

**NMSZC Mikszáth Kálmán Technikum
és Szakképző Iskola**

2660 Balassagyarmat, Hétvezér út 26.

13. KERESKEDELEM ágazat

Szakmajegyzék szám: 4 0416 13 02

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ Szakma

Szakirányú oktatás

ISKOLAI KÉPZÉSI PROGRAM

A helyi képzési program a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020 (II. 7.) Korm. rendelet alapján készült.

A képzési programot kidolgozta: Jánoska Lászlóné, Dr. Szélné Szikora Erika, Szunyogné Molnár Marianna

Készült: 2021. április hó

Bevezetve: 2021-2022. tanévtől

Kereskedelmi ismeretek I. tantárgy/ 168 óra

1. A tantárgy órakerete

Évfolyam	Heti órakeret	Évi órakeret
10.	2,5	90
11.	2,5	78

2. A tantárgy tanításának fő célja

A kereskedelmi ismeretek tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanulók megismerjék az áruforgalmi munka területeit. Összefüggéseiben lássák az áruforgalmi folyamat elemeit, és meg tudják határozni a folyamatban saját feladatukat, kompetenciáikat. Képesek legyenek elvégezni a beszerzés, készletezés és értékesítés területén azokat a munkafolyamatokat, amelyeket a képzés során megtanultak. Képesek legyenek elvégezni alapvető kereskedelmi számításokat, és a kapott eredményeket értelmezve fel tudják használni a vállalati gazdálkodáshoz. Ismerjék meg az online értékesítési munka elemeit.

3. A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások -----

4. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak matematika

5. A tantárgy témakörei

10. évfolyam

90 óra

5. 1 Áruforgalmi ismeretek

18 óra

Az áruforgalmi folyamat elemei

Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban

A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés

Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai

A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja

Értékesítési csatornák

Az áruk eladásra történő előkészítése

Az áru kihelyezése az eladótérbe

Értékesítési módok

A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése

5. 2 Szakmai számítások

72 óra

Árak felépítése Leértékelés, akció, kiárusítás

Forgalom

Költségek

Árréstömeg

Eredmény keletkezése

11. évfolyam

78 óra

5. 1 Szakmai számítások

72 óra

Átlagkészlet

Forgási sebesség napokban, fordulatokban

Áruforgalmi mérlegsor

Leltáreredmény meghatározása

5. 2 Online kereskedelem

6 óra

Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok

Weblap, virtuális áruház felépítése

Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

6. A képzés helyszíne

A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

7. A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
A készletfigyelés és a készletváltozás alapján információt ad az árurendeléshez.	Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés	
Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni.	Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket.	Teljesen önállóan		
Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi a raktárban.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat.	Teljesen önállóan		

Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket.	Teljesen önállóan	
Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megővését.	Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Teljesen önállóan	
Használja a készletnyilvántartó programokat.	Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket.	Teljesen önállóan	Készletnyilvántartó program
Részt vesz a leltározás folyamatában.	Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és többlet okait.	Instrukció alapján részben önállóan	PDA-leolvasó használata
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és vizsgaigazolásához adatbázist kezel.	Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Eladói program használata
Az online rendelt árukat komissiózza és expedálja.	Ismeri az áruösszeállítás és -kiszállítás munkafolyamatát.	Teljesen önállóan	
Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket.	Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat	Teljesen önállóan	

8. A tantárgy értékelésének módja

A tanulók tanulmányi munkájának, teljesítményének egységes értékelése érdekében a tanulók szóbeli feleleteinek, dolgozatainak, feladatlapjainak, tesztjeinek, gyakorlati munkájuknak stb. értékelésekor az elért teljesítmény (pontszám) érdemjegyre történő átváltását a következő arányok alapján végzik el a szaktárgyat tanító oktatók:

Szakmai tárgyaknál:

TELJESÍTMÉNY %	ÉRDEMJEGY
0-39	Elégtelen (1)
40-49	Elégséges (2)
50-59	Közepes (3)
60-79	Jó (4)
80-100	jeles (5)

Üzlet működtetése I. tantárgy/ 51,5 óra

1. A tantárgy órakerete

Évfolyam	Heti órakeret	Évi órakeret
10.	1	36
11.	0,5	15,5

2. A tantárgy tanításának fő célja

Az üzlet működtetése tantárgy tanításának fő célja, hogy a termékértékesítő megismerje azokat a jogszabályokat és előírásokat, amelyek a kereskedelmi egységek működtetésére vonatkoznak. Ismerje meg a munka- és tűzvédelmi szabályokat, az üzletben található veszélyforrásokat és a megelőzés módjait, valamint a vagyonvédelmi megoldásokat. Tanulja meg feladatainak összehangolását, munkájának megszervezését és a rendkívüli események kezelését.

3. A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások -----

4. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak -----

5. A tantárgy témakörei

10. évfolyam 36 óra

5. 1 Munka-, tűz- és balesetvédelem **10 óra**

Munkavédelmi alapfogalmak

Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei

Tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv

5.2 A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés **10 óra**

Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése

Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben

A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja

5. 3 Környezetvédelem **8 óra**

A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben

A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem

Az üvegházhatás jelensége, következménye

5.4 Áru- és vagyonvédelem **8 óra**

Az áru- és vagyonvédelem szerepe

Áru- és vagyonvédelmi eszközök

A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei

Rendkívüli esetek kezelése

11.évfolyam

15,5 óra

5.5 Erőforrás-gazdálkodás

15,5 óra

Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)

Munkakörök a kereskedelemben

6. A képzés helyszíne

A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

7. A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
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	
Betartja a tűzvédelmi előírásokat.	Ismeri a tűzveszélyességi besorolásokat és tudja mi a teendő tűz esetén.	Teljesen önállóan		
Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.	Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.	Instrukció alapján részben önállóan		
Munkahelyén betartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Teljesen önállóan		
Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket.	Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat.	Teljesen önállóan		Számítógép és PDA használata
A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezni a munkakörébe tartozó feladatokat.	Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét.	Teljesen önállóan		

Ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat.	Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket.	Teljesen önállóan	Lopásgátló eszközök használata
---	---	-------------------	--------------------------------

8. A tantárgy értékelésének módja

A tanulók tanulmányi munkájának, teljesítményének egységes értékelése érdekében a tanulók szóbeli feleleteinek, dolgozatainak, feladatlapjainak, tesztjeinek, gyakorlati munkájuknak stb. értékelésekor az elért teljesítmény (pontszám) érdemjegyre történő átváltását a következő arányok alapján végzik el a szaktárgyat tanító oktatók:

Szakmai tárgyaknál:

TELJESÍTMÉNY %	ÉRDEMJEgy
0-39	Elégtelen (1)
40-49	Elégséges (2)
50-59	Közepes (3)
60-79	Jó (4)
80-100	jeles (5)

Pénztárgépkézelés I. tantárgy /15,5 óra

1. A tantárgy órakerete

Évfolyam	Heti órakeret	Évi órakeret
11.	0,5	15,5

2. A tantárgy tanításának fő célja

A pénztárgépkézelés tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje a kasszakezelői és kasszaasszisztensi munkafolyamatok elemeit. Megismerje az elektronikus és számítógép-alapú eszközök működésének menetét és szabályait. Megtanulja a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait. Megtanuljon pénztárgépi nyugtát vagy számlát készíteni és elsajátítsa a pénz kezelésére vonatkozó előírásokat. Megtanuljon segítséget nyújtani a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztár használata során.

3. A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások -----

4. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Matematika

5. A tantárgy témakörei

11. évfolyam **15,5 óra**

5.4 Pénzkezelés bizonylatai

11,5 óra

Nyugtaadási kötelezettség

Kézi készpénzfizetési számla

5.5 A pénztáros elszámoltatása

4 óra

A napi zárás elvégzése

6. A képzés helyszíne

A képzés órakeretének legalább 90%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

7. A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képeségek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
-------------------------	-----------	---------------------------------------	---	--

Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót.	Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait.	Teljesen önállóan	Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség	
Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet.	Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését.	Teljesen önállóan		POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ
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
Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat.	Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat	Teljesen önállóan		
Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valódiságát, a bankkártya érvényességét.	Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat	Teljesen önállóan		Bankkártyaleolvasót használ
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
Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról.	Ismeri a kasszaaszisztens szerepét.	Teljesen önállóan		
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
Elvégzi az önkiszolgáló kassza nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését.	Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép felépítését, működését.	Teljesen önállóan		
Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során.	Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit.	Teljesen önállóan		

8. A tantárgy értékelésének módja

A tanulók tanulmányi munkájának, teljesítményének egységes értékelése érdekében a tanulók szóbeli feleleteinek, dolgozatainak, feladatlapjainak, tesztjeinek, gyakorlati munkájuknak stb. értékelésekor az elért teljesítmény (pontszám) érdemjegyre történő átváltását a következő arányok alapján végzik el a szaktárgyat tanító oktatók:

Szakmai tárgyaknál:

TELJESÍTMÉNY %	ÉRDEMJEgy
0-39	Elégtelen (1)
40-49	Elégséges (2)
50-59	Közepes (3)
60-79	Jó (4)
80-100	jeles (5)

Termékismeret és -forgalmazás I. tantárgy /152 óra

1. A tantárgy órakerete

Évfolyam	Heti órakeret	Évi órakeret
10.	2,5	90
11.	2	62

2. A tantárgy tanításának fő célja

A termékismeret és -forgalmazás tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanulók elsajátítsák az általános áruismereti alapokat, megismerkedjenek a főbb árucsoportokkal, azok forgalmazásának, tárolásának szabályaival. Cél továbbá, hogy a tanulók alkalmassá váljanak az önálló ismeretszerzésre, és a szakterületük folyamatosan változó és bővülő termékkínálatával kapcsolatban naprakész tudással rendelkezzenek. Ezzel hozzájárulnak a vevői igények magas szintű kielégítéséhez és a vállalat eredményességének növeléséhez.

3. A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások -----

4. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Természetismeret

5. A tantárgy témakörei

10. évfolyam **90 óra**

5.1 Árurendszerek **6 óra**

Árurendszerek

EPOS-rendszer

5.2 Minőség **10 óra**

Az áru minőségére ható tényezők

Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei

Szabványok, szabványosítás

5.3 Fogyasztói érdekvédelem **5 óra**

A fogyasztókat megillető jogok

A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások

A szavatosság

A jótállás

5.4 Csomagolás **4 óra**

A csomagolás funkciói

A csomagolóeszközök fajtái

5.5 Árufőcsoportok bemutatása	60 óra
5.5.1 Élelmiszerek	25 óra
– 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	
5.5.2 Vegyiárúk	15 óra
- A vegyiárúk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei	
- Vegyiárúk rendszertani csoportosítása	
5.5.3 Műszaki cikkek	20 óra
– Műszaki és elektromos alapismeretek	
5. 6 Termékkihelyezés	5 óra
A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával	5 óra

11. évfolyam **62 óra**

5.5 Árufőcsoportok bemutatása	42 óra
5. 5.4 Élvezeti cikkek	20 óra
Az élvezeti cikkek fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények – Az élvezeti cikkek összetétele	
– Az élvezeti cikk-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége	
5.5.5 Ruházati cikkek:	15 óra
Rendszertani csoportosítása	
– A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése	
5.5.6 Vegyes iparcikkek	7 óra
A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása	
5. 7 Specifikus termékismeret	10 óra
- Áruátvételtre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai	
– Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése	
5.8 Fogyasztói trendek	10 óra
Öko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékban	
Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok	
Különleges diétákhoz készülő élelmiszerek	

6. A képzés helyszíne

A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

7. A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
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
Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan.	Ismeri a különleges termékek leírását.	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kihelyezi termékeket.	Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat	Teljesen önállóan		
Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit.	Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.	Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.	Teljesen önállóan		
Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban.	Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket.	Teljesen önállóan		
Tájékoztatót ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban.	Ismeri a vegyiáruk forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket.	Teljesen önállóan		

Tájékoztatót ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről.	Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit.	Teljesen önállóan	
Szakszerű tájékoztatót ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatóján szereplő jelölésekről.	Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat	Teljesen önállóan	
Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban.	Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket.	Teljesen önállóan	

8. A tantárgy értékelésének módja

A tanulók tanulmányi munkájának, teljesítményének egységes értékelése érdekében a tanulók szóbeli feleleteinek, dolgozatainak, feladatlapjainak, tesztjeinek, gyakorlati munkájuknak stb. értékelésekor az elért teljesítmény (pontszám) érdemjegyre történő átváltását a következő arányok alapján végzik el a szaktárgyat tanító oktatók:

Szakmai tárgyaknál:

TELJESÍTMÉNY %	ÉRDEMJEKY
0-39	Elégtelen (1)
40-49	Elégséges (2)
50-59	Közepes (3)
60-79	Jó (4)
80-100	jeles (5)

Üzleti kommunikáció I. tantárgy /105,5 óra

1. A tantárgy órakerete

Évfolyam	Heti órakeret	Évi órakeret
10.	2,5	90
11.	0,5	15,5

2. A tantárgy tanításának fő célja

Az üzleti kommunikáció tantárgy tanításának fő célja, hogy a tanuló megismerje és alkalmazni tudja a kommunikációs technikákat, a vásárlók befolyásolásának eszközeit, amelyeket felhasználva hatékonyabban tudja értékesíteni a termékeket.

3. A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások -----

4. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Magyar nyelv és irodalom

5. A tantárgy témakörei

10.évfolyam

90 óra

5. 1 Az értékesítő szerepe

15 óra

A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre

A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban

5.2 A vásárlási döntést befolyásoló tényezők

15 óra

A vásárlás indítékai

A vásárlási döntés folyamata

Vásárlói típusok

5. 3 Értékesítési technikák és eladásösztönzés

40 óra

A marketingkommunikáció területei:

– Reklám – Személyes eladás – Vásárlásösztönzés, PR

5.4 Digitális kommunikáció

20 óra

Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat

5.3 Értékesítési technikák és eladásösztönzés**5,5 óra**

- BTL-eszközök a kereskedelemben:
- Vásárlásösztönzés
- Vásárláshelyi reklám
- A személyes eladás technikája

5.4 Digitális kommunikáció**10 óra**

Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat

6. A képzés helyszíne

A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

7. A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
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 kés-	
Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást.	Ismeri a kérdezéstechnika alapjait.	Teljesen önállóan	zség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság,	
Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl.	Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket.	Teljesen önállóan		

Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webböngészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja.	Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan	stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.	Készletnyilvántató szoftver, webböngésző
Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára.	Ismeri a marketingkommunikációt elemeit	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kiszolgálja a vevőt.	Ismeri a személyes eladás folyamatát	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat.	Ismeri a konfliktuskezelési technikákat	Teljesen önállóan		

8. A tantárgy értékelésének módja

A tanulók tanulmányi munkájának, teljesítményének egységes értékelése érdekében a tanulók szóbeli feleleteinek, dolgozatainak, feladatlapjainak, tesztheinek, gyakorlati munkájuknak stb. értékelésekor az elért teljesítmény (pontszám) érdemjegyre történő átváltását a következő arányok alapján végzik el a szaktárgyat tanító oktatók:

Szakmai tárgyaknál:

TELJESÍTMÉNY %	ÉRDEMJEKY
0-39	Elégtelen (1)
40-49	Elégséges (2)
50-59	Közepes (3)
60-79	Jó (4)
80-100	jeles (5)