

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.	Az ágazat megnevezése:	Kereskedelem
2.	A szakma megnevezése:	Kereskedelmi értékesítő
3.	A szakma azonosító száma:	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 alapkutatás megnevezése:	Kereskedelem ágazati alapkutatás
8.	Kapcsolódó részsakmák 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 Salgótarján Létszám: telephely érvényes kamarai határozata alapján
11.	A képzés célja:	<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>Fejldjenek 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)

Sz	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Közreműködik az árubeszerezés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.	Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerezés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszéréshez 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 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, HIFO stb.) betartásáért.
5	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.
6	Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelőeket.	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 árkijelzetségét, 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, kóstolóit, 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.

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, eladási ösztönző szerepét.	Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére.	Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra.
11	Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel.	Ismeri az e-kereskedelemben 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 árukat 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.
13	Részt vesz a leltár, visszáru, 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 visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását.	Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.
14	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.	Áru és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.
15	Kezeli a pénztárgépet, végrehajja 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 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	Szakemberen, 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 munkakörnyezetre 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 árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.	Körülméktől függően 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 hatáskörén 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 hatáskörén 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 értékéknél tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.	Felelős a hatáskörén 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 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. kgv)
1.	Tanműhely-vezető	-	-	-	-
2.	Szakirányú oktatásért felelős személy	államilag elismert legalább középfokú szakirányú végzettség	-	-	-
3.	Oktató(k)	Szkr. 242. §-ában előírtaknak megfelelő oktató			

5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

1	Helyiségek:	Eladótér, Áruházi hátsó területek; Irodahelyiség
2	Eszközök és berendezések:	<ul style="list-style-type: none"> • 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
3	A projektfeladatok teljesítéséhez szükséges anyagok és felszerelések:	<ul style="list-style-type: none"> • Számítógép internetkapcsolattal • Projektor, nyomtató, szkennel • Irodai és nyilvántartó szoftverek • Bizonylatok • Irodai eszközök és berendezési tárgyak
4	Egyéb speciális feltételek:	-

6. A szakirányú oktatás tervezett időtartama

A (szakirányú) oktatás évfolyama			10.	
1.	Kereskedelmi egység működtetése	Projekt alapú foglalkozások	630 óra	73 % (kerekített érték)
		Iskolai foglalkozások (iskolánál töltendő)	235 óra	27 % (kerekített érték)
		A foglalkozások emelt összes óraszám:	865 óra	100%
2.	Nyári gyakorlat	Egy befüggő szakmai gyakorlat	140 óra	100%

A (szakirányú) oktatás évfolyama			11.	
1.	Kereskedelmi egység működtetése	Projekt alapú foglalkozások	518 óra	75 % (kerekített érték)
		Iskolai foglalkozások (iskolánál töltendő)	176 óra	25 % (kerekített érték)
		A foglalkozások emelt összes óraszám:	694 óra	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 tananyagegységre vonatkozó:

TEA S.SZ.	Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
1)	A készletfigyelés és készletváltozás alapján információt ad az árurendeléshez.	Ismeri az árubeszerezés 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 megővését.	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 leltárhiány 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 expedálja.	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 tananyagegységre vonatkozó:

TEA S.SZ.	Készségek, képességek	Iszseretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvart 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

Pénztárgépkézelés tananyagegységre vonatkozó:

TEA S.SZ	Köszögek, 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, korigál, 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 valódiságát, 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)	Tájékoztatást 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	Ismertetek	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, szolgálatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás	Webbongészót használ információ keresésére és gyűjtésére
39)	Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást	Ismeri a kérdéstechnika alapjait	Teljesen önállóan		
40)	Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl	Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket	Teljesen önállóan		
41)	Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikusan levelet ír. Webbongészót és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja	Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit	Instrukció alapján részben önállóan	Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgálatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás	Készletnyilvántartó szoftver, webbongészó
42)	Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára	Ismeri a marketing-kommunikáció elemait	Teljesen önállóan		
43)	Szakszerűen kiszolgálja a vevőt	Ismeri a személyes cladás 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 órásv-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 órasív
Kereskedelmi ismeretek	252	90	90	-	-	-	-	-	-	180	108	288	36
Áruforgalmi ismeret	180	90	90	-	-	-	-	-	-	180	36	216	36
Szakmai számítások	72	0	0	-	-	-	-	-	-	0	72		
Online kereskedelem	-												
Üzlet működtetése	180	-	-	77	80	-	-	-	-	157	36	193	13
A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés	40	-	-	32	-	-	-	-	-	32	11	43	3
Munka-, tűz- és balesetvédelem	50	-	-	45	-	-	-	-	-	45	10	55	5
Környezetvédelem	40	-	-	-	35	-	-	-	-	35	5		
Erőforrás-gazdálkodás	-												
Áru- és vagyonvédelem	50	-	-	-	45	-	-	-	-	45	10	55	5
Pénztárgépkézelés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Pénztárgép működtetése	-												
Pénzkezelés szabályai	-												
Pénzkezelés bizonylatjai	-												
Fizetési eszközök, törvényi előírások	-												
A pénztáros elszámoltatása	-												
Önkiszolgáló pénztárterminál	-												
Termékismeret és -forgalmazás	198	-	-	-	-	50	118	-	-	168	36	204	6
Árrendszer	10	-	-	-	-	10	-	-	-	10	0		
Minőség	20	-	-	-	-	15	-	-	-	15	5		
Fogyasztói érdekvédelem	30	-	-	-	-	25	-	-	-	25	5		
Árúfcsoportok bemutatása	80	-	-	-	-	-	60	-	-	60	20		
Termékihelyezés	40	-	-	-	-	-	40	-	-	40	3	43	3
Csomagolás	18	-	-	-	-	-	18	-	-	18	3	21	3
Specifikus termékismeret	-												
Fogyasztói trendek	-												
Üzleti kommunikáció	180	-	-	-	-	-	-	50	75	125	55		
Az értékesítő szerepe	40	-	-	-	-	-	-	30	-	30	10		
A vásárlási döntést befolyásoló tényezők	30	-	-	-	-	-	-	-	25	25	5		
Értékesítési technikák és eladási ösztönzés	80	-	-	-	-	-	-	-	50	50	30		
Digitális kommunikáció	30	-	-	-	-	-	-	20	-	20	10		
TANULÁSI TERÜLET ÖSSZÓRASZÁMA	810									630	235	865	55



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
Tananyagegység, 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
Kereskedelmi ismeretek	279	141	50	-	-	-	-	-	-	191	119	310	31
Áruforgalmi ismeret	141	141	-	-	-	-	-	-	-	141	31	172	31
Szakmai számítások	72	0	0	-	-	-	-	-	-	0	72		
Online kereskedelem	66	-	50	-	-	-	-	-	-	50	16		
Értelem működtetése	31	-	-	31	-	-	-	-	-	31	0		
A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázattértékelés	-												
Munka-, tűz- és balesetvédelem	-												
Környezetvédelem	-												
Erőforrás-gazdálkodás	31	-	-	31	-	-	-	-	-	31	0		
Áru- és vagyonvédelem	-												
Pénztárgépképzés	78	-	-	-	42	36	-	-	-	78	0		
Pénztárgép működtetése	20	-	-	-	20	-	-	-	-	20	0		
Pénzkezelés szabályai	12	-	-	-	12	-	-	-	-	12	0		
Pénzkezelés bizonylatok fogyasztói trendek a vásárlói kosárban	10	-	-	-	10	-	-	-	-	10	0		
Fizetési eszközök, törvényi előírások	10	-	-	-	-	10	-	-	-	10	0		
A pénztáros elszámoltatása	10	-	-	-	-	10	-	-	-	10	0		
Önkiszolgáló pénztárterminál	16	-	-	-	-	16	-	-	-	16	0		
Termékkiszeret és -forgalmazás	155	-	-	-	-	-	84	60	-	144	26	170	15
Árrendszer	-												
Minőség	-												
Fogyasztói érdekvédelem	-												
Árúfcsoportok bemutatása	53	-	-	-	-	-	52	-	-	52	16	68	15
Termékkihelyezés	32	-	-	-	-	-	32	-	-	32	0		
Csomagolás	-												
Specifikus termékismeret	50	-	-	-	-	-	-	40	-	40	10		
Fogyasztói trendek	20	-	-	-	-	-	-	20,0	-	20	0		
Üzleti kommunikáció	93	-	-	-	-	-	-	-	74	74	31	105	12
Az értékesítő szerepe	10	-	-	-	-	-	-	-	7	7	11	18	8
A vásárlási döntést befolyásoló tényezők	-												
Értékesítési technikák és eladási ösztönzés	73	-	-	-	-	-	-	-	57	57	20	77	4
Digitális kommunikáció	10	-	-	-	-	-	-	-	10	10	0		
TANULÁSI TERÜLET ÖSSZÓRASZÁMA	636									518	176	694	58

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

Projekttek		10. évfolyam	Tartalmi ismerettség és módszer	Idő (óra)	Idő sáv	Munkaforma
4.sz	1.sz:	A projekt az előbbi témákat előkészíti:	Témaköröket lehetőleg maximálisan feladatpontosan (árazással függvényében alakítással)			
1	1.2.10	<p>Áruforgalmi ismeretek Az áruforgalmi folyamat elemei Az árubeszerezés helye, szerepe az áruforgalomban A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés Az áruátvitel célja, gyakorlata, az áruátvitel adminisztrációs feladatai A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja</p> <p>Szakmai számítások Árak felépítése Leértékelés, akció, kiárusítás</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Az áruforgalomhoz tartozó helyiségek, eszközök megtekintése. • Az áruforgalom folyamatának végigkísérése. • Megnézni hogyan működik az áru rendelése (bolti/központi rendelések), milyen áruházi teendők vannak ezzel kapcsolatban, mi az árubeszerezés szerepe az áruforgalomban. • Összehasonlítani a tanult beszerzés folyamatát a gyakorlati helyen megvalósuló működéssel. • Részvétel legalább 10 alkalommal az áruátvitel teljes folyamatában, központi és direkt szállítók esetében is. • Legalább 5 áruátvitelnél végigkísérni az áruátvitel adminisztrációját a boltban. • Megnézni, hogyan működnek a központi raktári honlapok (Gyal, HCH). Hol és hogyan lehet reklamációkat intézni, milyen lehetséges válaszok vannak. • Megnézni direktszállítók esetén a reklamációs ügyintézés, azok megoldását. • Megfigyelni, hogy az áruátvitel során milyen munkavédelmi szabályokat kell betartani? (kamionra való felmenetel, anyagmozgatás stb.) • Skillinaut tananyagok és tesztek elvégzése a szakmai számítások feladatkörben 	Id. II/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető

2	3,4,5,6,7,10	<p>Áruforgalmi ismeretek Göngyölegkezelés Raktárak, tárolási módok Ármozgató eszközök és gépek Beérkezett áruk készletre vételezése Készletnyilvántartó program megismerése Készletösszetétel, készletmennyiség megállapítása A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáredmény értelmezése Veszteségek kezelése (leltárhány, selejt, értéksökkent termékek)</p> <p>Szakmai számítások Forgalom Költségek Árréstőmeg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 göngyölegcserében) • Göngyöleg értékek meghatározása, kiszámítása. • Megnézni milyen raktárak találhatóak az üzletben, melyiket mire használjuk, milyen hőfokon milyen termékcsoportokat tárolunk benne? • Az áruházban található tárolási módok, ármozgató gépek és eszközök vizsgálata. • Részvétel a direkt áruátvételen (PDCU) majd az átvett termékek rendszerbeli éleltárának nyomon követése (Storeline rendszer). Mi a különbség a papíralapú és a PDCU átvétel között? • Egy osztály tényleges forgalmának vizsgálata. • Részvétel legalább 10 leltározásban. • Megfigyelni mi a szerepe a leltárak utáni korrekcióknak? Hogyan valósul ez meg a gyakorlati helyen? Hogyan befolyásolja a bolt leltáredményét, ha nem volt pontos a korrekció? Milyen más 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 értéksökkentési folyamatban (ha lehet különfélelekben). • Skillnaut tananyagok és tesztek elvégzése a szakmai számítások feladatkörben 	Id. III/2	projekt hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
---	--------------	---	---	-----------	---------------	--

3	<p>A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázattérkékelés Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az abból adódó gyakorlati teendők</p> <p>Elemiszabiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben</p> <p>A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja</p> <p>Felkészítés a hatósági ellenőrzésre</p> <p>Munka-, tűz- és balesetvédelem</p> <p>Munkavédelmi alapfogalmak</p> <p>Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei</p> <p>A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások</p> <p>A közfelfüggetlőre, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések</p> <p>A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása</p> <p>Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Megfigyelni milyen HACCP dokumentációkat használ az áruház? Hogyan történik a dokumentálás? Közös dokumentációkezelés az áruházi munkatárssal. • Korábbi hatósági látogatás jegyzőkönyvének elkérése az áruháztól. Amennyiben intézkedés szükséges, akkor az intézkedési tervet is. Ezen dokumentumok vizsgálata. • A kötelező munkavédelmi felszerelések (ruházat) megismerése. Áruházi területenként bontva (árufeltöltők, pultosok, kasszások) milyen munkavédelmi felszerelést (ruházatot) kötelező viselni? • Felmérni milyen speciális munkavédelmi eszközöket használnak az áruházban (pultokban, pékségben) és ezekkel milyen veszélyforrások kerülhetnek el? • Ismeretszerzés az anyagmozgató gépek (HASZNALNI TILOS!) működtetéséhez szükséges engedélyekről, jogostványokról. A használat során kitöltendő papírok vizsgálata. • Menekítési terv megismerése. Hány helyen lehet elhagyni az áruházat? Mi a folyamata az áruház kiürítésének? • 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? 	ld. III/2	<p>projekt</p> <p>hetek</p> <p>Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető</p>
---	---	---	-----------	---

4	<p>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 újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Az áruházi hulladékgyűjtési módok vizsgálata. • A veszélyes hulladéktípusok és ezekre vonatkozó szabályok ismerete. • Az áruházban használt vegyi anyagok (közmosók, mosogatószer, tisztítószerek) ismerete és ezek tárolásának és használatának szabályai. Hol és milyen formában találhatóak meg az áruházban ezek a szabályok? • Információszerzés arról, hogy az áruház milyen módon gyűjti szelektíven a hulladékokat (dolgozók és vásárlók) és ezeket a Tesco hogyan hasznosítja újra. • Áruvédelmi eszközök vizsgálata. Milyen áruvédelmi eszközök vannak az áruházban? Ezeket mely terméktípusoknál használják? • Ismerje meg a bolti lopások megelőzésének egyéb lehetőségeit (CCTV, áruvédelmi kapu, biztonsági szolgálat). • Szerezzen ismeretet az áru- és vagyonvédelemről a kasszázási folyamatban. 	<p>ld. II/2 projekt hetek</p>	<p>Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető</p>
---	---	---	---------------------------------------	---

5	<p>Árrendszer</p> <p>Árrendszer A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök</p> <p>Minőség</p> <p>Az áru minőségére ható tényezők Minőségi osztályok, minőségtanúsítás Szabványok, szabványosítás</p> <p>Fogyasztói érdekvédelem</p> <p>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"> • Bolthoz található árrendszer, vonalkódok vizsgálata. • Ismeretszerzés az EPOS-rendszerrel; Auto-ID eszközökről. • Az áru minőségére ható tényezők ismerete. Milyen tényezőktől és hogyan lehet védeni az árukat. • Megfigyelni, hogy az áruház (Tesco) milyen eszközök segítségével 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 ezt 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 (hitelesítés, archiválás, kihelyezés), illetve a boltban milyen feladata van ezzel kapcsolatban (ki, mit, mikor, hogyan). • Mit kell tenni, ha Békéltető Testület eljárás/megkeresés van? Békéltető Testület eljárás ismerete. • OPCIONÁLIS: ha van Békéltető Testület részletes megkeresés részt venni a folyamatban • Hatósági ellenőrzések folyamatismerete. Milyen hatósági ellenőrzések lehetnek a kereskedelemben? Ki, mit ellenőriz és mi a bolt feladata? 	<p>ld. II/2</p> <p>projekt hetek</p>	<p>Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető</p>
---	---	--	--------------------------------------	---

6	<p>29,30,32,34</p> <p>Árúfcsoportok bemutatása Élelmiszerek és élvezeti cikkek: - Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények - Az élelmiszerek összetétele - Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége - Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás) - Rendszertani csoportosítás - Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések - A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények - Évezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai Égyiárúk: - A vegyiárúk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei - A vegyiárúk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása - A vegyiárúk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények - Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések - Vegyiárúk rendszertani csoportosítása 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A gyakorlat során az árúfcsoportok megismerése. Az élelmiszerek és élvezeti cikkek jellemzőinek ismerete, hozzájuk köthető jelölések, szabályok, követelmények rendszerének megfigyelése. • A gyakorlat során az árúfcsoportok megismerése. A vegyiárúk jellemzőinek hatásainak ismerete, hozzájuk köthető csoportosítás, jelölések, szabályok, követelmények rendszerének megfigyelése. • Élelmiszer és vegyiárúk szakszerű kihelyezése. • Megnézni, hogy egyes termékek esetén (pl. sajtputt, hús, csemege, stb.) a bolt milyen csomagolóeszközt/anyagot használ (érkező árutól az eladásiig). • Megnézni az áruvédelmi és veszélyességi jelöléseket 	<p>ld. projekt hetek 11/2</p>	<p>Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető</p>
---	--	--	-------------------------------	---

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

Projekttek- sorsz.	11. évfolyam A projekt az előbbi témákat dolgozza fel:	Tartalmai ismerettség és módszer Témakörököt lehetőleg maximális feladatigénytelten (óránként függvényében alakítható)	Idő (óra)	Idő sáv	Munka- forma
9	<p>Áruforgalmi ismeretek Az áruk eladásra történő előkészítése Hűtőberendezések, mértegek, szelvelő-, aprító- és csomagológépek Az árfejtüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések Az áru kihelyezése az eladótérbe Értékesítési csatornák Értékesítési módok</p> <p>Szakmai számítások Átlagkiszlet Forgási sebesség napokban, fordulatokban</p>	<ul style="list-style-type: none"> Megnézni hogyan készílik elő a boltban az árut eladásra és részt venni legalább 5 területen, legalább 5 alkalommal (össz. 25) ebben a folyamatban. Szerezzen ismeretet az áruházban található különböző gépekről. Szerezzen ismeretet a hűtőberendezések, mértegek fűtőiról, tudja ezeket megkülönböztetni. Szelvelő-, aprítógépek felügyelet melletti használata, legalább 10 alkalommal részvétel a termékek csomagolásában. Feltérképezni, hogy milyen árfejtüntetésre alkalmas eszközök találhatóak az áruházban, melyiket mire és hogyan használják. Egyedi árazású termékek listázása. Megfigyelni melyik területen használjuk az egyedi árazást. Szerezzen gyakorlati ismeretet az árellenőrző (kódleolvasó) szerepéről és használatáról. Árak kihelyezésének, polcraállításának, marketingek nyomtatásának folyamatismerete. Végigkísérni a polcraállítás folyamatát. Áruk elhelyezés nyomkövetése. Részvétel legalább 10 különféle termékcsoport áruk elhelyezésében. Megnézni, hogy az áruházban milyen értékesítési csatornák és módok vannak. Skillaut tananyagok és tesztek elvégzése a szakmai számítások feladatkörben. 	1d. 11/2	projekt- hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető

10	01 6 8	<p>Online kereskedelem Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok Webáru, virtuális áruháza felépítése Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszafogalmazása, adatbázis kezelése Árukezelési, kommissziós és expedíciós feladatok főbb elemei Az áru feladása Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben</p> <p>Szakmai számítások Áruforgalmi mérleg Lejtáreredmény meghatározása Eredmény keletkezése</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Megfigyelni, hogy a boltban milyen e-kereskedelmi lehetőségekkel találkozunk a vásárló. • Megfigyelni, hogyan alkalmazza a boltban az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat. • Megnézni a Tesco online értékesítési weblapját. • Megnézni, hogyan zajlik a boltban az elektronikus fizetés, annak milyen fajtái vannak, mik a lebonyolítási folyamatok. • Megfigyelni, hogyan biztosítja a Tesco a fogyasztói jogokat az e-kereskedelemben. • Skillaut tananyagok és tesztek elvégzése a szakmai számítások feladatkörében. 	Id. II/2	projekt-hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
11	9	<p>Erőforrás-gazdálkodás Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás) Munkakörök a kereskedelemben Munkaszervezés és információs folyamatok A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Szerezzen ismereteket a céghez történő belépés folyamatáról. • Szerezzen ismereteket a szabadságtervezés folyamatáról. • Szerezzen ismereteket a beosztáskészítésről. Mik a beosztás készítés alapvető előírásai a Munka Törvénykönyvében? Mit jelent a többműszakos munkarend? • Szerezzen ismereteket 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? 	Id. II/2	projekt-hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető

12	<p>Pénztárgép működése Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben A pénztárgép feladatai A pénztárzárás feladatai</p> <p>Pénzkezelés szabályai A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások</p> <p>Pénzkezelés bizonylatjai Nyugtaadási kötelezettség Gépi / kézi készpénzfizetési számla</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Részt venni a pénztárak nyitásában, kasszák váltópénzzel való feltöltésének folyamatában • Szerezzen gyakorlati ismeretet a pénztárgép működtetéséről. • Részt venni a pénztárzárás folyamatában. • Szerezzen ismeretet a fizetőeszközök típusairól. Megfigyelni melyik az a 3 fizetőeszköz, amellyel a vásárló a leggyakrabban fizet. • Szerezzen ismeretet a számlairás szabályairól. 	Id. II/2	projekt-hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
13	<p>Fizetési eszközök, törvényi előírások Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai Valutával történő fizetés szabályai Az éltkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai</p> <p>A pénztáros elszámoltatása A napi zárás elvégzése PéNZ és pénzhelyettesítők elszámolása Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása</p> <p>Önkiszolgáló pénztárterminál Az önkiszolgáló kassa nyitása, zárása A fogyasztók ellenőrzése, pótlása A terminál rendeltettségű működése Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Szerezzen ismeretet az éltkorhoz kötött termékek értékesítésének szabályairól. • Rovancsolás oktatói felügyeleti. Önállóan (oktatói felügyelettel) 2 pénztárosnak nyitó-záró rovancs készítése, dokumentumkitöltéssel, minden fizetőeszköz fizikai megszámlolásával. Hiány vagy többlet megállapítása (manuális számlással). • Ismerje meg milyen fogyasztók jellemnek meg napi szinten. • Szerezzen gyakorlati ismeretet a terminál rendeltettségű működtetéséről. • Szerezzen gyakorlati ismeretet az önkiszolgáló kassa nyitási/zárási folyamatairól. Segítse a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatában. Tanulókat a használatára oktatóval. 	Id. II/2	projekt-hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető

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

15	82	<p>Specifikus termékismeret: A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések</p> <p>A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai: – Áruátvételeire vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai</p> <p>– Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése</p> <p>– Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés</p> <p>Fogyasztói trendek Óko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékban</p> <p>Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok</p> <p>Különböző diétákhoz készülő élelmiszerek</p> <p>Géntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek</p> <p>Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben</p> <p>A digitális világ: okoseszközök</p> <p>Felelős fogyasztás</p> <p>Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A gyakorlat során ismerje meg a forgalmazott árucsoportokat. Szerezzen ismeretet 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 eladásra történő előkészítésében és szabályoknak megfelelő kihelyezésében (polckép, árak stb.) • Megfigyelni a vásárlásöztönzés bolti lehetőségeit. Keresni legalább 5 különböző vásárlásöztönző kihelyezést (függőszalag, OFD, stb.) • 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 találhatóak. • A gyakorlat során figyelje meg, hogy a boltban milyen korszerű diétához tartozó termékek vannak. • Utánajárm, hogy van-e a boltban géntechnikai eljárással előállított élelmiszer, ennek milyen pozitív/negatív hatása lehet a fogyasztóra. • 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 mit jelent a felelős fogyasztás. Megfigyelni, hogy a gyakorlati helyen ezt hogyan tudják beépíteni a mindennapi munkába. • Utánanézni (interneten) vagy megkérdezni milyen kereskedelmi csatornákat használ a Tesco. 	ld. II/2	projekt- hetek	Önállóan vagy felügyelet mellett végezhető
----	----	---	---	----------	-------------------	--

91	41,42,44	<p>Az értékesítő szerepe Munkahelyi együttműködés Értékesítési technikák és eladási szövegek BTL eszközök a kereskedelemben: - Vásárlásösztönzés - Vásárláshelyi reklám - A személyes eladás technikája Digitális kommunikáció Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, elektronikus megrendelő program, számlázó program, webböngésző</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A gyakorlat során figyeje meg a munkahelyi együttműködést. • Keressen példákat a BTL marketing áruházban előforduló megjelenésére (üzletsor is). • Szerezzen ismereteket a különböző értékesítési technikákról. • Ismerje meg a Tesco által használt szoftvereket és tudja, hogy ezeket mire használják. • Ismerje meg a Tesco által használt digitális csatornákat és járjon utána, hogy a termékajánláson kívül milyen egyéb információátadásra használják ezeket a csatornákat. 	Id. II/2	projekt- hetek	Órálóan vagy felügyelet mellett végezhető
----	----------	---	--	----------	-------------------	---

4. Értékelés		
Az előzetes tudás, tapasztalat és tanulási alkalmasság megállapítása (diagnosztikus értékelés):	Előzetes tudásfelmérő feladatsor szóbeli értékeléssel.	
Az oktatás során alkalmazott teljesítményértékelés (formatív értékelés):	Projektenként meghatározott értékelési forma A projektfeladatban meghatározott feladatok teljesítésének bemutatása, elvégzett feladatokról szóbeli és érdemjegybeli értékelés.	
Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés (szummatív értékelés):	Írásbeli / interaktív	E-learning feladatsor (feleletalkotás-szövegkiegészítés, párosítás, feleletválasztás, igaz-hamis állítások megjelölése)
	Projekt feladat	Az elkészített portfólió bemutatása, projektfeladatok eredményének összessége Interaktív helyzetgyakorlat az alábbiak közül: áruátvétel, raktározás előkészítés, értékesítési szituáció, pénztárgépkézelés, vevői panaszkezelés
Az érdemjegy megállapításának módja	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"> ✓ cselekvőképes; ✓ nem áll a szakirányú oktatási tevékenység folytatását kizáró foglalkozástól eltiltás hatálya alatt; ✓ a duális képzőhely által vállalt szakmának megfelelő, államilag elismert, legalább középfokú szakirányú szakképzettséggel és legalább ötéves az érintett szakképzettségnek megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkezik; ✓ és kamarai gyakorlati oktatói vizsgával (kivétel: ha mentesül a kamarák által felsorolt okok egyike miatt) rendelkezik ✓ szakemberek száma: minimum 1 fő

6. Tárgyi feltételek	
Helyiségek:	Eladótér, Áruházi hátsó területek; Irodahelység
Eszközök és berendezések:	<ul style="list-style-type: none"> • 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:	<ul style="list-style-type: none"> ● Számítógép internetkapcsolattal ● Projektor, nyomtató, szkennel ● Irodai és nyilvántartó szoftverek ● Bizonylatok ● Irodai eszközök és berendezési tárgyak
Egyéb speciális feltételek:	-

Dátum: Salgótarján, 2021.09.07



Tesco-Globál Áruházak Zrt.
 képviselőjében a Tesco Akadémia Kft.
 Duális képzőhely

Tesco Akadémia Kft.
 Székhely: 2040 Budapest, Kintizi út 1-3
 Cg.:13-09-151367, Adósz.:23580682-2-13
 Nyilvántartásba vételi szám: E-000901/2014



Nógrád Megyei SZC Kereskedelmi és Vendéglátóipari
 Technikum és Szakképző Iskola
 Szakmai képzésért felelős személy
 Szakképző intézmény



