

## Képzési program

### I. ÖSSZEFOGLALÓ ADATOK

#### 1. A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Kereskedelem
- 1.2 A szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő
- 1.3 A szakma azonosító száma: 4 0416 13 02
- 1.4 A szakma szakmairányai: —
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.7 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: Bolti előkészítő, Pénztáros

#### 2. Az ágazati alapoktatás szakmai követelményeinek leírása

Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítési feladatokat.

A különböző szakterületen működő kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel. Kommunikációja az asszertív kommunikációra épül, amelynek során korszerű eladói technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat. Közreműködik az árubeszerzés folyamatának lebonyolításában. Ellátja az eladásra kerülő áruk átvételével, raktározásával, készletezésével, állagmegóvásával kapcsolatos feladatokat. Az áruk értékesítésre történő előkészítésével, eladótéri kihelyezésével, értékesítésével segíti a kereskedelmi egység működését. Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a kereskedelmi egységében használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket.

A kereskedelem ágazati alapoktatás általános és széleskörű gazdasági tudás és gazdálkodási képesség megszerzését biztosítja, ami egyaránt szükséges és hasznos minden ágazati szakmában betöltött munkakör esetében. A tanulók az alapoktatás után felméri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, megtervezik a háztartás pénzgazdálkodását. Elemzik a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetik az egyes vállalkozási formákat. Megszerzett ismereteik alapján megértik az alapvető jogi fogalmakat és példákon keresztül bemutatják az alapvető fogyasztói jogokat. Szituációnak megfelelően, hatékonyan kommunikálnak. Elsajátítják és betartják a hétköznapi viselkedési formákat, az alapvető viselkedéskultúra elvárásainak megfelelően viselkednek. Tájékozódnak az üzleti környezetben, ellátják a gazdálkodó szervezeteknél előforduló egyszerű, digitális eszközökhöz köthető feladatokat, bekapcsolódnak az információs társadalomba és ez önfejlesztésre ösztönzi őket.

Ismerik az értékesítési folyamat szereplőit és az értékesítési technikákat. Megkülönböztetik az egyes közlekedési alágazatokat, felméri a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatokat, elkészítik az ezekhez szükséges bizonylatokat.

## 2.1. Az ágazati alapoktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Felméri és elemzi a gazdasági szereplők közti kapcsolatot.	Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit és a köztük lévő kapcsolatokat (pl. pénz és piac kapcsolatrendszer).	Figyelemmel kíséri a gazdaság szereplői közötti kapcsolat alakulását. Nyitott az új gazdasági információk befogadására és elemzésére.	Irányítás mellett feltárja a gazdasági szereplők közötti kapcsolatrendszer.
2	Elkészíti a háztartás költségvetését figyelembe véve a bevételeket, kiadásokat és megtakarításokat.	Azonosítja a háztartás bevételi forrásainak és kiadásainak főbb kategóriáit.	Pontosan végzi a számításokat. igényeit reálisan határozza meg, figyelembe véve a háztartás költségvetésének kereteit/lehetőségeit, tiszteletben tartja az egyes családtagok igényeit.	A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket és javaslatokat fogalmaz meg.
3	Elkészíti a kapott információk alapján a háztartási munkamegosztást és időbeosztást.	Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a köztük lévő fontossági sorrendet.	Figyelembe veszi az egy háztartásban élők készségeit, erősségeit, gyengeségeit a feladatok kiosztásakor.	Önállóan elkészíti saját vagy egy elképzelt háztartás munkamegosztását.
4	Elemzi az egyes vállalozási formákat, összehasonlítja az egyes típusok előnyeit, hátrányait.	Felsorolja a vállalozási formákat. Átfogóan ismeri az egyes típusok jellemzőit.	Kritikusan szemléli az egyes vállalozási formák jellemzőit, hogy az adott szituációban a legmegfelelőbb típust tudja kiválasztani.	Egy adott gazdasági szituációban önálló javaslatokat fogalmaz meg az adekvát vállalozási forma kiválasztására.
5	Esettanulmányokon keresztül feldolgozza az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.	Azonosítja az állami bevételek és kiadások főbb kategóriáit, jellemzőit.	Törekszik az állami költségvetés bevételeinek és kiadásainak alapos megismerésére és megértésére.	Csoporttársakkal együttműködve, útmutatás alapján értelmezi az állami költségvetés alakulását.

6	Esettanulmányokon keresztül alkalmazza az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit. Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.	Szem előtt tartja az előírásokat, tiszteletben tartja a fogyasztók érdekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.	Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.
7	A gyakorlatban alkalmazza a vállalkozást érintő jogi alapismereteket, értelmezi a különböző típusú szerződéseket.	Ismeri a jogok és kötelezettségek fogalmát, az üzleti élet alapvető szerződéstípusait, alaki kellékeit.	Elkötelezett a jogszabályok maradéktalan megismerésére és betartására.	Irányítás mellett értelmezni tudja a jogi szövegeket.
8	Vevőhöz / ügyfélhelyezethez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat (pl. adatbázisból hiányzó ügyféladatokat bekér, ajánlatot kér meglévő üzleti partnerektől, áruátvételnél tapasztalt eltéréseket rendez, panaszokat kezel).	Ismeri a kommunikáció szereplőit, tényezőit és folyamatát, valamint az alapvető kommunikációs technikákat.	Szem előtt tartja, hogy minden helyzet más kommunikációs stílust, technikát igényel, és a megtanult ismereteket ehhez igazítottan rugalmasan, empátikusan és proaktív módon alkalmazza.	Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.
9	Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a hétköznapi és gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Képviseli és tudatosan alkalmazza szituációhoz igazítottan a kulturált kapcsolattartás szabályait. Magára nézve is kötelezőnek tartja az udvarias viselkedés etikai szabályait.	Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat, a kapott észrevételek, visszajelzések alapján folyamatosan fejleszti saját viselkedéskultúráját.

10	Szövegszerkesztő, illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentumot, illetve táblázatot készít és formáz (pl. tartalmi és formai követelményeknek megfelelő üzleti levelet ír).	Ismeri a szövegszerkesztő formázás alapvető szabályait és a táblázatkezelő program felhasználási lehetőségeit. Üzleti levelet tud írni (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél).	Az irodai szoftverek használata során törekszik a pontos precíz munkára. Nyitott az új megoldásokra.	Önállóan használja az irodai szoftvereket. Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.
11	Az ágazathoz tartozó témában információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza azt.	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a digitális, online kommunikáció eszközeit.	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat szabályait.	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók szerint felhasználja ezeket.
12	Összehasonlítja a közlekedési alágazatok fejlődésének ismérveit a napjainkra jellemző közlekedési munkamegosztás területén.	Ismeri és azonosítja a közlekedési alágazatok különböző feladatait. Megnevezi az egyes közlekedési alágazatok előnyeit és hátrányait.	Tisztában van az alágazatok feladataival, előnyeivel és hátrányaival.	Önállóan hoz döntést és javaslatot tesz a közlekedési módok és eszközök kiválasztására.
13	Elemzi a kereskedelmi szolgáltatói tevékenység legfontosabb jellemzőit, összetettségét és a különböző szolgáltatások körét.	Ismeri a szolgáltatási tevékenység alapvető részeit, valamint annak legfontosabb termékeit és fajtáit, melyekkel ügyfélként is találkozik a mindennapokban.	Érdeklődik és nyitott a kereskedelmi szolgáltatások megismerésére.	Önállóan képes eligazodni a különböző szolgáltatások körében.

14	Kiválasztja a szükséges/megfelelő adattartalmakat a bizonylatok kitöltéséhez.	Ismeri a dokumentumok adattartalmát (nyugta, számla, szállítólevél).	Érti az üzleti életben a dokumentálás fontosságát és a dokumentumok relevanciáját.	Segítséggel képes nyugták pontos kitöltésére, kitöltött számlákon, szállítóleveleken felismeri az alapvető formai hibákat.
15	Megkülönbözteti az áruforgalmi folyamat egyes szakaszait. Átlátja az árubeszerzés, készletezés és értékesítés alapvető kapcsolatát.	Ismeri az áruforgalmi folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.	Kritikusan szemléli az áruforgalom egyes szakaszait. Törekszik a gazdaságilag leghatékonyabb megoldások kialakítására.	Önállóan eligazodik az áruforgalmi folyamat különböző szakaszaiban.
16	Áruajánlással segíti a vevőt / ügyfelet a vásárlási döntésben.	Ismeri a vásárlás lehetséges indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, az értékesítési módokat és technikákat, felismeri a vevői típusokat.	Az áruajánlás során empátikus és reflektív. Viselkedése minőségorientált.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg, amelyekkel irányítja a vásárlási döntés folyamatát. Felelősséget vállal a vevő / ügyfél igényeinek kiszolgálásáért.

## 2.2.A szakirányú oktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.	Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenységeket.	Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket.	Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát.
2	Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja.	Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használat bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendőket.	Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére.	Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, az árut fogadni és az átvételt lebonyolítani.
3	Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet, megóvja az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.	Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért.
4	A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképet.	Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.	Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni.	Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért.

5	Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az 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 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).
7	Biztosítja a termékek árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.	Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.	Az árucímkéket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.	Vezetői irányítással önállóan készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat.
8	Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.	Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiállítások, 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 árjellemzőit, minőségi követelményeit, termékelőnyeit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre.	Árubemutató és értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.
10	Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra	Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét	Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére.	Az árut önállóan készíti elő vevői szállításra.
11	Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel.	Ismeri az ekereskedelemben vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.	Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat.	Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért.
12	Az online rendelt árut komissiózza és expediálja.	Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	A komissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre.	Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait.
13	Részt vesz a leltár, 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 árués vagyónvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyónvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyónvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru és vagyónvédelmi veszélyeztettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.
15	Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat.	Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyónvédelem vonatkozásában.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért.
16	Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.	Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat.	A bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.
17	Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, panaszokat.	Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során.	Elkötelezett a vásárlóval való empatikus, udvarias kommunikáció mellett.	Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri.
18	Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését.	A gépek és berendezések kezelését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi.	A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja.

19	Munkaterületét tisztán és rendben tartja.	Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.	Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.	Önállóan tartja rendben a munkaterületét.
20	Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja.	Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását.	Szabálykövetően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából.	Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit.
21	Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában.	Tudja az árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.	Körütekintően 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 betartása 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 értéként 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.

### **2.3. A szakirányú oktatásba történő belépés feltételei**

#### 2.3.1. Iskolai előképzettség:

- Alapfokú iskolai végzettség
- Ágazati alapvizsga

#### 2.3.2. Alkalmassági követelmények

Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat: szükséges

### **3. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges feltételek**

#### 3.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

#### 3.1. Alkalmassági követelmények

3.1.1. Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

3.1.2. Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

### **4. Az ágazati alapoktatás és szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek**

Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

- Számítógép internetkapcsolattal
- Projektor, nyomtató, szkennel
- Irodai és nyilvántartó szoftverek
- Bizonylatok
- Irodai eszközök és berendezési tárgyak 5.2
- Eszközjegyzék szakirányú oktatásra
- 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

5. Az ágazati alapképzés és szakirányú oktatás tervezett időtartama

**A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként**

ÉVFOLYAM		1./9			2./10.			3./11.			A képzés összes óraszámja	1. évfolyam	2. évfolyam	A képzés összes óraszámja
		összesen	elmélet	gyakorlat	összesen	elmélet	gyakorlat	összesen	elmélet	gyakorlat				
	<b>4 0416 1302</b> <b>Kereskedelmi értékesítő</b> <b>Évfolyam</b>													
	heti óraszám	17	16	1	27	13	14	27	12	15		34	34	
	Évfolyam összes óraszámja	612	576	36	972	468	504	837	372	465	2421	1224	1054	2278
<b>Munkavállalói ismeretek</b>	<b>Munkavállalói ismeretek</b>	18	18	0	0	0	0	0	0	0	18	18	0	18
	Álláskeresés	5	5								5	5		5
	Munkajogi alapismeretek	5	5								5	5		5
	Munkaviszony létesítése	5	5								5	5		5
	Munkanélküliség	3	3								3	3		3
<b>Munkavállalói idegen nyelv</b>	<b>Munkavállalói idegen nyelv</b>							62	62	0	62	0	62	62
	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések							11	11		11		11	11
	Önéletrajz és motivációs levél							20	20		20		20	20
	„Small talk” – általános társalgás							11	11		11		11	11
	Állásinterjú							20	20		20		20	20
	<b>Szakmai informatika</b>	36	0	36	0	0	0	0	0	0	36	0	31	31
<b>Gazdálkodási tevékenységek ellátása</b>	<b>Gazdasági ismeretek</b>	216	216	0	0	0	0	0	0	0	216	108	0	108
	Gazdasági alapfogalmak	24	24								24	12		12
	A háztartás gazdálkodása	33	33								33	12		12
	A vállalat termelői magatartása	51	51								51	12		12
	Az állam gazdasági szerepe, feladatai	27	27								27	10		10
	Jogi alapfogalmak	15	15								15	10		10
	Tudatos fogyasztói magatartás	15	15								15	10		10
	Marketing alapfogalmak	24	24								24	17		17
Nemzetközi gazdasági kapcsolatok	27	27								27	25		25	

	<b>Vállalkozások működtetése</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
	A vállalkozások gazdálkodása	9	9								9	9		9
	A gazdálkodási folyamatok elszámolása	27	27								27	27		27
	Statisztikai alapfogalmak	36	36								36	36		36
	<b>Tanulási terület összórászáma</b>	<b>288</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>180</b>	<b>0</b>	<b>180</b>
<b>Üzleti kultúra és információkezelés</b>	<b>Kommunikáció</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
	Kapcsolatok a mindennapokban	18	18								18	8		8
	A munkahelyi kapcsolattartás szabályai	18	18								18	18		18
	A kommunikációs folyamat	36	36								36	22		22
	Ön- és társismeret fejlesztése	36	36								36	24		24
	<b>Digitális alkalmazások</b>	<b>162</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>162</b>
	Munkavédelmi ismeretek	4	4								4	4		4
	Tízujjas vakírás	104	104								104	104		104
	Digitális alkalmazások (Informatika)	54	54								54	54		54
	<b>Tanulási terület összórászáma</b>	<b>270</b>	<b>270</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>270</b>	<b>234</b>	<b>0</b>	<b>234</b>
<b>Kereskedelmi egység működtetése</b>	<b>Kereskedelmi ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>324</b>	<b>108</b>	<b>216</b>	<b>310</b>	<b>186</b>	<b>124</b>	<b>634</b>	<b>288</b>	<b>341</b>	<b>629</b>
	Áruforgalmi ismeretek				230	54	176	159	95	64	389	192	189	381
	Szakmai számítások				94	54	40	74	44	30	168	96	84	180
	Online kereskedelem							77	47	30	77		68	68
	<b>Üzlet működtetése</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>31</b>	<b>15,5</b>	<b>15,5</b>	<b>247</b>	<b>144</b>	<b>108,5</b>	<b>252,5</b>
	A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés				43	20	20				40	50		50
	Munka-, tűz és balesetvédelem				65	33	33				66	66		66
	Környezetvédelem				43	22	22				44	28	15	43
	Erőforrás gazdálkodás							31	15,5	15,5	31		35	35
	Áru- és vagyonvédelem				65	33	33				66		58,5	58,5
	<b>Pénztárgépkézelés</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>15,5</b>	<b>139,5</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>139,5</b>	<b>139,5</b>
	Pénztárgép működtetése								4	36	40		40	40
	Pénzkezelés szabályai								2,5	20,5	23		22,5	22,5
	Pénzkezelés bizonylatai								2	17	19		18	18
	Fizetési eszközök, törvényi előírások								2	17	19		18	18

A pénztáros elszámoltatása								2	17	19		18	18
Önkiszolgáló pénztárterminál								3	32	35		23	23
<b>Termékismeret és -forgalmazás</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>252</b>	<b>144</b>	<b>108</b>	<b>186</b>	<b>46,5</b>	<b>139,5</b>	<b>438</b>	<b>270</b>	<b>186</b>	<b>456</b>
Árurendszerek				13	7	6				13	13		13
Minőség				26	15	11				26	26		26
Fogyasztói érdekvédelem				39	24	15				39	39		39
Árufőcsoportok bemutatása				100	57	43	64	16	48	164	112	60	172
Termékkihelyezés				50	28	22	38	9,5	28,5	88	55	42	97
Csomagolás				24	13	11				24	25		25
Specifikus termékismeret							60	15	45	60		60	60
Fogyasztói trendek							24	6	18	24		24	24
<b>Üzleti kommunikáció</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>180</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>93</b>	<b>46,5</b>	<b>46,5</b>	<b>273</b>	<b>90</b>	<b>186</b>	<b>276</b>
Az értékesítő szerepe				40	26	14	10	5	5	50	27	23	50
A vásárlói döntést befolyásoló tényezők				30	20	10				30	30		30
Értékesítési technikák és eladásösztönzés				80	53	27	73	36,5	36,5	153	23	133	156
Digitális kommunikáció				30	20	10	10	5	5	40	10	30	40
<b>Tanulási terület összóraszám</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>972</b>	<b>468</b>	<b>504</b>	<b>775</b>	<b>310</b>	<b>465</b>	<b>1747</b>	<b>792</b>	<b>961</b>	<b>1753</b>
<b>Egybefüggő szakmai gyakorlat:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>140</b>

## Heti óraterv minta – Szakképző iskola

### Szakmai oktatás érettségi végzettséggel

2020. <b>Heti</b>		1. évfolyam		2. évfolyam		A képzés összes óraszama
Tantárgyak		elmélet	gyakorlat	elmélet	gyakorlat	
Ágazati alapoktatás	Munkavállalói ismeretek	18	0	0	0	<b>18</b>
	Munkavállalói idegen nyelv	0	0	62	0	<b>62</b>
	Gazdasági ismeretek	108	0	0	0	<b>108</b>
	Vállalkozások működtetése	72	0	0	0	<b>72</b>
	Kommunikáció	72	0	0	0	<b>72</b>
	Digitális alkalmazások	162	0	0	0	<b>162</b>
Szakirányú oktatás	Kereskedelmi ismeretek	95	193	110	231	<b>629</b>
	Üzlet működtetése	72	72	54	54,5	<b>252,5</b>
	Péztárgépkézelés	0	0	4	135,5	<b>139,5</b>
	Termékismeret-,és forgalmazás	154	116	46,5	139,50	<b>456</b>
	Üzleti kommunikáció	54	36	93	93	<b>276</b>
Ágazati alapoktatás		<b>432</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	
Szakirányú oktatás		<b>375</b>	<b>417</b>	<b>197,5</b>	<b>422,5</b>	
elmélet-gyakorlat		<b>792</b>		<b>620</b>		
heti óraszám		<b>34</b>		<b>34</b>		
Tanítási hetek száma		<b>36</b>		<b>31</b>		
<b>Éves összes óraszám</b>		<b>1224</b>		<b>1054</b>		<b>2278</b>



**Heti óratervezet minta – Szakképző iskola**  
**Szakmai oktatás felnőttképzés esetén**

		1. évfolyam		2. évfolyam		A képzés összes óraszám
Tantárgyak		elmélet	gyakorlat	elmélet	gyakorlat	
Ágazati alapoktatás	Munkavállalói ismeretek	18	0	0	0	18
	Munkavállalói idegen nyelv	0	0	31	0	31
	Gazdasági ismeretek	108	0	0	0	108
	Vállalkozások működtetése	36	0	0	0	36
	Kommunikáció	36	0	0	0	36
	Digitális alkalmazások	36	0	0	0	36
Szakirányú oktatás	Kereskedelmi ismeretek	32	63	35	80	210
	Üzlet működtetése	19	19	14	15	67
	Péztárgépképzés	0	0	4	116	120
	Termékismeret-,és forgalmazás	70	53	21	66	210
	Üzleti kommunikáció	13	9	22	22	66
Ágazati alapoktatás		<b>234</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	
Szakirányú oktatás		<b>134</b>	<b>144</b>	<b>96</b>	<b>299</b>	
elmélet-gyakorlat						
heti óraszám		<b>14</b>		<b>14</b>		
Tanítási hetek száma		<b>36</b>		<b>31</b>		
<b>Éves összes óraszám</b>		<b>504</b>		<b>434</b>		<b>938</b>



## II. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

### 3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezetének munkaerőpiaci helyzetével. Megtanulja, milyen foglalkoztatási formában tud majd elhelyezkedni munkavállalóként. Megismeri, hogy tanulói jogviszonyában is foglalkoztatható szakképzési munkaviszony keretében. Megtanulja az ehhez a jogviszonyhoz kapcsolódó jogait és kötelezettségeit. A tanuló megismeri a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismereteket, amelyeket a gyakorlati, mindennapi tevékenysége során alkalmazni tud.

#### 3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy

18/18 óra

##### 3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

##### 3.1.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

##### 3.1.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

##### 3.1.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

#### 3.1.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megfogalmazza a saját karriercéljait.	Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait.	Teljesen önállóan	Önismerete alapján törekszik céljai reális megfogalmazására.	
Szakképzési munkaviszonyt létesít.	Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai	Instrukció alapján részben önállóan	Megjelenésében igényes, vi-	

	követel- ményeit.		selkedésében visz- szafogott. Elkötele- zett a szabályos foglalkoztatás mel- lett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére.	
Felismeri, megne- vezi és leírja az álláskeresés mód- szereit.	Ismeri a formális és informális álláske- resési technikákat.	Teljesen önállóan		Internetes álláske- resési portálok információkat ke- res, rendszer- ez.

### **3.1.1.6 A tantárgy témakörei**

#### **3.1.1.6.1 Álláskeresés**

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete

Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága

#### **3.1.1.6.2 Munkajogi alapismeretek**

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai időnyomunka és alkalmi munka)

Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

#### **3.1.1.6.3 Munkaviszony létesítése**

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.

A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei

A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése

Munkaidő és pihenőidő

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

#### **3.1.1.6.4 Munkanélküliség**

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel

Az álláskeresési ellátások fajtái

Álláskeresők számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazásiköltség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

## **3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Állások megpályázása idegen nyelven. Önéletrajz és motivációs levél megfogalmazása, az állásinterjú során megfelelő idegen nyelvű kommunikáció.

### **3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy**

**62/62 óra**

#### 3.2.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, s nyelvi szintjüknek megfelelően hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet megfogalmazni a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően, nyelvi panelek és gyakori kifejezések segítségével.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, a személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket egyszerű mondatokkal meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket egyszerűbb mondatok, nyelvi szerkezetek segítségével. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcsolatosan fel tudjanak tenni munkájukat érintő egyszerűbb kérdéseket.

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteire, valamint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókinccset is alkalmazva gyakorolja.

#### 3.2.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

#### 3.2.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvek

#### 3.2.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.2.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
<p>Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskeresőkhöz használja a kapcsolati tőkét.</p>	<p>Ismeri az álláskeresőt segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresőkhöz segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	<p>Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegennyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegennyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott,</p>	<p>Hatékonyan tudja álláskeresőkhöz használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.</p>
<p>A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.</p>	<p>Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	<p>Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegennyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott,</p>	<p>Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CV-sablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot.</p>
<p>A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázzandó állás</p>	<p>Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményeit, felépítését, valamint tipikus szófordulatait</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	<p>Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegennyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott,</p>	<p>Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai</p>

sajátos- ságaihoz igazít.	az adott idegen nyel- ven.		helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfe- lelni.	szabályokat.
Kitölti és a munka-adóhoz eljuttatja a szükséges nyomtat- ványokat és doku- mentumokat az álláskeresés folya- matának figyelem- bevételével.	Ismeri az álláskere- sés folyamatát.	Teljesen önállóan		Digitális forma- nyomtatvány- ok kitöltése, szövegek formai követelmé- nyeknek megfelelő létrehozása, e- mailek küldése és fogadása, csatolmá- nyok letöltése és hozzáadása.
Felkészül az állásin-terjúra a megpá- lyázni kívánt állás- nak megfelelően, és céljait szem- előtt tartva kommunikál az interjú során.	Ismeri az állásinter- jú menetét, tisztá- ban van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításá- hoz megfelelő szókincs- csel és nyelvtani tudással rendelke- zik.	Teljesen önállóan		A megpályázni kívánt állással kap- csolatban képes az internetről informá- ciót szerezni.



<p>Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.</p>	<p>Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		
---	---	--------------------------	--	--

### 3.2.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.2.1.6.1 Az álláskereső lépései, álláshirdetések

A tanuló megismeri az álláskereső lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókincset idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.).

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskeresővel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).

#### 3.2.1.6.2 Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyességgel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartalmi és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, a szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogy tipikus szófordulatok és nyelvi panelek segítségével hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

#### 3.2.1.6.3 „Small talk” – általános társalgás

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek

legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. az időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a megfelelő kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

#### **3.2.1.6.4**      **Állásinterjú**

A témakör végére a tanuló képes egyszerűbb mondatokkal és megfelelő koherenciával hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szóincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatban.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

### **3.3 Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma:

288/180 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A tanulók az alapvető gazdasági ismeretek elsajátítása után ismerjék és értsék a gazdasági élettel kapcsolatos legfontosabb alapfogalmakat, összefüggéseket. A tanulási terület kiemelt célja, hogy lehetőséget biztosítson a gazdálkodási tevékenységek ellátásához kapcsolódó önálló projektfeladatok, produktumok elkészítésre, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére.

#### **3.3.1 Gazdasági ismeretek tantárgy**

**216/108 óra**

##### 3.3.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Fejlessze a tanulók ismereteit a gazdasági élet alapvető területeiről (szükségletek, javak, gazdasági körforgás, termelés, termelési tényezők, munkamegosztás, gazdálkodás, piac), megismertesse a gazdasági élet szereplőit és kapcsolataikat.

A tanulók ismerjék a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását. Példákon keresztül mutassák be a háztartás bevételei és kiadásai szerkezetét.

Tudják jellemezni a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetni az egyes vállalkozási formákat.

A tanulók tudják bemutatni az állam feladatait, felsorolni az állami költségvetés legfontosabb bevételeit és kiadásait.

Megszerzett ismereteik alapján értsék meg a jogi fogalmakat és példákon keresztül mutassák be az alapvető fogyasztói jogokat.

Ismerjék a nemzetközi gazdasági kapcsolatok alapvető formáit.

##### 3.3.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

##### 3.3.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tanulók nem rendelkeznek előzetes szakmai tudással, a tantárgy tanítását a közismereti tantárgyak, illetve tananyag feldolgozását a tanulók saját, családi tapasztalatszerzése segíti. Ezek például a matematikai módszerek, számítások, történelmi, földrajzi ismeretek, a család gazdálkodási és jogi tapasztalatai.

##### 3.3.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.3.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja az egyes alapfogalom csoportok jellegzetességeit.	Ismeri a gazdasági legfontosabb alapfogalmak jellemzőit, fajtáit.	Teljesen önállóan	Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.
Példákon keresztül bemutatja a háztartások legfontosabb bevételeit, kiadásait és értelmezi a költségvetés egyenlegét.	Ismeri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását	Instrukció alapján részben önállóan		
Azonosítja az egyes vállalkozási formákat és elemzi azok előnyeit és hátrányait.	Tisztában van az egyes vállalkozási formák jellemzőivel.	Teljesen önállóan		
Példákon keresztül bemutatja az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.	Ismeri az állam feladatait, az államháztartás rendszerét	Instrukció alapján részben önállóan		
Példákon keresztül bemutatja az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a jogi alapfogalmakat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Azonosítja a marketing-	Ismeri a marketing fogalmát és	Instrukció alapján részben		

eszközöket.	eszköz- rendszerét.	önállóan	
Bemutatja a nemzetközi kereskedelemről származó előnyöket.	Ismeri a nemzetközi kereskedelem alapvető formáit.	Teljesen önállóan	

### 3.3.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.3.1.6.1 Gazdasági alapfogalmak

A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás, termelés, a munkamegosztás szerepe.

Termelési tényezők típusai, jellemzői.

A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása.

Piaci alapfogalmak: a piac fogalma, fajtái, szereplői, elemei. Piac és pénz. Pénz fejlődése, funkciói.

### **3.3.1.6.2** A háztartás gazdálkodása

Család fogalma és funkciói.

Munkamegosztás a háztartásokban. Időgazdálkodás.

Háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése.

A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és hitelek szerepe. A háztartások vagyona.

### **3.3.1.6.3** A vállalat termelői magatartása

Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, célrendszere, csoportjai.

Vállalkozási formák.

Az egyéni vállalkozások jellemzői, alapítása, szüneteltetése, megszűnése.

A társas vállalkozások alapításának, működésének közös vonásai. A társas vállalkozások megszűnése. A társas vállalkozások formái, sajátosságai.

### **3.3.1.6.4** Az állam gazdasági szerepe, feladatai

Az állam feladatai. Az állami szerepvállalás változása.

Az állam gazdasági szerepe, a gazdasági beavatkozás alapvető területei.

Az állam gazdálkodása, az államháztartás rendszere. A központi költségvetés.

### **3.3.1.6.5** Jogi alapfogalmak

A jog lényege, fogalma, funkciói.

A jogforrás és jogforrási hierarchiája.

A jogviszony.

A jogalkotás, a jogszabályok. A jogszabályok érvényesség és hatályossága.

A jogrendszer felépítés.

### **3.3.1.6.6** Tudatos fogyasztói magatartás

Fogyasztóvédelmi alapismeretek

A fogyasztók alapvető jogai.

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók.

Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása.

Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.

### **3.3.1.6.7** Marketing alapfogalmak

A marketing szerepe a vállalkozásban.

Marketingstratégia.

Marketingmix és elemei.

### **3.3.1.6.8** Nemzetközi gazdasági kapcsolatok

A nemzetközi gazdasági kapcsolatok szükségessége, a nemzetközi munkamegosztás.

Kereskedelempolitikai irányzatok.

A külkereskedelem alapvető formái.

Nemzetközi elszámolások eszközei.

A gazdasági integrációk szerepe és típusai.

Az Európai Unió fejlődése és működése.

## 3.3.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

Tudatosítsa, hogy a vállalkozások piaci viszonyok között tevékenykednek, a javak előállítását profitszerzés érdekében végzik, és valamennyi döntésük kockázattal jár.

A tanulók megismerik az alapvető gazdálkodási folyamatokat a vállalkozáson belül, és be tudják mutatni, hogy a zavartalan működés milyen tevékenységek összehangolását követeli meg.

A tanulók tudják bemutatni, hogy mikor tekinthető nyereségesnek egy vállalkozás. Ismerjék a költségek csoportosítását, és az alapvető gazdasági, statisztikai számításokat.

## 3.3.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

## 3.3.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Gazdasági ismertekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

## 3.3.2.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.3.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompetenciák
Prezentálja a be-szerzés, termelés, értékesítés jellegzetességeit.	Ismeri a gazdálkodási folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.	Teljesen önállóan	Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.
Meghatározza a vállalkozás gazdálkodásának eredményét.	Ismeri a költségek fajtáit és érti az árbevétel és költségek kapcsolatát.	Instrukció alapján részben önállóan		
Meghatározza és értelmezi a középértékeket (számtani és mértani átlag) és viszonyszámokat (megoszlási és dinamikus viszonyszám)	Ismeri a statisztikai adatok megbízhatóságának jelentőségét.	Teljesen önállóan		



### **3.3.2.6 A tantárgy témakörei**

#### **3.3.2.6.1 A vállalkozások gazdálkodása**

A gazdálkodási folyamat elemei.

Beszerezési folyamat.

Termelési folyamat.

Értékesítési folyamat.

#### **3.3.2.6.2 A gazdálkodási folyamatok elszámolása**

Árbevétel, kiadás, költség fogalma.

Költségek csoportosítása, fajtái.

A kalkuláció, az önköltség.

A vállalkozás eredménye, a nyereségre ható tényezők.

Az árak szerepe a gazdasági döntésekben.

#### **3.3.2.6.3 Statisztikai alapfogalmak**

A statisztika fogalma, ágai.

A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői.

A statisztikai ismérv és fajtái.

Az információk forrásai, az információszerzés eszközei.

A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai.

A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai.

A statisztikai adatok ábrázolása.

A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk.

A viszonyszámok csoportosítása.

A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik.

A megoszlási viszonyszám és összefüggései.

Középértékek és alkalmazásuk.

Számított középértékek (számtani átlag, súlyozott számtani átlag, mértani átlag)

Helyzeti középértékek: módusz, medián.

### 3.4 Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

270/234 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Bemutatja a hétköznapi viselkedési formákat, elemezi az alapvető és a szolgáltató szakmákban különösen fontos magatartási, illetve viselkedésformák szerepét, jelentőségét. A tanulók elsajátítják és tudatosan alkalmazzák a helyes beszédtechnikát, valamint az írásbeli kommunikáció alapszabályait. A személyiségfejlesztés, az egyéni és a szakmai sikerek elérésének kommunikációs eszközökkel történő elősegítése. Biztosítson lehetőséget a tanulók számára az üzleti kultúra és információkezelés feladataihoz kapcsolódó önálló projektfeladatok, produktumok elkészítésre, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére.

#### 3.4.1 Kommunikáció tantárgy

108/72 óra

##### 3.4.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Megismerteti a tanulókkal az ön- és emberismeret jelentőségét, az alapvető viselkedési formákat. Fejleszti az empátikus készségeket. Legyenek tisztában az emberi érintkezés kultúrájának fontosságával. Ismerjék meg önmagukat, és sajátítsák el a közvetlen és tágabb értelemben vett környezetükhöz való alkalmazkodás képességét. Legyenek képesek a konfliktusok elkerülésére vagy helyes kezelésére, a családi, baráti és későbbi munkakapcsolatok helyes alakítására.

##### 3.4.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

##### 3.4.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás.

##### 3.4.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

##### 3.4.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Adott szituációnak megfelelően alkalmazás a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Teljesen önállóan	Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal való udvarias kommunikációra írásban és szóban egyaránt.	Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.

Adott szituációnak megfelelően alkal- mazza a munkahe- lyi kapcsolatokat meghatározó szabá- lyokat.	Tisztában van a munkahelyi kapcs- latokat meghatározó szabályokkal.	Instrukció alapjánrészben önállóan	Információk meg- osztása, kommuni- káció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betar- tásával.
A tartalmi és formai követelmények- nek megfelelően leveletkészít, használja a helyes beszédtech- nikai módokat.	Ismeri az írásbeli és szóbeli kommuni- káció legelterjed- tebb formáit.	Teljesen önállóan	Digitális tartalmak létrehozása, átalakí- tása, formázása, szerkesztése a szer- zői jogok figyelem- bevételével.
Megadott kommu- nikációs helyzet elemzésével megfo- galmazza a kom- munikációs problé- ma okát, megoldá- sára javaslatot tesz: kifejezi egyetértését vagy egyet nem értését, érvel, indo- kol, magyaráz, tanácsol.	Ismeri a legfonto- sabb kommunikáci- ós technikákat, és a kommunikációs zavarok okait.	Instrukció alapjánrészben önállóan	Információk meg- osztása, kommuni- káció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betar- tásával.

### 3.4.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.4.1.6.1 Kapcsolatok a mindennapokban

A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólí- tás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás fogalmainak bemutatá- sa és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben. A mindennapi, a hi- vatali és az alkalmi öltözködés megismerése. Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése.

#### 3.4.1.6.2 A munkahelyi kapcsolattartás szabályai

Pontos munkavégzés, csoportközi viszonyok, a vezető és beosztott viszonya, generációs problémák a munkahelyen, azok kezelése. A társasági élet speciális lehetőségei (névjegy és névjegyhasználat, telefonhasználat, dohányzás, ajándékozás) és gyakorlati alkalmazási

lehetőségük, lehetőleg élet közeli helyzetekben.

#### **3.4.1.6.3** A kommunikációs folyamat

A kommunikáció alapfogalmai. A verbális jelek, nem verbális jelek, a kommunikációs kapcsolatok, az írásbeli és szóbeli kommunikáció fajtái. A kommunikációs zavarok, kommunikációs technikák gyakorlása.

#### **3.4.1.6.4** Ön-és társismeret fejlesztése

Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés.

## 3.4.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanulók biztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legyenek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, betűtípus megválasztására. Ismerjék a levelek formai kialakításának szokásait, a kiemelési módokat.

Képesek legyenek ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tízujjas vakíráson alapuló helyes írástechnikát. képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára.

Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

Képzés javasolt helyszíne: számítógépterem.

## 3.4.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

## 3.4.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás. A Gazdasági ismeretek tantárgy keretében elsajátított alapfogalmak felhasználása az üzleti levél elkészítése során. Az informatikai készségek és tevékenységi formák használata felhasználói szinten.

## 3.4.2.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.4.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompetenciák
Számítógépes do-kumentumokat megnyit, ment, nyomtat.	Számítógépes fel- használói ismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő keze-lése.	Teljesen önállóan	Törekszik a pontos, áttekinthető munka-	Biztonságos jelsza- vak megválasztása, előre megfelelően beállított szoftve- rek, eszközök használata az IKT biztonság növelése céljából.

<p>Megadott szem- pontok szerint szövegszerkesztő szoftverrel dokumentumot formáz.</p>	<p>Ismeri a szövegformázás alapvető szabályait.</p>	<p>Instrukció alapján részben önállóan</p>	<p>végzésre.</p>	<p>Digitális eszköz be-, kikapcsolása, alapvető funkciók beállítása, módosítása, gyakran előforduló, legegyszerűbb problémahelyzetek megoldása.</p>
--	---	--	------------------	---

Megadott szempontok szerint táblázatkezelő szoftverrel táblázatokat, diagramokat készít.	Ismeri a táblázatkezelő program alapvető felhasználási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.
Megadott szempontok szerint prezentációt készít.	Ismeri a prezentáció készítő program alapvető felhasználási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével.
Megadott szempontok szerint információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza.	Ismeri a biztonságos internet használat szabályait, és a digitális, online kommunikáció eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy az interneten, az eredmények közül a megfelelő(k) kiválasztása és feldolgozása útmutatás alapján.
Tíz perc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, össze függő szöveget másol.	Ismeri a tízujjas vakírás technikáját.	Teljesen önállóan	Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével.

### 3.4.2.6 A tantárgy témakörei

#### 3.4.2.6.1 Munkavédelmi ismeretek

A munkavédelem lényeg és területei. A munkahelyek kialakításának általános szabályai.

A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben. Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében.

#### **3.4.2.6.2** Tízujjas vakírás

Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás pszichológiai elvének érvényesítésével

Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással.

A jelek szabályai

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismerveai alapján.

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

#### **3.4.2.6.3.** Digitális alkalmazások

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb stb.

Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.

Prezentációkészítés.

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása.

Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (email, azonnali üzenetküldés, hang-és videoalapú kommunikáció).



### **3.1 Kereskedelmi egység működtetése megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

1446/1434 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A kereskedelmi egység működtetése tanulási terület magába foglalja mindazokat az ismereteket, amelynek birtokában a termékértékesítő magas színvonalon képes ellátni a szakmai feladatokat. Képes felmérni a vásárló igényeit bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat. Az eladási helyzetnek megfelelően verbális és nonverbális kommunikációs formák alkalmazásával segítőkészen reagál a vevők kívánságaira. Képes a vevőket tájékoztatni az áruk tulajdonságairól, felhasználási lehetőségeiről a fenntarthatósági szempontok figyelembevételével. A vállalati útmutatás alapján eleget tesz az árfeltüntetési kötelezettségnek, kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét, polcképét. Részt vesz az árubeszerezés folyamatában, vezetői ellenőrzés mellett kezeli és ellenőrzi az árukészletet. Ismeri és alkalmazza az áruátvételi módokat, ismeri az áruk szakszerű tárolását, részt vesz a leltározási folyamatokban. Képes ellátni a pénztárhoz, mint szolgáltatási területhez tartozó összes feladatot. Hozzáértéssel működteti a szakterülethez tartozó gépeket, berendezéseket, eszközöket. Ismeri és alkalmazza a fogyasztóvédelmi előírásokat és tájékoztatja róla a vásárlókat. A gyakorlatban alkalmazza a munkahelyi biztonság- és egészségvédelmi szabályokat, szakmai hatáskörében hozzájárul a környezetterhelés csökkentéséhez, betartja a hulladékkezelés szabályait. Az online értékesítés során feldolgozza a rendeléseket, elvégzi a komissiózást, expedálja a megrendelt árut.

#### **3.1.1 Kereskedelmi ismeretek tantárgy**

**531/526 óra**

##### **3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja**

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

##### **3.1.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások**

##### **3.1.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak matematika**

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

### 3.1.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompetenciák
A készletfigyelés és a készletváltás alapján információt ad az árrendeléshez.	Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés	
Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni.	Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatokat és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket.	Teljesen önállóan		
Az áru jellegének megfelelően szak-szerűen elhelyezi a raktárban.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat.	Teljesen önállóan		
Szabályszerűen használja a gépeket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket.	Teljesen önállóan		
Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megővését.	Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Teljesen önállóan		
Használja a készletnyilvántartó programokat.	Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket.	Teljesen önállóan		Készletnyilvántartó program
Részt vesz a leltározás folyamatában.	Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a leltárhiány és -többlet okait.	Instrukció alapján részben önállóan		PDA-leolvasó használata
Az e-kereskedelemben kapott meg-	Ismeri az e-kereskedelemre			

rendelések feldolgozásához és vizsgaigazolásához adatbázist kezel.	vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Eladói program használata
Az online rendelt árukat komissiózza és expedálja.	Ismeri az áruösszeállítás és -kiszállítás munkafolyamatát.	Teljesen önállóan	
Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket.	Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat	Teljesen önállóan	

### **3.1.1.6 A tantárgy témakörei**

#### **3.1.1.6.1 Áruforgalmi ismeretek**

Az áruforgalmi folyamat elemei  
Az árubeszerezés helye, szerepe az áruforgalomban  
A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés  
Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai  
A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja  
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  
Az áruk eladásra történő előkészítése  
Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek  
Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók  
Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések  
Az áru kihelyezése az eladótérbe  
Értékesítési csatornák  
Értékesítési módok

#### **3.1.1.6.2 Szakmai számítások**

Árak felépítése  
Leértékelés, akció, kiárusítás  
Forgalom  
Költségek  
Árréstömeg  
Átlagkészlet  
Forgási sebesség napokban, fordulatokban  
Áruforgalmi mérleg  
Leltáreredmény meghatározása  
Eredmény keletkezése

#### **3.1.1.6.3 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, kommissiózási és expediálási feladatok főbb elemei  
Az áru feladása  
Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

## 3.1.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

## 3.1.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

## 3.1.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

3.1.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompetenciák
Betartja a munka- és balesetvédelmi szabályokat.	Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik.	Teljesen önállóan	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség	
Betartja a tűzvédelmi előírásokat.	Ismeri a tűzveszélyességi besorolásokat és tudja mi a teendő tűz esetén.	Teljesen önállóan		
Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.	Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.	Instrukció alapján részben önállóan		
Munkahelyén betartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Teljesen önállóan		

Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket.	Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat.	Teljesen önállóan	Számítógép és PDA használata
A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezni a munkakörébe tartozó feladatokat.	Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét.	Teljesen önállóan	
Ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat.	Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket.	Teljesen önállóan	Lopásgátló eszközök használata

### **3.1.2.6 A tantárgy témakörei**

**3.1.2.6.1** 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 lényege, bevezetésének célja  
Felkészülés a hatósági ellenőrzésre

**3.1.2.6.2** Munka-, tűz- és balesetvédelem  
Munkavédelmi alapfogalmak  
Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei  
A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások  
A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések  
A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása  
Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv

**3.1.2.6.3** 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

**3.1.2.6.4** 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

**3.1.2.6.5** Áru- és vagyónvédelem  
Az áru- és vagyónvédelem szerepe  
Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők  
Áru- és vagyónvédelmi eszközök  
A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei  
Rendkívüli esetek kezelése

## 3.1.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

## 3.1.3.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképzésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.1.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak  
Matematika

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

3.1.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompetenciák
Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót.	Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait.	Teljesen önállóan	Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség	
Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet.	Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését.	Teljesen önállóan		POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ
Leméri az árusúlyát, korrigál, ha tévesztett.	Ismeri a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait	Teljesen önállóan		Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet
Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát	Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat	Teljesen önállóan		



nyomtat.	és tartalmukat		
Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valódiságát, a bankkártya érvényességét.	Tudja a pénzátvételre és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat	Teljesen önállóan	Bankkártyaleolvasót használ
A pénztárosi munka során ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat is.	Ismeri a pénztáros áru- és vagyonvédelemhez kapcsolódó feladatait.	Teljesen önállóan	Használja az áruvédelmi eszközöket

Tájékoztatja a vásárlókat az önki- szolgáló pénztár használatáról.	Ismeri a kasszaasz- szisztens szerepét.	Teljesen önállóan	
Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használata során.	Ismeri az önkiszol- gáló pénztárgép riasztási funkcióit és a riasztások keze- lésének módjait.	Teljesen önállóan	Képes kezelni az önkiszolgáló termi- nált
Elvégzi az önki- szolgáló kassza nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését.	Ismeri az önkiszol- gáló pénztárgép felépítését, műkö- dését.	Teljesen önállóan	
Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során.	Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit.	Teljesen önállóan	

### 3.1.3.6 A tantárgy témakörei

#### 3.1.3.6.1 Pénztárgép működtetése

Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben

A pénztárnyitás feladatai

A pénztárzárás feladatai

#### 3.1.3.6.2 Pénzkezelés szabályai

A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások

#### 3.1.3.6.3 Pénzkezelés bizonylatai

Nyugtaadási kötelezettség

Gépi/kézi készpénzfizetési számla

#### 3.1.3.6.4 Fizetési eszközök, törvényi előírások

Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai

Valutával történő fizetés szabályai

Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai

#### 3.1.3.6.5 A pénztáros elszámoltatása

A napi zárás elvégzése

Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása

Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

#### 3.1.3.6.6 Önkiszolgáló pénztárterminál

Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása

A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása

A terminál rendeltetésszerű működése  
Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése

## 3.1.4.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

## 3.1.4.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3.1.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak  
Természetismeret

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

3.1.4.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompetenciák
Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről.	Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.	Teljesen önállóan	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás	Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére
Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan.	Ismeri a különleges termékek leírását.	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kihelyezi termékeket.	Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat	Teljesen önállóan		
Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit.	Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az	Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására	Teljesen önállóan		

élelmiszereket.	vonatkozó szabályokat.		
Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban.	Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket.	Teljesen önállóan	

<p>Tájékoztatást ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban.</p>	<p>Ismeri a vegyiáruk forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		
<p>Tájékoztatást ad aruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzései-ről, jelképeiről.</p>	<p>Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		
<p>Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatójában szereplő jelölésekről.</p>	<p>Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		
<p>Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban.</p>	<p>Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését. Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		

### **3.1.4.6 A tantárgy témakörei**

#### **3.1.4.6.1 Árrendszerek**

Árrendszerek

A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben

EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

#### **3.1.4.6.2 Minőség**

Az áru minőségére ható tényezők

Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei

Szabványok, szabványosítás

#### **3.1.4.6.3 Fogyasztói érdekvédelem**

A fogyasztókat megillető jogok

A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások

Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai

A szavatosság

A jótállás

Fogyasztói panaszok kezelése  
Vásárlók könyve  
Békéltető testület  
Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben

#### **3.1.4.6.4**      Árufőcsoportok 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

Vegyiaruk:

- A vegyiaruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei
- A vegyiaruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása
- A vegyiaruk forgalmazására, szállítására, tárolására, raktározására vonatkozó követelmények
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések
- Vegyiaruk rendszertani csoportosítása

Ruházati cikkek:

- Rendszertani csoportosítása
- A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése
- A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények
- Kapcsolódó szolgáltatások

Vegyes iparcikkek:

- A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása
- A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok
- Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok

Műszaki cikkek:

- Műszaki és elektromos alapismeretek
- Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jó-tállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
- Minőségi és biztonsági követelmények

#### **3.1.4.6.5**      Termékkihelyezés

A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával

A bolti kihelyezés általános szabályai

Polckép

Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai



#### **3.1.4.6.6** Csomagolás

A csomagolás funkciói

A csomagolóeszközök fajtái

A csomagolásra vonatkozó előírások

A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

#### **3.1.4.6.7** Specifikus termékismeret

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

#### **3.1.4.6.8** 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

### **3.1.5 Üzleti kommunikáció tantárgy**

**273/276 óra**

#### **3.1.5.1** A tantárgy tanításának fő célja

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

#### **3.1.5.2** A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

#### **3.1.5.3** Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelv és irodalom

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

### 3.1.5.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési és magatartási szabályokat.	Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket.	Teljesen önállóan	Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége, szolgáltatóorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés és, figyelemmegosztás és szerialitás.	
Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást.	Ismeri a kérdés-technika alapjait.	Teljesen önállóan		
Felkelti a vásárló érdeklődését, árutajánl.	Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket.	Teljesen önállóan		
Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webböngészőt és online kereskedelemben alkalmazott programokat használja.	Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan		Készletnyilvántató szoftver, webböngésző
Felméri a vevő igényeit és árutajánl számára.	Ismeri a marketing-kommunikáció elemeket	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kiszolgálja a vevőt.	Ismeri a személyes eladás folyamatát	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kezeli a munkahelyen felmerülő konfliktusokat.	Ismeri a konfliktuskezelési technikákat	Teljesen önállóan		

### **3.1.5.6 A tantárgy témakörei**

#### **3.1.5.6.1 Az értékesítő szerepe**

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

A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban

Munkahelyi együttműködés

#### **3.1.5.6.2 A vásárlási döntést befolyásoló tényezők**

A vásárlás indítékai

A vásárlási döntés folyamata

Vásárlói típusok, vásárlói magatartások

**3.1.5.6.3**      Értékesítési technikák és eladásösztönzés  
A marketingkommunikáció területei:

- Reklám
- Személyes eladás
- Vásárlásösztönzés

, PR BTL-eszközök a kereskedelemben:

- Vásárlásösztönzés
- Vásárláshelyi reklám
- A személyes eladás technikája

**3.1.5.6.4**      Digitális kommunikáció

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

## 10. Részszakma

### 10.1 Részszakma alapadatai

10.1.1 A részszakma megnevezése: Bolti előkészítő

10.1.2 A részszakma órakerete: 300 óra

10.1.3 A részszakma besorolása az Európai Képesítési Keretrendszer szerint: 3

10.1.4 A részszakma besorolása a Magyar Képesítési Keretrendszer szerint: 3

10.1.5 A részszakma besorolása a Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

10.2 A részszakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

Kereskedelmi egységekben az áruk raktárból való kijuttatását, a polcok és rakodóterületek feltöltését, az áruk és a raktár, illetve a rakodóterületek tisztán és rendben tartását végzi. A raklapon, konténerben vagy egyéb módon tárolt árut átveszi, a szállítói csomagolásból kicsomagolja. Ellenőrzi az árut és a csomagolás sérüléseit jelzi a vezetőjének. A megadott szempontok szerint csoportosítja és rendezi a termékeket. Az árut kijuttatja a raktárból, az árut rekeszekbe és polcokra rendezi, a polcokat feltölti. Címkézést végez, illetve a megfelelő tájékoztató táblákat, feliratokat kihelyezi a polcokra. Figyeli az áru fogyását és szükség esetén pótolja a fogyóban lévő termékeket, gondoskodik az időbeni feltöltésről.

Másodlagos kihelyezéseket (például bejárat, kínálópult) épít és lebont. Szétválogatja és a helyére viszi a visszárut (a vevők által a pénztárnál, vagy a boltban nem az eredeti helyén hagyott árut) és kezeli a szállítói visszárut.

Kezeli az árumozgató eszközöket, a raktár számítógépeit és kapcsolódó egységeit, vonalkódleolvasót használ.

### 10.3 A részszakma legjellemzőbb FEOR száma

Részszakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Bolti előkészítő	5129	Egyéb, máshova nem sorolható kereskedelmi foglalkozású
	9224	Pultfeltöltő, árufeltöltő

### 10.4 A szakképzésbe történő belépés feltételei

10.4.1 Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség vagy a Dobbantó program elvégzése

10.4.2 Alkalmassági követelmények

10.4.2.1 Foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

10.4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

### 10.5 Eszközjegyzék a részszakmákra

- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Árumozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkener, raktárkezelő szoftverek
- Mobil alkalmazások

### 10.6 Részszakma szakmai kimeneti követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában.	Ismeri az áruátvétel lebonyolításának személyi és tárgyi feltételeit, illetve a raktár felkészítésének módját az áruk fogadására.	Törekszik a megfelelő berendezések és eszközök, valamint a göngyöleg és visszáru pontos előkészítésére.	Másokkal együttműködve, vezetői utasításra végzi az előkészítő tevékenységet.

2	Tárolja, kezeli az árukészletet. Megóvja az áru minőségét. Biztosítja a termékek egyenletes forgását.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat.	Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.	Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet. Felelősséget vállal saját munkájáért.
3	A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.	Ismeri a termékek kihelyezésre 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.
4	Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval. Szétválogatja, a helyére viszi a visszárut.	Ismeri a gyakorlati munkahelyén lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.	Esztétikusan 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.
5	Címkézést végez, illetve a megfelelő tájékoztató táblákat, feliratokat kihelyezi a polcokra.	Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címke nyomtató használatát.	Az árucímkéket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.	Vezetői irányítással készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat.
6	Másodlagos kihelyezéseket épít és lebont.	Ismeri a másodlagos kihelyezések eladásösztönző szerepét.	A másodlagos kihelyezések építése során törekszik a vevőcentrikus, környezetbarát megoldások alkalmazására.	Felelős saját munkájáért, melyet utasítás alapján végez.
7	Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra.	Ismeri a csomagolás jelentőségét és technikáját,	Az árut minőségorientált módon csomagolja be. Törekszik a	Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra.

		eladásösztönző szerepét.	vevői igények kielégítésére.	
8	Részt vesz a leltár, visszárú, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.	Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.	Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszárú üzleti eredményre gyakorolt hatását.	Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.
9	Alkalmazza az árués vagyonsvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyonsvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonsvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru és vagyonsvédelmi veszélyeztettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.
10	Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket.	A gépek és berendezések kezelését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával végzi. A munkája során használt berendezéseket és eszközöket kellő gondossággal és szakértelemmel kezeli.	A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja.
11	Munkaterületét tisztán és rendben tartja.	Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.	Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.	Önállóan tartja rendben munkaterületét.

#### 10.7 A részsakma követelményeinek teljesítését mérő szakmai vizsga

##### 10.7.1 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

a részsakma megszerzésére irányuló képzés teljesítése

## 10.7.2 Projektfeladat

### 10.7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat

#### 10.7.2.2 A vizsgatevékenység leírása:

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tétel a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

**Termékismeret és forgalmazás témakör:** árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret

**Áruforgalmi ismeretek témakör:** az áruk eladásra történő előkészítése, göngyölegkezelés, minőségmegőrzés, árfeltüntetés, eladótéri elhelyezés, gépek és berendezések használata a baleset- és munkavédelmi előírások betartásával

A vizsgázó a feladatléírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet és szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

- kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból,
- előkészíti az árut az értékesítésre,
- címkéz,
- feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében, ● használja a szükséges gépeket és eszközöket.

10.7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc

10.7.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 100%

#### 10.7.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények ismertetése
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
- a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, és egészségügyi előírások betartása;
- kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség

Lehetséges értékelési módszerek:

- gyakorlati munkavégzés;
- szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte. 10.8 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

-

10.9 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:



- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Ármozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, raktárkezelő szoftverek • Mobil alkalmazások

10.10 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:

-

10.11 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok

-

## 11. Részzakma

11.1 Részzakma alapadatai

11.1.1 A részzakma megnevezése: Pénztáros

11.1.2 A részzakma órakerete: 300 óra

11.1.3 A részzakma besorolása az Európai Képesítési Keretrendszer szerint: 3

11.1.4 A részzakma besorolása a Magyar Képesítési Keretrendszer szerint: 3

11.1.5 A részzakma besorolása a Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

11.2 A részzakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

<p>Különböző kereskedelmi egységekben elszámolja a vásárlás ellenértékét, korszerű pénztárgépeket, áruvédelmi eszközöket, digitális mérleget és egyéb berendezéseket kezel. Kézpénzes fizetésnél átveszi a készpénzt, ellenőrzi az összeget, visszaad belőle, a pénz váltásával kapcsolatos teendőket végzi. Hitelkártyával való fizetésnél ellenőrzi a hitelkártyát, kezeli a pénztári számítógépes terminált.</p>
---

<p>Nyugtát készít, számlát állít ki. Udvariasan kommunikál a vásárlóval, köszönti, tájékoztatja, panasz esetén segítséget nyújt.</p> <p>Biztosítja az áru- és vagyónvédelmet, alkalmazza a szigorú számadási előírásokat a pénzkezelés során.</p> <p>Műszakkezdéskor és -végzéskor ellenőrzi a pénztárban levő pénzkészletet és elszámol vele. Pénztárjelentést készít, elszámol a bevétellel.</p>
--

11.3 A részzakma legjellemzőbb FEOR száma

Részsakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Pénztáros	5117	Bolti pénztáros, jegypénztáros

#### 11.4 A szakképzésbe történő belépés feltételei

11.4.1 Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség vagy a Dobbantó program elvégzése

11.4.2 Alkalmassági követelmények

11.4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

11.4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

#### 11.5 Eszközjegyzék a részsakmákra

- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Mérőeszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó
- Számítógép internetkapcsolattal, szkener, irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások

#### 11.6 Részsakma szakmai kimeneti követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvart viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Végrehajtja a pénztár nyitását és zárását.	Ismeri a pénztárgép be- és kikapcsolásának módját, a be- és kijelentkezést, és a zárási folyamatot	Törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére.	Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért.
2	Igény esetén kicseréli a pénztárszalagot, a festékkazettát vagy a festékszalagot.	Tudja, hogy kell a blokknyomtatót ellenőrizni és a szükséges cseréket végrehajtani.	A cserék végrehajtásánál betartja az érintésvédelmi szabályokat.	Önállóan végzi a blokknyomtatóhoz kapcsolódó munkakörébe tartozó feladatokat.
3	Kezeli a pénztárgépet, rögzíti a tranzakciókat. Sztornózza a tévesen blokkolt tételeket.	Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Vezetői irányítással végzi a sztornózást.

4	Elszámolja az áru ellenértékét, lebonyolítja a készpénzforgalmat, kezeli a készpénzkímélő fizetési módokat.	Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat. Ismeri a POS terminál helyes használatát.	Pontos pénzkezelésre törekszik, betartja a pénzkezelési szabályzat előírásait.	Felelősséggel tartozik a készpénzforgalom helyes lebonyolításáért. Önállóan kezeli a készpénzkímélő fizetési módokhoz tartozó eszközöket.
5	Leméri az áru súlyát, %-os engedményeket rögzít.	Ismeri a vonalkódleolvasó és az elektronikus mérleg használatát.	Törekszik a pontosságra a feladatok elvégzésénél.	Önállóan képes a begyakorolt mérési és adatbeviteli feladatok elvégzésére
6	Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.	Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat.	A számla, nyugta és egyéb szigorú számadású bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.
7	Alkalmazza az árués vagyonsvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyonsvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonsvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru és vagyonsvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.
8	Vevőhöz igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat.	Ismeri a vásárlóval való kommunikáció folyamatát és alapszabályait, az alapvető kommunikációs technikákat.	Szem előtt tartja, hogy minden helyzet más kommunikációs stílust, technikát igényel, és a megtanult ismereteket ehhez igazítottan rugalmasan, empaticusan és proaktív módon alkalmazza.	Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.

9	Munkaterületét tisztán és rendben tartja.	Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.	Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.	Önállóan tartja rendben munkaterületét.
---	---	--	--	---

### 11.7 A részsakma követelményeinek teljesítését mérő szakmai vizsga

#### 11.7.1 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

a részsakma megszerzésére irányuló képzés teljesítése

#### 11.7.2 Projektfeladat

##### 11.7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat

##### 11.7.2.2 A vizsgatevékenység leírása:

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tétel a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

**Termékismeret és forgalmazás témakör:** árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.

**Pénztárgépkézelés témakör:** pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál

Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

- előkészíti használatra a pénztárgépet,
- pénztárt nyit, bejelentkezik,
- rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít,
- nyugtát ad,
- kezeli a készpénzt vagy bankkártyaleolvasó berendezést, • kijelentkezik, pénztár zárást végez, elszámol.

11.7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc

11.7.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 100%

##### 11.7.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények ismertetése
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
- a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, és egészségügyi előírások betartása;
- kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;

- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség

Lehetséges értékelési módszerek:

- gyakorlati munkavégzés;
- szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

11.8 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

11.9 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Mérőeszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások

11.10 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:

11.11 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok