**Képzési program**

**KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS SZAKMA**

**ESTI MUNKARENDBEN**



**Készítette: Tóthné Hodossy Beáta**

**Győr, 2022.09.02.**

**A szakirányú oktatás képzési programja**

* 1. **Összefoglaló adatok**
		1. **A szakma alapadatai**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Az ágazat megnevezése:** | Kereskedelem ágazat |
| 2. | **A szakma megnevezése:** | Kereskedő és webáruházi technikus |
| 3. | **A szakma azonosító száma:** | 5 0416 13 03 |
| 4. | **A szakma szakmairányai:** | - |
| 5. | **A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:** | 5 |
| 6. | **A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:** | 5 |
| 7. | **Ágazati alapoktatás megnevezése:** | Kereskedelem ágazati alapoktatás |
| 8. | **Kapcsolódó részszakmák megnevezése:** | - |
| 9. | **Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama:** | Szakképző iskolai oktatásban:-, Technikumi oktatásban: 280 óra, Érettségire épülő oktatásban: 160 óra |
| 10. | **A szakirányú oktatásra egy időben fogadható tanulók, illetve képzésben részt vevő személyek maximális létszáma:** | 32 fő |
| 11. | **A képzés célja:** | A kereskedő és webáruházi technikusi képzés, olyan komplex tudást adó szakmai oktatás, amely teljesen új távlatokat nyit a kereskedelmi folyamatokban, az online értékesítésben, úgymint a digitalizáció vagy a technológiai újítások az áruforgalom területén. A szakképzett technikus kereskedelmi egységet és webáruházat működtet. Feladata az áruforgalom lebonyolítása, az áruk adás-vétele, amely magában foglalja a B2B, a B2C kereskedelmi és webáruházi értékesítést. Megtervezi, elemzi, értékeli az áruforgalmi tevékenységet. A vállalkozás nyereséges gazdálkodása érdekében alkalmazza a gazdasági, a marketing, a jogi ismereteket, melynek következtében képes kialakítani a kereskedelmi egység külső/belső arculatát, termék-, ár-, értékesítési-, és kommunikációs politikáját. Irányítja, szervezi és ellenőrzi a kereskedelmi egység szabályszerű működését, ellátja a nyilvántartással, az vásárlók kezelésével, az adatszolgáltatással, az adatok védelmével kapcsolatos adminisztratív feladatokat. Kezeli a megrendeléseket, a törzsvásárlói nyilvántartásokat, a bónuszrendszereket. Árukatalógusokat, árjegyzékeket állít össze. Konkurencia elemzést végez a termékkereskedelem területén. A legkorszerűbb digitális és technológiai ismereteinek alkalmazásával irányítja a kereskedelmi és elektronikus rendszerek folyamatszervezését, informatikai megvalósítását. Aktualizálja az online tartalmakat, részt vesz az aktuális online, offline kampányok lebonyolításában. Szakszerűen kommunikál idegen nyelven. Feladatait környezettudatosan, a fenntarthatóság jegyében végzi. |
| 12. | **A képzés célcsoportja** (iskolai/szakmai végzettség)**:** | Alapfokú iskolai végzettséggel rendelkező tanulók |

* + 1. **A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei** (Forrás: KKK)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Önállóság és felelősség mértéke** |
|  | Kereskedő és webáruházi technikusként elindítja és működteti a bolti és az e-kereskedelmi egységeket.  | Ismeri a bolti és az e-kereskedelmi vállalkozások alapításának, működtetésének feltételeit, előírásait.  | Törekszik a tevékenységéhez legjobban illeszkedő vállalkozási forma megválasztására.  | Önállóan képes vállalkozást alapítani és működtetni a jogszabályi előírások betartásával. |
|  | Feltérképezi a piacon megtalálható különböző webáruházi rendszereket, és kialakítja állásfoglalását a bérlésről vagy az egyedi webáruház létrehozásáról. | Pontosan megnevezi a különböző webáruházi rendszerek előnyeit és hátrányait. | Törekszik arra, hogy megvizsgálja ezeket a rendszereket pénzügyi és marketing szempontból egyaránt. | Felelősen dönt a számára legoptimálisabb webáruházi rendszer kiválasztásáról. |
|  | Folyamatosan figyeli az aktuális vállalkozói hiteleket és pályázati felhívásokat.  | Felismeri a pályázatokban rejlő lehetőségeket vállalkozása fejlesztéséhez.  | Törekszik a pályázattal elnyert projekt tökéletes megvalósítására. | A pályázati elszámolást precízen végzi, annak tartalmáért, valódiságáért felelősséget vállal. |
|  | Tanulmányozza az offline és az online világban működő kereskedelmi vállalkozások új kihívásait. kapcsolatban. | Azonosítja az új tereket és piacokat, az új kiskereskedelmi modelleket.  | Nyitott az új kiskereskedelmi modellek elsajátítására, bevezetésére, mint pl. a hibrid tér, a kiterjesztett valóság, okos kiskereskedelem stb.  | Önálló javaslatot fogalmaz meg a vezetőség felé az új stratégiai koncepciókkal és trendekkel kapcsolatban. |
|  | Kiszámolja és elemzi az áruforgalmi tevékenységet meghatározó mutatókat, amelyek a gazdálkodás eredményességét segítik. | Összefüggéseiben ismeri a likviditási mutatókat, a cash-flow fogalmát, kimutatását, jelentőségét, a pénzügyi kimutatások eredményeit, a jövedelmezőségi mutatókat, a finanszírozási lehetőségeket. Értelmezi és felismeri a közöttük lévő logikai kapcsolatokat, összefüggéseket. | Motivált a vállalat gazdasági és marketing stratégiájának meghatározásában. | Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására, hogy a mutatók a tervezett szintet hozzák az eredményes működés érdekében és az alkalmazott stratégia sikerességében. |
|  | Bolti és e-kereskedelmi megrendeléseket vesz fel és készít, beszerzést végez, készletnyilvántartást vezet és értékesít. | Ismeri a vállalkozás áruforgalmi folyamatát, annak rendszerét, a megrendelések folyamatát, a készletpolitikáját, az ehhez alkalmazott készletnyilvántartó programokat, a leltározás folyamatát, az áruk eladásra való előkészítését, az eladótéri és weboldali elhelyezését, továbbá ismeri az értékesítési módokat és az értékesítés folyamatát. | Törekszik a megrendelések határidőre történő teljesítésére, a megfelelő készletnagyság biztosítására, annak ellenőrzésére, valamint motivált az eladások számának növelésében. | Munkahelyi vezetőjével egyeztetve dönt a készletállomány nagyságáról, a megfelelő raktárkezelői program alkalmazásáról, használatáról. A beszállítói partnerekkel együttműködik, új megoldásokat kezdeményez a termékek értékesítésében. |
|  | Felméri és összeállítja a kereskedelmi egység áruválasztékát. | Megfelelő termékismerettel rendelkezik és felismeri az új termékek forgalmazásában lévő lehetőségeket, nyitott az újdonságok iránt. | Szem előtt tartja a termékeken található jelölések, az áruk címkéjén lévő információk pontos adattartalmát, a fogyasztói árak egyértelmű feltűntetését. | Betartja a fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatos szabályokat, a speciális előírásokat. |
|  | Meghatározza a létszám- és bérgazdálkodási, valamint a jövedelmezőségi mutatókat, a fizetendő adókat. | Ismeri a bevételeket és költségeket, valamint ezen tényezők profitra gyakorolt hatását. Tudja az adózással kapcsolatos előírásokat.  | Törekszik az eredményes működésre, a profit maximalizálására.  | Munkahelyi vezetőjével felelős döntéseket hoz a pénzügyi kockázatok csökkentése érdekében. Felelősen jár el az adózással kapcsolatos jogszabályi előírások betartásában.  |
|  | Megtervezi a vállalat számára legjobb elektronikus beszállítói rendszerek folyamatszervezését, logisztikáját, beszerzi az ehhez szükséges szoftvereket.  | Részletesen ismeri a piacon jelenlévő leginnovatívabb technológiákat, szoftvereket, fulfillment webshop logisztikát, cégeket, a felhőalapú logisztikai platformokat. | Nyitott a legújabb e-kereskedelmi raktárlogisztika folyamatainak elsajátítására, a globális szemlélet kialakítására, a nemzetközi terjeszkedésre, a legjobb alvállalkozók, szolgáltatók, vagyis a 3PL (Third Party Logistics) felkutatására.  | Vezetői irányítással kreatívan hozza meg döntéseit a vállalat számára legoptimálisabb logisztikai rendszer használatáról, a big data és mesterséges intelligencia (chatbot) alkalmazásáról, a fulfillment cégek igénybevételéről. |
|  | Felméri a kiskereskedelemben alkalmazott digitális technológiákat és azok szerepét a saját vállalatánál. | Ismeri a hagyományos digitális eszközöket, (pl. vonalkód, QR kód a termékeken, digitális polccímke, önkiszolgáló pénztárgépek, online pénztárgépek, interaktív információs táblák, click-andcollect, click-anddrive stb…). | Elkötelezett az új digitális technológiák tanulmányozása, bevezetése mellett, mint pl. a mobilapplikációk, mobiltelefonos fizetés, eladó- és kasszamentes boltok, dinamikus árazás, intelligens bevásárlókocsi, virtuális bevásárlókosár, tájékoztató szkennerek vásárlóknak, kiszolgáló robotok stb. | Munkahelyi vezetőjével egyeztetve dönt a hagyományos és az új digitális technológiák alkalmazásáról, új megoldásokat kezdeményezve, melyek a vállalat számára a legoptimálisabb előnyöket jelentik a piacon. |
|  | Összeállítja a kereskedelmi vállalat számára legelőnyösebb marketing stratégiát. | Ismeri az értékteremtés fogalmát, a vásárláshoz vezető utat, a „Brand” fogalmát, a piackutatás jelentőségét, a marketingkommunikációs mixet, a direktmarketinget, az online marketinget, a gerillamarketinget, a B2B és B2C marketinget, a közösségi oldalak erőteljes szerepét az eladásban. | Motivált az új trendek megismerésében a marketing területén, mint a tartalomalapú marketing, értékesítés, perszónafókuszú megközelítés, vásárlói úton alapuló kommunikáció, konverzióalapú megközelítés, vagy a social media kihagyhatatlansága. | Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vezetőség részére a hagyományos és az új technikák alkalmazására, vagy a kettő kombinációjára. |
|  | Részt vesz a különböző marketing akciók összeállításában, kampányok lebonyolításában, az árubemutatókon. Működteti a kereskedelmi vállalkozás törzsvásárlói rendszerét, az ehhez kapcsolódó nyilvántartásokat. | Tudja és érti a különböző promóciók, kampányok, akciók, hűségprogramok jelentőségét, eladásösztönző szerepét az értékesítésben. | Elkötelezett a kereskedelmi egységben, webáruházban meghirdetett akciók, törzsvásárlói programok sikeres lebonyolításában. | Önálló javaslatokat fogalmaz meg a vásárlói lojalitás elmélyítésére, új speciális kampányok szervezésére. |
|  | Megvizsgálja az értékesítés hatékonyságát segítő tényezőket az értékesítési stratégia kialakításához a bolti és elektronikus kereskedelemben egyaránt. | Összefüggéseiben ismeri a stratégiák nehézségeit és gyenge pontjait, az optimalizálást, a”multichaneling”- többcsatornás értékesítést, az elektronikus piacteret, annak formáit, az értékesítési módokat. | Kereskedelmi munkája során törekszik a legjobb stratégia kialakítására, a vállalat profiljához illő értékesítési mód(ok) kiválasztására. | Felismeri, ha nem megfelelő döntést hozott és képes az önkorrekcióra, szükség esetén vezetői segítséget vesz igénybe. |
|  | Társalgási szinten kommunikál a választott idegen nyelven. | Ismeri a szakmájához kapcsolódó szakkifejezéseket.  | Figyelemmel kíséri az új technológiák idegen nyelvű leírásait, melyet fel tud használni munkája során. | Folyamatosan képzi magát a szakmai nyelvtanulásban.  |
|  | Szakszerűen kezeli a pénztárgépet és a pénztárgép terminált. | Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működését, a pénztáros feladatait. Segítséget nyújt a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgépek használatához. | Törekszik a precíz és pontos munkavégzésre a kasszazónában. | Felelősséget vállal a pénzkezelési szabályzat előírásainak betartására. |
|  | Kialakítja a bolti és a webáruházi fizetési lehetőségeket, a különböző fizetési módokat. | Részletesen ismeri a különböző fizetési módokat: készpénz, bankkártya, hitelkártya, utalvány, mobilfizetés, banki átutalás, utánvétes rendelés. PayPal, Barion, SimplePay. Felvilágosítást ad az érdeklődő vevők számára. | Nyitott az új fizetési módok elsajátítására, a kereskedelmi egységben történő alkalmazására. | Felelősséget vállal a kereskedelmi egységben történő szigorú fizetési előírások, szabályok betartására. |
|  | Elkészíti az értékesítéshez szükséges fuvarokmányokat (szállítólevél), valamint a bizonylatokat (nyugta, számla). | Ismeri az okmányok és bizonylatok alaki és formai követelményeit, azok adattartalmát. | Törekszik az üzleti életben fontos szakszerű dokumentálásra.  | Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat, okmány megfelelőségéért, a jogszabályi előírások betartásáért. |
|  | Beszerzi a kereskedelmi vállalkozás típusának megfelelő különböző árumozgató gépeket (pl. béka, molnár kocsi stb.), berendezéseket (pl. hűtőgépek, mérlegek stb.) és egyéb eszközöket (árazó gép, digitális árcímke stb.) valamint a megfelelő szoftvereket. | Ismeri a kereskedelemben használatos árumozgató gépek, berendezések, szoftverek általános működését. | Törekszik a különböző árumozgató gépek, berendezések rendeltetésszerű és szakszerű használatára, a szoftverek megfelelő alkalmazására. | Munkáját a gépek kezelési utasításában foglaltak szerint és a munkavédelmi szabályok betartásával végzi és dokumentálja. |
|  | Betartja a fogyasztóvédelmi törvényben foglaltakat, a fogyasztói érdekek védelmét, arról szabályszerűen tájékoztatja a vásárlókat.  | Ismeri a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait.  | Törekszik a kereskedelmi egység és a vevő szempontjából a legoptimálisabb módon kezelni a fogyasztóvédelmi panaszokat. | Képes a hibák önálló javítására a panaszok és a reklamációk nagyfokú csökkentése érdekében. |
|  | Szakszerűen kezeli a fogyasztói reklamációkat, visszajelzéseket, jegyzőkönyvet vesz fel, tájékoztat a panaszkezelési és vitarendezési szabályzatról, az elállási jogról. | Részletesen ismeri a különböző kommunikációs szituációknak megfelelő pozitív megoldásokat. | Értékként tekint a vásárlóval való empatikus és udvarias kommunikációra. | Felelősen jár el a fogyasztó kifogásaival kapcsolatban. |
|  | Alkalmazza a személyes adatok védelméről szóló előírásokat és elkészíti az ehhez kapcsolódó adminisztrációs feladatokat. | Ismeri az adatvédelemre vonatkozó legfontosabb alapfogalmakat, az adatkezelés feltételeit. | Önmagára nézve kötelező érvényűnek tekinti az adatok jogszerű kezelését. | Betartja és betartatja az adatvédelmi szabályokat. |
|  | Munkája során alkalmazza a környezetvédelmi előírásokat. | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait, az aktuális környezetbarát megoldásokat, termékjelzéseket, nemzetközi jelöléseket. | Tevékenysége során értékként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezet- és egészségtudatos gazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra. | Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért. |
|  | Munkája során alkalmazza a munka-, tűz- és balesetvédelmi, előírásokat. Kezeli a rendkívüli eseményeket. | Ismeri a baleseti veszélyforrásokat, tudja mi a teendő baleset esetén. Ismeri a munkavédelmi előírásokat a kereskedelem területén. | Törekszik a biztonságos és precíz munkavégzésre. | Felelős a hatáskörén belüli munka-, tűz- és balesetvédelmi szabályok betartásáért. |
|  | Betartja a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogi szabályozást és annak megfelelő szakmai gondossággal jár el. | Ismeri a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatásának fogyasztóvédelmi, illetve versenyjogi vonatkozásait. | Törekszik az értékesítéssel vagy eladásösztönzéssel közvetlen kapcsolatban álló magatartása, munkája, reklám illetve marketing tevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja során a vevő érdekeinek tiszteletben tartására. | Felelős a hatáskörén belül a tisztességes kereskedelmi gyakorlat szabályainak betartásáért.  |

* + 1. **A szakirányú oktatásba történő belépés feltételei** (Forrás: KKK)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Az ágazati alapvizsga teljesítése |

A tanulmányi kötelezettségek teljesítésénél lehetőséget biztosítunk egyéni tanulmányi rend alkalmazására, melyről a hatályos jogszabályok értelmében az igazgató dönt.

Felnőttek szakmai oktatása esetén beszámítjuk az előzetes tudást, így A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet 256.§ (3) pontja értelmében:

 „Nem kell ágazati alapvizsgát tennie és az ágazati alapvizsga eredményét sikeresnek kell tekinteni annak a tanulónak, illetve képzésben részt vevő személynek, aki korábbi tanulmányai, előzetesen megszerzett tudása, illetve gyakorlata beszámításával vesz részt a szakmai oktatásban, ha beszámított előzetes tudása magában foglalja az ágazati alapvizsga követelményeit. Ebben az esetben a szakmai vizsga eredményét – az ágazati alapvizsga eredményének figyelmen kívül hagyásával – a szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek egymáshoz viszonyított súlyozásának megfelelően kell megállapítani.”

* + 1. **A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Helyiségek (tanterem, tanműhely, tanterem, adminisztrációs iroda, irattár stb.):** | Tanterem, adminisztrációs iroda, tanműhely |
| 2. | **Eszközök és berendezések** (Forrás: KKK): | **Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra**● Számítógép internetkapcsolattal● Projektor, nyomtató, szkenner● Irodai és nyilvántartó szoftverek● Bizonylatok● Irodai eszközök és berendezési tárgyak**Eszközjegyzék szakirányú oktatásra**● Árutároló és bemutató berendezések ● Árumozgató gépek, eszközök● Mérőeszközök ● Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó ● Elektronikus áruvédelmi eszközök és biztonsági berendezések● Formanyomtatványok, bizonylatok● Hűtőberendezések ● Árumozgató gépek, eszközök ● Vágóeszközök ● Kódleolvasó ● Irodatechnikai eszközök● Hálózat● Számítógép internetkapcsolattal● Irodai szoftverek ● Mobil alkalmazások● Ügyviteli szoftverek |
| 3. | **A tananyag-, illetve tematikai egységek (tantárgyak,****témakörök) teljesítéséhez szükséges anyagok és felszerelések:** |  |
| 4. | **Egyéb speciális feltételek:** |  |

**5. A szakirányú oktatás tervezett időtartam**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | **Rövidített képzés foglalkozásainak óraszáma:** | 786 | 46% |
| 2. | **A szakirányú oktatás foglalkozásainak összes óraszáma:** | **1694** | **100%** |

**6. Tanulási területek** (Forrás: PTT)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **A tanulási terület megnevezése:** | **Rövidített képzés foglalkozásainak óraszáma** | **A tanulási terület foglalkozásainak összes óraszáma** |
| 1. | Munkavállalói ismeretek | 12 | 18 |
| 2. | Munkavállalói idegen nyelv | 30 | 62 |
| 3. | A Kereskedelmi egységek általános működtetése | 420 | 953 |
|  4. | E-kereskedelem/Digitális világunk | 162 | 341 |
|  5. | Marketing | 162 | 320 |
| **A tanulási területek összes óraszáma:** | **786** | **1694** |
|  6. | Egybefüggő szakmai gyakorlat | 160 | 160 |

**II. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA**

|  |  |
| --- | --- |
| **A tanulási terület megnevezése:** |  |
| **A kereskedelmi egységek általános működtetése** | **Tantárgyak és a témakörök megnevezése** | **1/13. I. félév** | **1/13. II. félév** | **Összes óraszáma** |
| **Elm.** | **Gyak.** | **Elm.** | **Gyak.** |  |
| **Kereskedelem alapjai** | **30** | **30** | **36** | **30** | **126** |
| Áruforgalmi folyamat | 18 | 16 | - | 6 | 34 |
| Munka -, tűz - és balesetvédelem | 6 | 6 | - | - | 12 |
| Környezetvédelem | 6 | 8 | 6 | - | 20 |
| Digitális és analóg eszközök használata | - | - | 15 | 25 | 40 |
| Pénzkezelés | - | - | 15 | 5 | 20 |
| **Termékismeret** | **30** | **0** | **36** | **30** | **96** |
| Árufőcsoportok | 7 | - | 10 | 6 | 23 |
| Specifikus termékismeret | 7 | - | 6 | 6 | 19 |
| Árurendszerek | 6 | - | 2 | 6 | 14 |
| Csomagolástechnika | 6 | - | - | 6 | 12 |
| Termékkihelyezés és forgalmazás | 11 | - | - | 6 | 17 |
| Fogyasztóvédelmi alapok | 11 | - | 10 | - | 21 |
| Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban | 6 | - | 8 | - | 14 |
| **Vállalkozási ismeretek** | **36** | **30** | **0** | **0** | **66** |
| Gazdasági szervezetek | 9 | 5 | - | - | 14 |
| A vállalkozások vagyona és finanszírozása | 5 | 5 | - | - | 10 |
| A közbeszerzés alapjai | 5 | 5 | - | - | 10 |
| Likviditás és cash -flow | 3 | 5 | - | - | 8 |
| Hatóságok és felügyeleti szervek | 6 | 5 | - | - | 11 |
| Üzleti tervezés | 8 | 5 | - | - | 13 |
| **Kereskedelmi gazdaságtan** | **60** | **18** | **42** | **12** | **132** |
| Árképzés | 18 | 6 | - | - | 24 |
| Készletgazdálkodás | 20 | 6 | - | - | 26 |
| Humán erőforrás szervezés | 18 | 4 | - | - | 22 |
| Közterhek | 4 | 2 | - | - | 6 |
| Költségek | - | - | 16 | 4 | 20 |
| Eredményesség | - | - | 13 | 4 | 17 |
| Vagyonvizsgálat | - | - | 13 | 4 | 17 |
| **Tanulási terület összóraszáma** | **-** | **-** | **-** | **-** | **420** |
| **E-kereskedelem/Digitális világunk** | **Digitalizáció** | **42** | **24** | **0** | **0** | **66** |
| Rendszer felépítése és működése | 7 | 4 | - | - | 11 |
| Multimédiás és kommunikációs alkalmazások | 7 | 4 | - | - | 11 |
| Weblapkészítés és működtetés | 7 | 4 | - | - | 11 |
| Adatbáziskezelés | 7 | 4 | - | - | 11 |
| Mobil alkalmazások | 7 | 4 | - | - | 11 |
| Szoftverhasználati jogok | 7 | 4 | - | - | 11 |
| **Webáruház működtetése** | **36** | **0** | **48** | **0** | **84** |
| Online vállalkozások | 18 | - | 6 | - | 24 |
| Online kereskedelmi platformok | 18 | - | 6 | - | 24 |
| Logisztikai feladatok | - | - | 18 | - | 18 |
| Ügyfélkapcsolatok menedzselése | - | - | 18 | - | 18 |
| **Jogi ismeretek** | **0** | **0** | **12** | **0** | **12** |
| Üzemeltetés jogi feltételei | - | - | 3 | - | 3 |
| Általános szerződési feltételek | - | - | 3 | - | 3 |
| Szerzői jog | - | - | 2 | - | 2 |
| Adatvédelmi szabályok, GDPR | - | - | 2 | - | 2 |
| A pénzforgalom szabályozása | - | - | 2 | - | 2 |
| **Tanulási terület összóraszáma** | **-** | **-** | **-** | **-** | **162** |
| **Marketing** | **Marketing alapjai** | **36** | **24** | **0** | **0** | **60** |
| A marketing sajátosságai és területei | 4 | 2 | - | - | 6 |
| Vásárlói magatartás | 4 | 2 | - | - | 6 |
| Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing | 10 | 4 | - | - | 14 |
| Termékpolitika | 6 | 4 | - | - | 10 |
| Árpolitika | 4 | 4 | - | - | 8 |
| Értékesítéspolitika | 4 | 4 | - | - | 8 |
| Szolgáltatásmarketing | 4 | 4 | - | - | 8 |
| **Marketing kommunikáció** | **30** | **6** | **36** | **30** | **96** |
| Reklám | 10 | 3 | - | - | 13 |
| Személyes eladás | 10 | 3 | - | - | 13 |
| Eladásösztönzés | 10 | **-** | - | - | 10 |
| Direkt marketing | **-** | **-** | 12 | 10 | 22 |
| Arculatkialakítás | **-** | **-** | 12 | 10 | 22 |
| Online marketing | **-** | **-** | 12 | 10 | 22 |
| **Tanulási terület összóraszáma** | **-** | **-** | **-** | **-** | **156** |
| **Munkavállalói ismeretek** | **Munkavállalói ismeretek** | 0 | 0 | 6 | 6 | **12** |
| **Munkavállalói idegen nyelv** | **Munkavállalói idegen nyelv** | 0 | 0 | 18 | 12 | **30** |

# A kereskedelmi egységek általános működtetése megnevezésű tanulási terület

# A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma: 420 óra

# A tanulási terület tartalmi összefoglalója

# A kereskedelmi egységek általános működtetése tanulási terület aktív tanulói magatartást és tanulási élményeket eredményező munkaformák segítségével mutatja be a kis- és nagykereskedelmi, webáruházi és üzleti adminisztrációs munkahelyzetek sajátosságait. Lehetőséget biztosít a szakma munkaköreiben szükséges magatartás, pontos és minőségi munkavégzés elsajátításához, a tanulási és szakmai motiváció megerősítéséhez, fejlesztéséhez. Olyan feladathelyzeteket teremt, amelyek során felkelti a tanuló érdeklődését a mélyebb szakmai tartalmak iránt. Bemutatja a kereskedői szakma szépségeit, hasznosságát, fejlődésének irányát és a szakterületen dolgozók tevékenységének távlatait. Segíti a tanulókat szakmai szerepük kiválasztásában, jövőképük megfogalmazásában és egyéni életpályájuk reális megtervezésében.

# Az E-kereskedelem megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma: 162 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az E-kereskedelem tanulási terület megismerteti a tanulóval az elektronikus kereskedelem kialakulását, területeit és meghatározó szereplőit. A tanuló elsajátíthatja a sikeres elektronikus kereskedelmi vállalkozás elindításának gazdasági és jogi feltételeit, az internetes vállalkozások, e-boltok, e-áruházak elindításának elemeit és működtetését. Megtanulhatja, hogy az internetes boltok hogyan aknázzák ki a webes felület adta lehetőségeket, milyen kockázatokkal szembesülnek, illetve hogyan ellensúlyozzák a személyes jelenlét hiányából adódó vélt és valós komplikációkat. A tanuló megismeri az elektronikus logisztikai rendszerek folyamatszervezését és informatikai megoldásait. Foglalkoznak az ügyféladatok kezelésével és azok védelmével továbbá az árukatalógusok, árjegyzékek kezelésével, a törzsvásárlói nyilvántartásokkal és a bónuszrendszerekkel. A tananyag foglalkozik az aktuális trendekkel, hatásokkal és az e-kereskedelem lehetséges jövőbeni irányvonalaival.

# A Marketing megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma: 162 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A marketing tanulási terület a vállalkozások és a piacgazdaság közti kapcsolatrendszert elemzi. A vásárlói magatartásból kiindulva bemutatja a marketing szerepét a stratégiatervezésben, ismerteti a gazdasági szereplők által alkalmazott marketingeszköz-rendszert, elemzi a területi sajátosságokat, trendeket, illetve feltérképezi és bemutatja a fejlődési irányokat. A tanulási terület elsajátítása alkalmassá teszi a tanulókat arra, hogy megértsék a marketingszemlélet és döntési rendszer lényegét, és alkalmazni tudják a módszereket a stratégia megalkotása és a mindennapi problémák kezelése során.