

KÉPZÉSI PROGRAM
KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ
10. ÉS 11. ÉVFOLYAM

A szakirányú oktatás képzési programja

I. ÖSSZEFOGLALÓ ADATOK

1. A szakma alapadatai

1.	Az ágazat megnevezése:	Kereskedelem
2.	A szakma megnevezése:	Kereskedelmi értékesítő
3.	A szakma azonosítószáma:	4 0416 13 02
4.	A szakma szakmairányai:	-
5.	A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	4
6.	A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	4
7.	Ágazati alapoktatás megnevezése:	Kereskedelem ágazati alapoktatás
8.	Kapcsolódó részsakmák megnevezése:	Bolti előkészítő, Pénztáros
9.	Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama:	Szakképző iskolai oktatásban: 140 óra
10.	A szakirányú oktatásra egy időben fogadható tanulók, illetve képzésben részt vevő személyek maximális létszáma:	Helyszín: Spar Magyarország Kereskedelmi Kft. üzletei
11.	A képzés célja:	A képzés fő célja, hogy a tanuló gyakorlatban tudja alkalmazni a kereskedelmi ismereteket. Képes legyen ellátni a szükséges részfeladatokat: az eladásra kerülő áruk átvételét, raktározását, az áru kihelyezését, értékesítését. Képes legyen kiszolgálni és szakszerűen tájékoztatni a vásárlókat. Fejldjenek a szakirányhoz szükséges kompetenciái: önállóság, felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, precizitás, társas együttműködés, konfliktuskezelés. Bővüljenek digitális ismeretei.
12.	A képzés célcsoportja:	Szakképző iskolai oktatásban tanulók.

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

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.	Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez	Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket	Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorlott árurendelési feladatokat utasítás alapján. ellát.

	kapcsolódó tevékenységeket.		
Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az árufogadásában. 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.
Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgatását.	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.
A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.	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, HFO, stb.) betartásáért.
Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret 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.
Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelőséget.	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).

Biztosítja a termékek árukijelzettségét, 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.
Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.	Ismeri a vásárok, árubemutatók, 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.
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 árujellemzőit, minőségi követelményeit, termékelőnyit. 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.
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.
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.
Az online rendelt árut komissiózza és expedálja.	Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	A komissiózás és expedálás során törekszik a pontos munkavégzésre.	Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait.
Részt vesz a leltár, visszáru,	Ismeri a leltár és leltározás fogalmát,	Pontosan, precízen kezeli az árut a	Másokkal együttműködve

göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.	fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.	leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását.	leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.
Alkalmazza az áru- és vagyonvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Az áru- és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.
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 vagyonvédelem vonatkozásában.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizető-eszközökért.
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.
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.
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.

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.
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.
Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában.	Tudja az árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.	Körültekintően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében.	A rutinszerű feladatokat önállóan elvégzi, speciális helyzetekben vezetőjéhez fordul.
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 hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért.
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, begyakorlott feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe.
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 hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.
Alkalmazza a környezetvédelmi és	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék	Tevékenysége során értéként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a	Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és

energiagazdálkodási előírásokat.	kezelésének módjait és szabályait.	hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.	energiagazdálkodási előírások betartásáért.
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 hatáskörén 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: kgyv)
1.	Tanműhely	-	-	-	-
2.	Szakirányú oktatásért felelős személy	államilag elismert legalább középfokú szakirányú végzettség	-	-	-
3.	Oktató (k)	Szkr. 242.§-ában előírtaknak megfelelő oktató			

5. A szakirányú oktatás tervezett időtartama

A (szakirányú) oktatás évfolyama			10.	
1.	Tanév közbeni gyakorlat	Duális képzőhelyen töltendő	630 óra	70 %
		Iskolai foglalkozások (iskolánál töltendő)	270 óra	30 %
		A foglalkozások emelt összes óraszám	900 óra	100 %
2.	Nyári gyakorlat	Egybefüggő szakmai gyakorlat	140 óra	100 %

6. A tanuló, illetve a képzésben részt vevő teljesítményének értékelése, minősítése.

A gazdálkodóknál a tantárgyak teljesítményét tantárgy név alatt minősítik, havonta legalább egy érdemjegy adásával. a félév, év vége vagy az összefüggő szakmai gyakorlat elteltével egy jeggyel zárnak. A szakképzési munkaszerződéssel rendelkező tanuló gazdálkodónál kapott érdemjegyei beszámítanak a féléves és év végi osztályzatokba. A gazdálkodónál kapott érdemjegyek 100%-os súllyal számítanak a tantárgyi átlagba.

II. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

Képzőhely: **Kereskedelmi ismeretek** heti 4 óra, összesen 136 óra

10. évfolyam	Tartalmi ismertetés és módszer
Áruforgalmi ismeretek - az áruforgalmi folyamat elemei - a beszerzés fogalmai, folyamata, a megrendelés - az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai - a szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja Szakmai számítások - árak felépítése - leértékelés, akció, kiárusítás	• az áruforgalomhoz tartozó helyiségek, eszközök megtekintése • az áruforgalom folyamatának végig kísérése • megnézni hogyan működik az áru rendelése (bolti/központi megrendelések), milyen áruházi teendők vannak ezzel kapcsolatban, mi az árubeszerzés szerepe az áruforgalomban • összehasonlítani a tanult beszerzési folyamatot a gyakorlati helyen megvalósuló működéssel • részvétel legalább 10 alkalommal az áruátvétel teljesen folyamatában, központi és direkt szállítók esetében is • legalább 5 áruátvételnél végig kísérni az áruátvétel adminisztrációját a boltban • megnézni, hogyan működnek a központi raktári honlapok, hol hogyan lehet reklamációkat intézni, milyen lehetséges válaszok vannak • megnézni direktszállítók esetén a reklamációs ügyintézkést, azok megoldását • megfigyelni, hogy az áruátvétel során milyen munkavédelmi szabályokat kell betartani (kamionra való felmenetel, anyagmozgás, stb.)

Áruforgalmi ismeretek - göngyölegkezelés -raktárak, tárolási módok -árumozgató 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) Szakmai számítások -forgalom -költségek -árréstömeg	• 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) • göngyöleg értékek meghatározása, kiszámítása • megnézni milyen raktárak találhatóak az üzletben, melyiket mire használjuk, milyen hőfokon, milyen termékcsaládokat tárolunk benne? • az áruházban található tárolási módok, árumozgató gépek és eszközök vizsgálata • részvétel direkt áruátvételben majd az átvett termékek rendszerbeli életútjának nyomon követése Mi a különbség a papíralapú és a PDCU átvétele között? • egy osztály tényleges forgalmának vizsgálata • megfigyelni mi a szerepe a leltár utáni korrekciónak? hogyan valósul ez meg a gyakorlati helyen? Hogyan befolyásolja a bolt leltáreredményét, ha nem volt pontos a korrekció? Milyen hatása lehet a bolt működésére? • tanulmányozni mi a szerepe a rendszeres veszteségkezelésnek? Milyen típusait valósítják meg a veszteségkezelésnek/megelőzésnek a boltban? • részvétel legalább 10 teljes selejtezési folyamatban • részvétel legalább 10 értékcsökkentési folyamatban (ha lehet különfélekben)
---	---

Tanműhely: **Kereskedelmi ismeretek** heti 3 óra, összesen 108 óra

10. évfolyam	Tartalmi ismertetés és módszer
Áruforgalmi ismeretek • áruforgalom • árubeszerzés • készlet • leltár • értékesítés	az áruforgalmi folyamat elemei - az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban - a beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés - készletösszetétel, készletnagyság megállapítása - a leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése - értékesítési csatornák - értékesítési módok

Képzőhely: **Az üzlet működtetése** heti 5 óra, összesen 180 óra

A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés -az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők - élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben -a HACCP-rendszer lényegé, bevezetésének célja -felkészülés a hatósági ellenőrzésre Munka-, tűz-, és balesetvédelem -munkavédelemi 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, tűzriadó	• megfigyelní milyen HACCP dokumentációkat használ az áruház, Hogyan történik a dokumentálás? Közös dokumentációkezelés az áruházi dolgozókkal • korábbi hatósági látogatás jegyzőkönyvének elkérése az áruházról, amennyiben intézkedés szükséges, akkor az intézkedési tervet is. ezen dokumentumok vizsgálata • a kötelező munkavédelmi felszerelések megismerése, áruházi területenként bontva milyen munkavédelmi felszerelést kötelező viselni? • felmérni milyen speciális munkavédelmi eszközöket használnak az áruházban és ezekkel milyen veszélyforrások kerülhetők el? • ismeretszerzés az anyagmozgató gépek (HASZNÁLNI TILOS)működtetéséhez szükséges engedélyekről, jogosítványokról. A használat során kitöltendő papírok vizsgálata • menekülési terv megismerése. Hány helyen lehet elhagyni az áruházat? Mi a folyamata a kiürítésnek? • tudni, hogy tűz esetén mi a teendő, illetve felmérni, hogy milyen tűzoltásra szolgáló eszközök találhatók az áruházban? • ismeretszerzés arról, hogy munkahelyi baleset esetén mi a teendő? Baleseti jegyzőkönyv kitöltésének szabályai • veszélyforrások vizsgálata. Milyen veszélyforrások fordulhatnak elő az áruházban balesetvédelmi szempontból?
--	--

Áru – és vagyonvédelem -az áru- és vagyonvédelem szerepe -az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők -áru- és vagyonvédelmi eszközök -a bolti lopás és megelőzésének lehetőségei -rendkívüli esetek kezelése	• áruvédelmi eszközök vizsgálata. Milyen áruvédelmi eszközök vannak az áruházban? Milyen terméktípusoknál használják ezeket? • ismerje meg a bolti lopások megelőzésének egyéb lehetőségeit (CCTV, áruvédelmi kapu, biztonsági szolágt)) • szerezzen ismeretet az áru- és vagyon védelemről a kasszázási folyamatban
---	---

Tanműhely: Az üzlet működtetése heti 1 óra, összesen 36 óra

Környezetvédelem -a környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben -a talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem - az üvegházhatás jelensége, következménye -hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása -veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik -a hulladékok újra hasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége	• az áruházi hulladékgyűrtési módok vizsgálata • a veszélyes hulladéktípusok és ezekre vonatkozó szabályok ismerete • az áruházban használt vegyi anyagok (kézmosók, mosogatószerke, tisztítószerke) ismerete és ezek tárolásának és használatának szabályai. Hol és milyen formában találhatóak meg az áruházban ezek a szabályok? • információszerzés, hogy az áruház milyen módon gyűrti szelektíven a hulladékot és ezeket hogyan hasznosítja újra?
--	--

Képzőhely: Termékismeret és forgalmazás heti 4,5 óra, összesen 162 óra

Árurendszerek -árurendszerek -a vonalkód alkalmazása a kereskedelemben -EPOS-rendszer, Auto-ID eszközök Minőség -az áru minőségére ható tényezők -minőségi osztályok, minőség tanúsítás eszközei -szabványok, szabványosítás Fogyasztói érdekvédelem -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	• boltban található árurendszerek, vonalkódok vizsgálata • ismeretszerzés az EPOS-rendszerről, Auto-ID eszközökről • az áru minőségére ható tényezők ismerete. Milyen tényezőktől és hogyan lehet védeni az árukat? • megfigyelni, hogy az áruház milyen eszközökkel biztosítja a termékek megfelelő minőségét? • megnézni milyen szabályokat alkalmaz a bolt a fogyasztói jogok és érdekvédelem kapcsán és ezeket hogyan tartja be • az áruk forgalomba hozatalához szükséges előírások ismerete. Az áruház ez hogyan oldja meg? • információszerzés a szavatosság és jótállás fogalmáról • megfigyelni, hogyan kezeli a bolt a fogyasztói panaszokat, hogyan tartja be és mit alkalmaz jótállás, szavatosság esetén? • megfigyelni, hogy mit kell csinálni a vásárlók könyvével, illetve a boltnak milyen feladata van ezzel kapcsolatban • Mit kell tenni, ha Békéltető Testület eljárás van? Békéltető Testület eljárás ismerete, ha van részt venni benne • hatósági ellenőrzések folyamatismerete. Milyen hatósági ellenőrzések lehetnek a kereskedelemben? Ki, mit ellenőriz és mi a bolt feladata?
--	--

Árúfőcsoportok bemutatása

Élelmiszerek és élvezeti cikkek:

-

árucímkén kötelezően feltüntetett jelölések a szállításra, tárolásra, raktározásra vonatkozó követelmények -élvezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai

Vegyárúk:

-

-árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések

Termékkihelyezés

-a termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával

-a bolti kihelyezés általános szabályai

Csomagolás

-a csomagolás funkciói

-a

csomagolóeszközök fajtái

a csomagolásra vonatkozó előírások

a

csomagolóeszközön feltüntetett

áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

- a gyakorlat során az árúfőcsoportok megismerése. Az élelmiszerek és élvezeti cikkek jellemzőinek ismerete, hozzájuk köthető jelölések, szabályok, követelmények rendszerének megfigyelése
- a gyakorlat során az árúfőcsoportok megismerése. A vegyiárúk jellemzőinek, hatásainak ismerete, hozzájuk köthető csoportosítás, jelölések, szabályok, követelmények rendszerének megfigyelése.
- élelmiszer és vegyiárúk szakszerű kihelyezése
- megnézni, hogy egyes termékek esetén a bolt milyen csomagolóeszközt/ anyagot használ
- megnézni az áruvédelmi és veszélyességi jelöléseket

Tanműhely: Termékismeret és forgalmazás heti 1 óra, összesen 36 óra

Árúfőcsoportok bemutatása <i>Élelmiszerek és élvezeti cikkek:</i>	• az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények • az élelmiszerek összetétele • az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége • mikroorganizmusok és jelentőségük • csoportosítás
<i>Vegyiárúk:</i>	• a vegyiárúk fogalma, jellemzői, minőségi követelmények • a vegyiárúk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása • a vegyiárúk forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények • vegyiárúk rendszertani csoportosítása
<i>Ruházati cikkek:</i>	• rendszertani csoportosítás • a ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése
<i>Vegyes iparcikkek:</i>	• rendszertani csoportosítás • a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések
<i>Műszaki cikkek:</i>	• műszaki és elektromos alapismeretek • csoportosítás • energiaosztályok, használati és kezelési útmutatóik, piktogramok, szavatosság, jótállás, szállítás, tárolás

Képzőhely: Üzleti kommunikáció heti 4 óra, összesen 144 óra

Az értékesítő szerepe -a termékértékesítő szerepe a kereskedelemben, dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre -a termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban	• megfigyelni a gyakorlatok során, hogy az eladó munkája milyen hatással lehet a bolt működésére • a vásárlói kommunikáció fő szabályainak ismerete. A gyakorlati időszakban tapasztalt vásárlói kommunikáció vizsgálata • figyelje meg, hogy az allergénekről, intoleranciát okozó anyagokról hogyan tájékoztatja a bolt a vásárlókat • ismerje meg a biztonsági adatlap szerepét, tartalmát • ismerje meg a jegyzőkönyv szerepét tartalmát
--	--

Digitális kommunikáció -jegyzőkönyv készítése, e-mail használat, bizonylatkitöltő programok	
---	--

A vásárlási döntést befolyásoló tényezők -vásárló típusok, vásárlói magatartások -a vásárlás indítéka -a vásárlási döntés folyamata	• a vásárlási döntést befolyásoló tényezők megfigyelése • a vásárlási döntés folyamatának vizsgálata
Értékesítési technikák és eladásösztönzés -marketingkommunikáció területei (reklám, személyes eladás, vásárlásösztönzés, PR)	• vizsgálja meg az áruház értékesítési technikáit. Keressen az áruházban jó és rossz reklámokat • szolgáljon ki egy vásárlót • keressen példákat arra, hogy az üzlet hogyan ösztönzi a vásárlókat a vásárlásra

Tanműhely: **Üzleti kommunikáció** heti 1 óra, összesen 36 óra

Az értékesítő szerepe	• a termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban
Digitális kommunikáció	• webböngésző • e-mail használata

A vásárlási döntést befolyásoló tényezők	• vásárló típusok, vásárlói magatartások • a vásárlás indítéka • a vásárlási döntés folyamata
Értékesítési technikák és eladásösztönzés	• marketingkommunikáció területei (reklám, személyes eladás, vásárlásösztönzés, PR)

11. évfolyam

Képzőhely: Kereskedelmi ismeretek heti 6 óra, összesen 186 óra

11. évfolyam	Tartalmi ismertetés és módszer
Áruforgalmi ismeretek -az áruk eladásra történő előkészítése hűtőberendezések-, mérlegek-, szeletelő-, aprító-, és csomagológépek -az árufeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók -eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések -az áru kihelyezése az eladótérbe -értékesítési csatornák értékesítési módok	• megnézni hogyan készítik elő a boltban az árut és részt venni legalább 5 területen legalább 5 alkalommal ebben a folyamatban • szerezzon ismeretet az áruházban található különféle gépekről • szerezzon ismereteket a hűtőberendezések, mérlegek fajtáiról, tudja ezeket megkülönböztetni • szeletelő-, aprítógépek felügyelet melletti használata, legalább 10 alkalommal részvétel a termékek csomagolásában • feltérképezni, hogy milyen ár feltüntetésre alkalmas eszközök vannak, melyik mire és hogyan használják • egyedi árazású termékek listázása. Megfigyelni melyik területen használják az egyedi árazást • szerezzon gyakorlati ismeretet az ár ellenőrző szerepéről és használatáról • árak kihelyezésének, polc címkék, marketingek nyomtatásának folyamatismerte. Végig kísérni a polccímkenyomtatás folyamatát • árukihelyezés nyomkövetése. Részvétel legalább 10 különféle termékcsoporthoz árukihelyezésében • megnézni, hogy az áruházban milyen értékesítési csatornák és módok vannak

Tanműhely: Kereskedelmi ismeretek heti 3 óra, összesen 93 óra

Online kereskedelem -az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok -weblap, virtuális áruház felépítése -az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása -az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése -árukezelési, komissiózási és	• megfigyelni, hogy a boltban milyen e-kereskedelmi lehetőségekkel találkozhat a vevő • megfigyelni, hogyan alkalmazzák a boltban az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat • megnézni az üzlet online értékesítési weblapját • megnézni, hogyan zajlik a boltban az elektronikus fizetés, annak milyen fajtái vannak, mik a folyamatai • megfigyelni, hogyan biztosítja a bolt a fogyasztói jogok az e-kereskedelemben
--	---

expediálási feladatok főbb elemei -az áru feladása -fogyasztóvédelmi jogok biztosítása e-kereskedelemben Szakmai számítások -átlagkészlet -forgási sebesség napokban, fordulatokban Szakmai számítások -áruforgalmi mérlegsor -leltáreredmény meghatározása -eredmény keletkezése	
--	--

Képzőhely: **Az üzlet működtetése** heti 2,5 óra, összesen 78 óra

Erőforrás-gazdálkodás -az erőforrás fogalma, csoportosítása -munkakörök a kereskedelemben -munkaszervezés és információs folyamatok -a normál és rendkívüli munkavégzés kezelése	• szerezzon ismereteket a céghez történő belépés folyamatáról • szerezzon ismereteket a szabadságtervezés folyamatáról • szerezzon ismereteket a beosztáskészítésről. Mik a beosztás készítés alapvető előírásai a Munka Törvénykönyvében? Mit jelent a többműszakos munkarend? • szerezzon ismereteket a betegség/táppénz témakörében. Milyen törvények és szabályok vonatkoznak a munkavállalóra és a munkáltatóra táppénz/betegség esetén? Milyen táppénz típusok vannak és ezek között mi a különbség? Mi a teendője egy dolgozónak, ha táppénzre kerül?
---	---

Képzőhely: **Pénztárgépkezelés** heti 2,5 óra, összesen 78 óra

Pénztárgép működése -pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben -a pénztárnyitás feladatai -a pénztárzárás feladatai Pénzkezelés szabályai -a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások Pénzkezelés bizonylatai	• részt venni a pénztárak nyitásában, kasszák váltópénzzel való feltöltésében • szerezzon gyakorlati ismereteket a pénztárgép működéséről • részt venni a pénztárzárásban • szerezzon ismereteket a fizetőeszközök típusairól, megfigyelni melyik az a 3 fizetőeszköz, amellyel a vásárló a leggyakrabban fizet • szerezzon ismereteket a számlaírás szabályairól
--	---

-nyugtaadási kötelezettség -gépi/ kézi készpénzfizetési számla	
---	--

Fizetési eszközök, törvényi előírások -készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai -valutával történő fizetés szabályai -az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai A pénztáros elszámoltatása -a napi zárás elvégzése -pénz és pénzhelyettesítők elszámolása -hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása Önkiszolgáló pénztárterminál -az önkiszolgáló pénztár nyitása, zárása -a fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása -a terminál rendeltetésszerű működése -az önkiszolgáló pénztár használatának segítése	• szerezzon ismeretet az életkorhoz kötött termékek értékesítésének szabályairól • rovarcsolás oktatói felügyelettel. Önállóan 2 pénztárosnak nyitó-záró rovarcs készítése, dokumentumkitöltéssel, minden fizetőeszköz fizikai megszámlolásával. Hiány vagy többlet megállapítása • ismerje meg milyen fogyasztóeszközök jelennek meg napi szinten • szerezzon gyakorlati ismerttet a terminál rendeltetésszerű működtetéséről
--	---

Képzőhely: Termékismeret és forgalmazás heti 3,5 óra, összesen 109 óra

Termékkihelyezés -polckép -az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai Specifikus termékismeret	• a gyakorlat során ismerje meg a forgalmazott árucsoportokat. Szerezzon ismereteket a kínálat jellemzőiről, minőségi kritériumokról, csomagolásukról, jelöléseikről • a gyakorlat során ismerje meg a termékkörök szerinti áruforgalmi folyamat állomásait. Megnézni és részt venni az áruátvétellel, raktározással és tárolással kapcsolatos feladatokban • a gyakorlat során ismerje meg az eladásra való előkészítés folyamatát. Részt venni legalább 15 alkalommal, legalább 3 termékcsoport áruinak eladására történő előkészítésben és szabályokban megfelelő kihelyezésében
--	---

-a forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések -a termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai: ○ áruátvételre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai ○ eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése ○ termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés 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 -natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben -a digitális világ okoseszközök -felelős fogyasztás -új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem	• megfigyelni a vásárlásösztönzés bolti lehetőségeit. Keresni legalább 5 különféle vásárlásösztönző kihelyezést • a gyakorlat során mérje fel, hogy a bolt kínálatában milyen öko-,bio-,natúr és reformtermékek vannak • a gyakorlat során figyelje meg, hogy a boltban milyen korszerű élelmiszerek találhatók, illetve milyen korszerű diétához tartozó termékek vannak • utánajárni, hogy van-e a boltban géntechnikai eljárással előállított élelmiszer, ennek pozitív/ negatív hatásai • megnézni, hogy a ruházati osztályon milyen termékek készülnek natúr és bio alapanyagokból, ezeket hogyan kell jelölni • megnézni, hogy a gyakorlati helyen milyen formában van jelen a digitális világ, milyen okoseszközök vannak, és mire használják • utánanézni interneten, vagy megkérdezni, hogy mit jelent a felelős fogyasztás, megfigyelni, hogy a gyakorlati helyen ezt hogyan tudják beépíteni a mindennapi munkába • utánanézni vagy megkérdezni, milyen kereskedelmi csatornákat használ az üzlet
--	---

Tanműhely: Termékismeret és forgalmazás heti 1,5 óra, összesen 47 óra

Árufőcsoportok bemutatása <i>Ruházati cikkek:</i>	• a gyakorlat során az árufőcsoportok megismerése. A ruházati cikkek rendszertani csoportosításának megismerése, méretezés, címkézés, kezelési és
--	---

-rendszer-tani csoportosítás -a ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése -a ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények -kapcsolódó szolgáltatások <i>Vegyes iparcikkek:</i> -a vegyes iparcikkek rendszer-tani csoportosítás 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 követelménynek -minőségi és biztonsági követelmények	használati útmutató értelmezése, ruházati cikkekhez kapcsolódó követelmények feltérképezése • a gyakorlat során az áru-főcsoportok megismerése. A vegyes iparcikkek rendszer-tani csoportosításának megismerése, forgalmazással kapcsolatos információk megismerése, minőségi és biztonsági követelmények feltérképezése • a gyakorlat során az áru-főcsoportok megismerése. A műszaki cikkekkel kapcsolatos alapismeretek megszerzése, forgalmazással kapcsolatos információk megismerése, minőségi és biztonsági követelmények feltérképezése • szerezzen gyakorlati ismeret a szakszerű termékkihelyezésről. Ismerje meg a polctükör megvalósításának módszereit az áruházban található dokumentumok segítségével • nézzon meg legalább 5 különféle termékcsoporthoz speciális kihelyezését
---	--

Képzőhely: **Üzleti kommunikáció** heti 3 óra, összesen 93 óra

Az értékesítő szerepe -munkahelyi együttműködés Értékesítési technikák és eladásösztönzés -BTI eszközök a kereskedelemben ○ vásárlásösztönzés ○ vásárláshelyi reklám ○ a személyes eladás technikája	• a gyakorlat során figyelje meg a munkahelyi együttműködést • keressen példákat a BTI marketing áruházban előforduló megjelenésre • szerezzen ismereteket a különböző értékesítési technikákról • ismerje meg az üzlet által használt szoftvereket és tudja, hogy ezeket mire használják • ismerje meg az üzlet által használt digitális csatornákat és járjon utána, hogy a termékajánláson kívül milyen egyéb információátadásra használják ezeket a csatornákat
--	---

Digitális kommunikáció -készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző	
--	--

Képzőhely: Üzleti kommunikáció heti 1 óra, összesen 31 óra

Digitális kommunikáció -készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző	
--	--

5.Személyi feltételek

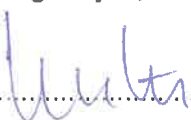
Szakemberek, végzettsége, szakképzettsége és szakirányú gyakorlata:	✓ a duális képzőhely által vállalt szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik ✓ kamarai gyakorlati oktatói vizsgával rendelkezik ✓ szakemberek száma: minimum 1 fő
--	--

6.Tárgyi feltételek

Helyiségek:	Eladótér, Áruházi hátsó területek, Irodahelyiségek
Eszközök és berendezések:	• árutároló és bemutató berendezések • mérőeszközök • pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó • elektronikus áruvédelmi eszközök • hűtőberendezések • árumozgató gépek-, eszközök • vágóeszközök • kódleolvasó, egyéb mobil eszközök • irodai berendezési tárgyak, irodai gépek-, eszközök • számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek • mobil alkalmazások

Anyagok és felszerelések:	- számítógép internetkapcsolattal - projektor, nyomtató, szkennel - irodai és nyilvántartó szoftverek - bizonylatok - irodai eszközök és berendezési tárgyak
---------------------------	--

Dátum: Salgótárján, 2023. szeptember 16.



Horváth Adrienn

Képzésszervezési menedzser

Spar Magyarország Kereskedelmi Kft. képviseletében





Barta Rita

igazgató

Nógrád Megyei SZC Kereskedelmi és

Vendéglátóipari Technikum és Szakképző Iskola

Szakképző intézmény

