁSOK Projekt munkák sorszáma és óraszámja									Iskolai foglalkozások (iskolánál töltendő)	Évfolyam emelt óraszámja	Iskola szabad órasáv-használata
Tananyag egység, illetve a tematikai egységek megnevezése	Évfolyam összes óraszámja	9	10	11	12	13	14	15	16	Összes óraszámja	Összes óraszámja	Összes óraszám	Összes szabad órasáv
<b>Kereskedelmi ismeretek</b>	<b>279</b>	<b>141</b>	<b>62</b>	-	-	-	-	-	-	<b>203</b>	<b>78</b>	<b>281</b>	<b>2</b>
Áruforgalmi ismeret	141	141	-	-	-	-	-	-	-	141	0		0
Szakmai számítások	72	0	0	-	-	-	-	-	-	0	72		0
Online kereskedelem	66	-	62	-	-	-	-	-	-	62	6	68	2
<b>Üzlet működtetése</b>	<b>31</b>	-	-	<b>31</b>	-	-	-	-	-	<b>31</b>	<b>15,5</b>	<b>46,5</b>	<b>15,5</b>
A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés	-												
Munka-, tűz- és balesetvédelem	-												
Környezetvédelem	-												
Erőforrás-gazdálkodás	31	-	-	31	-	-	-	-	-	31	15,5	46,5	15,5
Áru- és vagyonvédelem	-												
<b>Pénztárgépkézelés</b>	<b>78</b>	-	-	-	<b>42</b>	<b>36</b>	-	-	-	<b>78</b>	<b>15,5</b>	<b>93,5</b>	<b>15,5</b>
Pénztárgép működtetése	20	-	-	-	20	-	-	-	-	20	0		0
Pénzkezelés szabályai	12	-	-	-	12	-	-	-	-	12	0		0
Pénzkezelés bizonylatai fogyasztói trendek a vásárlói kosárban	10	-	-	-	10	-	-	-	-	10	11,5	21,5	11,5
Fizetési eszközök, törvényi előírások	10	-	-	-	-	10	-	-	-	10	0		0
A pénztáros elszámoltatása	10	-	-	-	-	10	-	-	-	10	4	14	4
Önkiszolgáló pénztárterminál	16	-	-	-	-	16	-	-	-	16	0		0
<b>Termékismeret és -forgalmazás</b>	<b>155</b>	-	-	-	-	-	<b>85</b>	<b>70</b>	-	<b>155</b>	<b>62</b>	<b>217</b>	<b>62</b>
Árrendszer	-												
Minőség	-												
Fogyasztói érdekvédelem	-												
Árúfőcsoportok bemutatása	53	-	-	-	-	-	53	-	-	53	42	95	42
Termékkihelyezés	32	-	-	-	-	-	32	-	-	32	0		0
Csomagolás	-												
Specifikus termékismeret	50	-	-	-	-	-	-	50	-	50	10	60	10
Fogyasztói trendek	20	-	-	-	-	-	-	20	-	20	10	30	10
<b>Üzleti kommunikáció</b>	<b>93</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>15,5</b>	<b>108,5</b>	<b>15,5</b>
Az értékesítő szerepe	10	-	-	-	-	-	-	-	10	10	0		0
A vásárlási döntést befolyásoló tényezők	-												
Értékesítési technikák és eladásösztönzés	73	-	-	-	-	-	-	-	73	73	5,5	78,5	5,5
Digitális kommunikáció	10	-	-	-	-	-	-	-	10	10	10	20	10
<b>TANULÁSI TERÜLET ÖSSZÓRASZÁMA</b>	<b>636</b>	<b>141</b>	<b>62</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>85</b>	<b>70</b>	<b>93</b>	<b>560</b>	<b>186,5</b>	<b>746,5</b>	<b>110,5</b>

### 3.A tananyag-, illetve a tematikai egységek megvalósítása során alkalmazott módszerek és munkaformák

Projektek		10. évfolyam	Tartalmi ismertetés és módszer	Idő (óra)	Idő sáv	Munkaforma
s.sz	TEA-s.sz:	A projekt az alábbi témákat dolgozza fel:	Témaköröket lefedő maximális feladatpaletta (óraszám függvényében alakítható)			
1	1, 2,10	<p><b>Áruforgalmi ismeretek</b> Az áruforgalmi folyamat elemei Az árubeszerezés helye, szerepe az áruforgalomban A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja</p> <p><b>Szakmai számítások</b> Árak felépítése Leértékelés, akció, kiárusítás</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Az áruforgalomhoz tartozó helyiségek, eszközök megtekintése.</li> <li>• Az áruforgalom folyamatának végigkísérése.</li> <li>• Megnézni hogyan működik az áru rendelése (bolti/központi rendelések), milyen áruházi teendők vannak ezzel kapcsolatban, mi az árubeszerezés szerepe az áruforgalomban.</li> <li>• Összehasonlítani a tanult beszerzés folyamatát a gyakorlati helyen megvalósuló működéssel.</li> <li>• Részvétel legalább 10 alkalommal az áruátvétel teljes folyamatában, központi és direkt szállítók esetében is.</li> <li>• Legalább 5 áruátvételnél végigkísérni az áruátvétel adminisztrációját a boltban.</li> <li>• Megnézni, hogyan működnek a központi raktári honlapok (Gyál, HCH). Hol és hogyan lehet reklamációkat intézni, milyen lehetséges válaszok vannak.</li> <li>• Megnézni direktszállítók esetén a reklamációs ügyintézés, azok megoldását.</li> <li>• Megfigyelni, hogy az áruátvétel során milyen munkavédelmi szabályokat kell betartani? (kamionra való felmenetel, anyagmozgatás stb.)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skillnaut tananyagok és tesztek elvégzése a szakmai számítások feladatkörben</li> </ul>	ld. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető



2	3,4,5,6,7,10	<p><b>Áruforgalmi ismeretek</b>          Göngyölegkezelés          Raktárak, tárolási módok          Ármozgató eszközök és gépek          Beérkezett áruk készletre vételezése          Készletnyilvántartó program megismerése          Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása          A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése          Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek)</p> <p><b>Szakmai számítások</b>          Forgalom          Költségek          Árréstőmeg</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Az áruházban megtalálható göngyölegek vizsgálata. Melyiket hol használjuk? Mi a teendő, ha megsérül egy göngyöleg? (Ha van a gyakorlati időszak alatt, akkor részt venni a göngyölegleltárban)</li> <li>• Göngyöleg értékek meghatározása, kiszámítása.</li> <li>• Megnézni milyen raktárak találhatóak az üzletben, melyiket mire használjuk, milyen hőfokon milyen termékcsaládokat tárolunk benne?</li> <li>• Az áruházban található tárolási módok, ármozgató gépek és eszközök vizsgálata.</li> <li>• Részvétel a direkt áruátvételnél (PDCU) majd az átvett termékek rendszerbeli életútjának nyomon követése (Storeline rendszer). Mi a különbség a papíralapú és a PDCU átvétel között?</li> <li>• Egy osztály tényleges forgalmának vizsgálata.</li> <li>• Részvétel legalább 10 leltározásban.</li> <li>• Megfigyelni mi a szerepe a leltárak utáni korrekcióknak? Hogyan valósul ez meg a gyakorlati helyen? Hogyan befolyásolja a bolt leltáreredményét, ha nem volt pontos a korrekció? Milyen más hatása lehet a bolt működésére?</li> <li>• Tanulmányozni mi a szerepe a rendszeres veszteségkezelésnek? Milyen típusait valósítják meg a veszteségkezelésnek/megelőzésnek a boltban?</li> <li>• Részvétel legalább 10 teljes selejtezési folyamatban.</li> <li>• Részvétel legalább 10 értékcsökkentési folyamatban (ha lehet különfélekben).</li> <li>• Skillnaut tananyagok és tesztek elvégzése a szakmai számítások feladatkörben</li> </ul>	Id. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
---	--------------	--	---	-------------	------------------	--

3	11,12,13,15	<p><b>A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés</b> Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja Felkészülés a hatósági ellenőrzésre</p> <p><b>Munka-, tűz- és balesetvédelem</b> Munkavédelmi alapfogalmak Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Megfigyelni milyen HACCP dokumentációkat használ az áruház? Hogyan történik a dokumentálás? Közös dokumentációkezelés az áruházi munkatárssal.</li> <li>• Korábbi hatósági látogatás jegyzőkönyvének elkérése az áruháztól. Amennyiben intézkedés szükséges, akkor az intézkedési tervet is. Ezen dokumentumok vizsgálata.</li> <li>• A kötelező munkavédelmi felszerelések (ruházat) megismerése. Áruházi területenként bontva (árufeltöltők, pultosok, kasszások) milyen munkavédelmi felszerelést (ruházatot) kötelező viselni?</li> <li>• Felmérni milyen speciális munkavédelmi eszközöket használnak az áruházban (pultokban, pékségben) és ezekkel milyen veszélyforrások kerülhetnek el?</li> <li>• Ismeretszerzés az anyagmozgató gépek (HASZNÁLNI TILOS!) működtetéséhez szükséges engedélyekről, jogosítványokról. A használat során kitöltendő papírok vizsgálata.</li> <li>• Menekülési terv megismerése. Hány helyen lehet elhagyni az áruházat? Mi a folyamata az áruház kiürítésének?</li> <li>• Tudni, hogy tűz esetén mi a teendő, illetve felmérni, hogy milyen tűzoltásra szolgáló eszközök találhatóak az áruházban?</li> <li>• Ismeretszerzés arról, hogy munkahelyi baleset esetén mi a teendő? Baleseti jegyzőkönyv kitöltésének szabályai.</li> <li>• Veszélyforrások vizsgálata. Milyen veszélyforrások fordulhatnak elő az áruházban balesetvédelmi szempontból?</li> </ul>	Id. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
---	-------------	--	---	----------	---------------	--

4	14,17	<p><b>Környezetvédelem</b> A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem Az üvegházhatás jelensége, következménye Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége</p> <p><b>Áru- és vagyonvédelem</b> Az áru- és vagyonvédelem szerepe Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők Áru- és vagyonvédelmi eszközök A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei Rendkívüli esetek kezelése</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Az áruházi hulladékgyűjtési módok vizsgálata.</li> <li>• A veszélyes hulladéktípusok és ezekre vonatkozó szabályok ismerete.</li> <li>• Az áruházban használt vegyi anyagok (kézmosók, mosogatószer, tisztítószer) ismerete és ezek tárolásának és használatának szabályai. Hol és milyen formában találhatóak meg az áruházban ezek a szabályok?</li> <li>• Információszerzés arról, hogy az áruház milyen módon gyűjti szelektíven a hulladékot (dolgozók és vásárlók) és ezeket a Tesco hogyan hasznosítja újra.</li> <li>• Áruvédelmi eszközök vizsgálata. Milyen áruvédelmi eszközök vannak az áruházban? Ezeket mely terméktípusoknál használják?</li> <li>• Ismerje meg a bolti lopások megelőzésének egyéb lehetőségeit (CCTV, áruvédelmi kapu, biztonsági szolgálat).</li> <li>• Szerezzen ismereteket az áru- és vagyonvédelemről a kasszázási folyamatban.</li> </ul>	ld. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
---	-------	---	---	-------------	------------------	--

5	31,33	<p><b>Árurendszerek</b>          Árurendszerek          A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben          EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök</p> <p><b>Minőség</b>          Az áru minőségére ható tényezők          Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei          Szabványok, szabványosítás</p> <p><b>Fogyasztói érdekvédelem</b>          A fogyasztókat megillető jogok          A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások          Az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásai          A szavatosság          A jótállás          Fogyasztói panaszok kezelése          Vásárlók könyve          Békéltető testület          Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boltban található árurendszerek, vonalkódok vizsgálata.</li> <li>Ismeretszerzés az EPOS-rendszerről; Auto-ID eszközökről.</li> <li>Az áru minőségére ható tényezők ismerete. Milyen tényezőktől és hogyan lehet védeni az árukat.</li> <li>Megfigyelni, hogy az áruház (Tesco) milyen eszközök segítségével biztosítja a termékek megfelelő minőségét?</li> <li>Megnézni milyen szabályokat alkalmaz a bolt a fogyasztói jogok és érdekvédelem kapcsán és ezeket hogyan tartja be.</li> <li>Az áruk forgalomba hozatalához szükséges előírások ismerete. Az áruház ezt hogyan oldja meg?</li> <li>Információszerzés a szavatosság és jótállás fogalmáról</li> <li>Megfigyelni, hogyan kezeli a bolt a fogyasztói panaszokat, hogyan tartja be és mit alkalmaz jótállás, szavatosság esetén?</li> <li>Megfigyelni, hogy mit kell csinálni a vásárlók könyvével (hitelesítés, archiválás, kihelyezés), illetve a boltnak milyen feladata van ezzel kapcsolatban (ki, mit, mikor, hogyan).</li> <li>Mit kell tenni, ha Békéltető Testületet eljárás/megkeresés van? Békéltető Testületet eljárás ismerete.          OPCIONÁLIS: ha van Békéltető Testületet megkeresés részt venni a folyamatban</li> <li>Hatósági ellenőrzések folyamatismerete. Milyen hatósági ellenőrzések lehetnek a kereskedelemben? Ki, mit ellenőriz és mi a bolt feladata?</li> </ul>	Id. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
---	-------	--	--	-------------	------------------	--

6	29,30,32,34	<p><b>Árúfőcsoportok bemutatása</b>  <i>Élelmiszerek és élvezeti cikkek:</i>          – Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények          – Az élelmiszerek összetétele          – Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozási jelentősége          – Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)          – Rendszertani csoportosítás          – Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések          – A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények          – Évezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai  <i>Vegyárúk:</i>          – A vegyárúk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei          – A vegyárúk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása          – A vegyárúk forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények          – Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések          – Vegyárúk rendszertani csoportosítása  <b>Termékkihelyezés</b>          A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával          A bolti kihelyezés általános szabályai  <b>Csomagolás</b>          A csomagolás funkciói          A csomagolóeszközök fajtái          A csomagolásra vonatkozó előírások          A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A gyakorlat során az árúfőcsoportok megismerése. Az élelmiszerek és élvezeti cikkek jellemzőinek ismerete, hozzájuk köthető jelölések, szabályok, követelmények rendszerének megfigyelése.</li> <li>• A gyakorlat során az árúfőcsoportok megismerése. A vegyárúk jellemzőinek, hatásainak ismerete, hozzájuk köthető csoportosítás, jelölések, szabályok, követelmények rendszerének megfigyelése.</li> <li>• Élelmiszer és vegyárúk szakszerű kihelyezése.</li> <li>• Megnézni, hogy egyes termékek esetén (pl. sajtputt, hús, csemege, stb.) a bolt milyen csomagolóeszközt/anyagot használ (érkező árutól az eladásig).</li> <li>• Megnézni az áruvédelmi és veszélyességi jelöléseket</li> </ul>	Id. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
---	-------------	--	--	----------	---------------	--

7	38,39,41	<p><b>Az értékesítő szerepe</b> A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban</p> <p><b>Digitális kommunikáció</b> Jegyzőkönyv készítés, e-mail használat, bizonylatkitöltő programok</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Megfigyelni a gyakorlatok során, hogy az eladó munkája milyen hatással lehet a bolt működésére.</li> <li>• A vásárlói kommunikáció fő szabályainak ismerete. A gyakorlati időszakban tapasztalt vásárlói kommunikációk vizsgálata.</li> <li>• Figyelje meg, hogy az allergénekről, intoleranciát okozó anyagokról hogyan tájékoztatja a Tesco a vásárlókat.</li> <li>• Ismerje meg a biztonsági adatlap szerepét, tartalmát. Ismerje meg a jegyzőkönyv szerepét, tartalmát.</li> </ul>	ld. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
8	40,42,43	<p><b>A vásárlási döntést befolyásoló tényezők</b> Vásárló típusok, vásárlói magatartások A vásárlás indítékai A vásárlási döntés folyamata</p> <p><b>Értékesítési technikák és eladásösztönzés</b> Marketingkommunikáció területei: -Reklám -Személyes eladás -Vásárlásösztönzés, PR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A vásárlási döntést befolyásoló tényezők megfigyelése.</li> <li>• A vásárlási döntés folyamatának vizsgálata.</li> <li>• Vizsgálja meg az áruház értékesítési technikáit. Keressen az áruházban jó és rossz reklámokat, (megjelenítés, szövegkörnyezet, stb.)</li> <li>• Szolgáljon ki egy vásárlót (bármelyik területen)</li> <li>• Keressen példákat arra, hogy a Tesco hogyan ösztönzi a vásárlóit a vásárlásra (csak áruházi példák)</li> </ul>	ld. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető

Projektek		11. évfolyam	Tartalmi ismertetés és módszer	Idő (óra)	Idő sáv	Munka-forma
s.sz	TEA-s.sz:	A projekt az alábbi témákat dolgozza fel:	Témaköröket lefedő maximális feladatpaletta (óraszám függvényében alakítható)			
9	4,5	<p><b>Áruforgalmi ismeretek</b> Az áruk eladásra történő előkészítése Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések Az áru kihelyezése az eladótérbe Értékesítési csatornák Értékesítési módok</p> <p><b>Szakmai számítások</b> Átlagkészlet Forgási sebesség napokban, fordulatokban</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Megnézni hogyan készítik elő a boltban az árut eladásra és részt venni legalább 5 területen, legalább 5 alkalommal (össz. 25) ebben a folyamatban.</li> <li>• Szerezzen ismeretet az áruházban található különféle gépekről.</li> <li>• Szerezzen ismeretet a hűtőberendezések, mérlegek fajtáiról, tudja ezeket megkülönböztetni.</li> <li>• Szeletelő-, aprítógépek felügyelet melletti használata, legalább 10 alkalommal részvétel a termékek csomagolásában.</li> <li>• Feltérképezni, hogy milyen árfeltüntetésre alkalmas eszközök találhatóak az áruházban, melyiket mire és hogyan használják.</li> <li>• Egyedi árazású termékek listázása. Megfigyelni melyik területeken használjuk az egyedi árazást.</li> <li>• Szerezzen gyakorlati ismeretet az árellenőrző (kódleolvasó) szerepéről és használatáról.</li> <li>• Árak kihelyezésének, polccímkek, marketingek nyomtatásának folyamatismertete. Végigkísérni a polccímkenyomatás folyamatát.</li> <li>• Árukihelyezés nyomonkövetése. Részvétel legalább 10 különféle termékcsoport árukihelyezésében.</li> <li>• Megnézni, hogy az áruházban milyen értékesítési csatornák és módok vannak.</li> <li>• Skillnaut tananyagok és tesztek elvégzése a szakmai számítások feladatkörben.</li> </ul>	Id. II/2	projekt-hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető



10	8,9,10	<p><b>Online kereskedelem</b> Az e-kereskedelemben vonatkozó szabályok Weblap, virtuális áruház felépítése Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése Árukezelési, kommissiózási és expediálási feladatok főbb elemei Az áru feladása Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben</p> <p><b>Szakmai számítások</b> Áruforgalmi mérleg Leltáreredmény meghatározása Eredmény keletkezése</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Megfigyelni, hogy a boltban milyen e-kereskedelmi lehetőségekkel találkozhat a vásárló.</li> <li>• Megfigyelni hogyan alkalmazzák a boltban az e-kereskedelemben vonatkozó szabályokat.</li> <li>• Megnézni a Tesco online értékesítési weblapját.</li> <li>• Megnézni hogyan zajlik a boltban az elektronikus fizetés, annak milyen fajtái vannak, mik a lebonyolítási folyamatok.</li> <li>• Megfigyelni hogyan biztosítja a Tesco a fogyasztói jogokat az e-kereskedelemben.</li> <li>• Skillnaut tananyagok és tesztek elvégzése a szakmai számítások feladatkörben.</li> </ul>	Id. II/2	projekt-hetek	<i>Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető</i>
11	16	<p><b>Erőforrás-gazdálkodás</b> Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információs erőforrás) Munkakörök a kereskedelemben Munkaszervezés és információs folyamatok A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szerezzen ismeretet a céghez történő belépés folyamatáról.</li> <li>• Szerezzen ismeretet a szabadságtervezés folyamatáról.</li> <li>• Szerezzen ismeretet a beosztáskészítésről. Mik a beosztás készítés alapvető előírásai a Munka Törvénykönyvében? Mit jelent a többműszakos munkarend?</li> <li>• Szerezzen ismeretet a betegség/táppénz témakörében. Milyen törvények és szabályok vonatkoznak a munkavállalóra és a munkáltatóra betegség/táppénz esetén? Milyen táppénz-típusok vannak (normál, gyermek után járó, munkahelyi baleset) és ezek között mi a különbség? Mi a teendője egy dolgozónak, ha táppénzre kerül?</li> </ul>	Id. II/2	projekt-hetek	<i>Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető</i>

12	18, 19, 20, 21, 23	<p><b>Pénztárgép működése</b> Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben A pénztárnyitás feladatai A pénztárzárás feladatai</p> <p><b>Pénzkezelés szabályai</b> A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások</p> <p><b>Pénzkezelés bizonylatai</b> Nyugtaadási kötelezettség Gépi / kézi készpénzfizetési számla</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Részt venni a pénztárak nyitásában, kasszák váltópénzzel való feltöltésének folyamatában</li> <li>• Szerezen gyakorlati ismeretet a pénztárgép működtetéséről.</li> <li>• Részt venni a pénztárzárás folyamatában.</li> <li>• Szerezen ismeretet a fizetőeszközök típusairól. Megfigyelni melyik az a 3 fizetőeszköz, amellyel a vásárló a leggyakrabban fizet.</li> <li>• Szerezen ismeretet a számlairás szabályairól.</li> </ul>	Id. II/2	projekt-hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
13	22, 24, 25, 26, 27	<p><b>Fizetési eszközök, törvényi előírások</b> Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai Valutával történő fizetés szabályai Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai</p> <p><b>A pénztáros elszámoltatása</b> A napi zárás elvégzése Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása</p> <p><b>Önkiszolgáló pénztárterminál</b> Az önkiszolgáló kassza nyitása, zárása A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása A terminál rendeltetésszerű működése Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szerezen ismeretet az életkorhoz kötött termékek értékesítésének szabályairól.</li> <li>• Rovancsolás oktatói felügyelettel. Önállóan (oktatói felügyelettel) 2 pénztárosnak nyitó-záró rovacns készítése, dokumentumkitöltéssel, minden fizetőeszköz fizikai megszámlolásával. Hiány vagy többlet megállapítása (manuális számolással).</li> <li>• Ismerje meg milyen fogyóeszközök jelennek meg napi szinten.</li> <li>• Szerezen gyakorlati ismeretet a terminál rendeltetésszerű működtetéséről.</li> <li>• Szerezen gyakorlati ismeretet az önkiszolgáló kassza nyitási/zárási folyamatairól. Segítse a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatában. Tanulóártya használata oktatóval.</li> </ul>	Id. II/2	projekt-hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető

14	29,30,34,35,36,37	<p><b>Árúfőcsoportok bemutatása</b>  <i>Ruházati cikkek:</i>          – Rendszertani csoportosítása          – A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése          – A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények          – Kapcsolódó szolgáltatások  <i>Vegyes iparcikkek:</i>          – A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása          – A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok          – Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok  <i>Műszaki cikkek:</i>          – Műszaki és elektromos alapismeretek          – Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jótállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények          – Minőségi és biztonsági követelmények</p> <p><b>Termékkihelyezés</b>          Polckép          Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A gyakorlat során az árúfőcsoportok megismerése. A ruházati cikkek rendszertani csoportosításának megismerése, méretezés, címkézés, kezelési és használati útmutató értelmezése, ruházati cikkekhez kapcsolódó követelmények feltérképezése.</li> <li>• A gyakorlat során az árúfőcsoportok megismerése. A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosításának megismerése, forgalmazással kapcsolatos információk megismerése, minőségi és biztonsági követelmények feltérképezése.</li> <li>• A gyakorlat során az árúfőcsoportok megismerése. A műszaki cikkekkel kapcsolatos alapismeretek megszerzése, forgalmazással kapcsolatos információk megismerése, minőségi és biztonsági követelmények feltérképezése.</li> <li>• Szerezzen gyakorlati ismeretet a szakszerű termékkihelyezésről. Ismerje meg a polctükör megvalósításának módszereit az áruházban található dokumentumok segítségével (planogram).</li> <li>• Nézzon meg legalább 5 különféle termékcsoport speciális kihelyezését.</li> </ul>	Id. II/2	projekt- hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
----	-------------------	--	---	----------	-------------------	--

15	28	<p><b>Specifikus termékismeret</b>  A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések  A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai:  – Áruátvételtre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai  – Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése  – Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés</p> <p><b>Fogyasztói trendek</b>  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  Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben  A digitális világ, okoseszközök  Felelős fogyasztás  Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A gyakorlat során ismerje meg a forgalmazott árucsoportokat. Szerezzen ismeretet a kínálat jellemzőiről, minőségi kritériumokról, csomagolásukról, jelöléseikről.</li> <li>• A gyakorlat során ismerje meg a termékkörök szerinti áruforgalmi folyamat állomásait. Megnézni és részt venni az áruátvétellel, raktározással és tárolással kapcsolatos feladatokban.</li> <li>• A gyakorlat során ismerje meg az eladásra való előkészítés folyamatát. Részt venni legalább 15 alkalommal, legalább 3 termékcsoport áruinak eladásra történő előkészítésében és szabályoknak megfelelő kihelyezésében (polckép, árak stb.)</li> <li>• Megfigyelni a vásárlásösztönzés bolti lehetőségeit. Keresni legalább 5 különféle vásárlásösztönző kihelyezést (függőszalag, OFD, stb.)</li> <li>• A gyakorlat során mérje fel, hogy a bolt kínálatában milyen öko, bio, natúr és reformtermékek vannak.</li> <li>• A gyakorlat során figyelje meg, hogy a boltban milyen korszerű élelmiszerek találhatóak.</li> <li>• A gyakorlat során figyelje meg, hogy a boltban milyen korszerű diétához tartozó termékek vannak.</li> <li>• Utánajárni, hogy van-e a boltban géntechnikai eljárással előállított élelmiszer, ennek milyen pozitív/negatív hatása lehet a fogyasztóra.</li> <li>• Megnézni, hogy a ruházati osztályon milyen termékek készülnek natúr és bio alapanyagokból, ezeket hogyan kell jelölni.</li> <li>• Megnézni, hogy a gyakorlati helyen milyen formában van jelen a digitális világ, milyen okoseszközök vannak és mire használják.</li> <li>• Utánanézni (interneten) vagy megkérdezni mit jelent a felelős fogyasztás. Megfigyelni, hogy a gyakorlati helyen ezt hogyan tudják beépíteni a mindennapi munkába.</li> <li>• Utánanézni (interneten) vagy megkérdezni milyen kereskedelmi csatornákat használ a Tesco.</li> </ul>	Id. II/2	projekt-hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
----	----	--	--	----------	---------------	--

16	41,42,44	<p><b>Az értékesítő szerepe</b> Munkahelyi együttműködés</p> <p><b>Értékesítési technikák és eladásösztönzés</b> BTL eszközök a kereskedelemben: -Vásárlásösztönzés -Vásárláshelyi reklám -A személyes eladás technikája</p> <p><b>Digitális kommunikáció</b> Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A gyakorlat során figyelje meg a munkahelyi együttműködést.</li> <li>• Keressen példákat a BTL marketing áruházban előforduló megjelenésére (üzletsor is).</li> <li>• Szerezzen ismereteket a különböző értékesítési technikákról.</li> <li>• Ismerje meg a Tesco által használt szoftvereket és tudja, hogy ezeket mire használják.</li> <li>• Ismerje meg a Tesco által használt digitális csatornákat és járjon utána, hogy a termékajánláson kívül milyen egyéb információátadásra használják ezeket a csatornákat.</li> </ul>	IId. II/2	projekt- hetek	<i>Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető</i>
----	----------	---	---	--------------	-------------------	---

4. Értékelés		
<b>Az előzetes tudás, tapasztalat és tanulási alkalmasság megállapítása</b> (diagnosztikus értékelés):	Előzetes tudásfelmérő feladatsor szóbeli értékeléssel.	
<b>Az oktatás során alkalmazott teljesítményértékelés</b> (formatív értékelés):	Projektenként meghatározott értékelési forma A projektfeladatban meghatározott feladatok teljesítésének bemutatása, elvégzett feladatokról szóbeli és érdemjegybéli értékelés.	
<b>Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés</b> (szummatív értékelés):	<b>Írásbeli / interaktív</b>	E-learning feladatsor (feleletalkotás-szövegkiegészítés, párosítás, feleletválasztás, igaz-hamis állítások megjelölése)
	<b>Projekt feladat</b>	Az elkészített portfólió bemutatása, projektfeladatok eredményének összessége Interaktív helyzetgyakorlat az alábbiak közül: áruátvétel, raktározás előkészítés, értékesítési szituáció, pénztárgépkézelés, vevői panaszkezelés
<b>Az érdemjegy megállapításának módja</b>	Projektfeladatonkénti érdemjegy mellett egy összegző érdemjegyet is megállapítunk, melyet az írásbeli, a portfólió és a helyzetgyakorlat eredménye határoz meg.	

5.Személyi feltételek	
Projekt alapú foglalkozásokhoz szükséges szakemberek, végzettsége, szakképzettsége (szakképesítése) és szakirányú szakmai gyakorlata:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ cselekvőképes;</li> <li>✓ nem áll a szakirányú oktatási tevékenység folytatását kizáró foglalkozástól eltiltás hatálya alatt;</li> <li>✓ a duális képzőhely által vállalt szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik;</li> <li>✓ és kamarai gyakorlati oktatói vizsgával (kivétel: ha mentesül a kamarák által felsorolt okok egyike miatt) rendelkezik</li> <li>✓ szakemberek száma: minimum 1 fő</li> </ul>

6.Tárgyi feltételek	
<b>Helyiségek:</b>	Eladótér, Áruházi hátsó területek; Irodahelység
<b>Eszközök és berendezések:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Árutároló és bemutató berendezések</li> <li>● Mérőeszközök</li> <li>● Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó</li> <li>● Elektronikus áruvédelmi eszközök</li> <li>● Hűtőberendezések</li> <li>● Árumozgató gépek, eszközök</li> <li>● Vágóeszközök</li> <li>● Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök</li> <li>● Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök</li> <li>● Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek</li> <li>● Mobil alkalmazások</li> </ul>

<b>Anyagok és felszerelések:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Számítógép internetkapcsolattal</li> <li>● Projektor, nyomtató, szkennel</li> <li>● Irodai és nyilvántartó szoftverek</li> <li>● Bizonylatok</li> <li>● Irodai eszközök és berendezési tárgyak</li> </ul>
<b>Egyéb speciális feltételek:</b>	-

Dátum: Balassagyarmat,

Aláírás:

.....

.....

Tesco-Globál Áruházak Zrt.  
képviselésében a Tesco Akadémia Kft.  
**Duális képzőhely**

Nógrád Megyei SZC  
Mikszáth Kálmán Technikum és Szakképző Iskola  
Szakmai képzésért felelős személy  
**Szakképző intézmény**

P.H

P.H