

Szolnoki S Szolnoki SZC Klapka György Technikum és Szakképző Iskola
5100 Jászberény, Hatvani út 2.

KÉPZÉSI PROGRAM

Kereskedelem ágazat

5 0416 13 03

Kereskerdő és webáruházi technikus

jóváhagyta

Tamás Zoltán
igazgató



Tanulási eredmény alapú oktatásszervezés

I. ÖSSZEFOGLALÓ ADATOK

1. A szakma alapadatai

1.	Az árázat megnevezése:	Kereskedelem
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 részsakmák meimevezése:	-
9.	Egybefüggő szakmai gyakorlatidőtartama:	Technikumi oktatásban: 280 óra
10.	A szakirányú oktatásra egy időben fogadható tanulók, illetve képzésbenrészt vevő személyek maximális létszáma:	Telephelyek érvényes kamarai határozata alapján

11.	A képzés fő célja, hogy a tanuló gyakorlatban tudja alkalmazni azokat a kereskedelmi és digitalizációs ismereteket, melyek birtokában a szakmai feladatok ellátása a működési szabályoknak megfelelően, magasszínvonalon biztosítható. Az áruforgalom lebonyolításán át az áruk adás-vételéigképes legyen működtetni a kereskedelmi egységet és webáruházat is. Alkalmazza a tervezés-elemzés-értékelés összefüggésében gazdasági, marketing és jogi ismereteit, ezzel kialakítva a kereskedelmi egység arculatát. Fejlődjenek a szakirányhoz szükséges kompetenciái, legfőképp a megbízhatóság, szabálykövető magatartás, pontosság, alaposág, együttműködés, felelősségvállalás. Bővüljön a digitális és technológiai ismerete, melyek alkalmazásával készségszinten képes kezelni a különböző digitális eszközöket, technikákat. Kísérje figyelemmel és alkalmazza az új kommunikációs lehetőségeket, törekedjen a meglevő megoldások fejlesztésére. További cél, hogy elősegítsük a vásárlóközpontú szemlélet kialakulását, előtérbe helyezve a személyeshozzáállás fejlesztését.	
12.	A képzés célcsoportja:	Alapfokú iskolai végzettség, technikumi oktatásban tanuló személv

2. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei

A képzési és kimeneti követelményeket - a Kormány adott ágazatért felelős tagjának egyetértésével - a szakképzésért felelős miniszter mindenkor érvényben lévő hivatalos kiadványként a szakképzési tájékoztatási és információs központ keretében működtetett honlapon tette közzé.

A kereskedő és webáruházi technikus szak esetében ezek képezik Tesco-Global Zrt. képzőhelyein zajló szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményeinek alapját. A duális képzőhely projektfeladatainak maximális palettája lefedi a kereskedő és webáruházi technikus szak képzési és kimeneti követelményeit, kivéve a 1.-5;9;14 sorszáma alatt közzétett pontokat. A duális képzőhely projektfeladatai a kereskedő és webáruházi technikus szak témaköreit érinti, az alábbiakra viszont nem terjed **ki**: gazdasági szervezetek; a vállalkozások vagyona és finanszírozása; a közbeszerzés alapjai; likviditás és cash-flow; üzleti tervezés; közterhek; eredményesség; vagyonvizsgálat; ügyfélkapcsolatok menedzselése.

3. A szakirányú oktatásba történő belépés feltételei:

1.	Iskolai előképzettség:	Alapfokú iskolai végzettség + ágazati alapvizsga
2.	Foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	Szükséges
3.	Pályaalkalmassági vizsgálat:	Nem szükséges

4. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek munkahelyi körülmények között

	Funkció	Végzettség	Szakképzettség (szakképesítés)	Szakirányú szakmai gyakorlat	Egyéb (pl. kgyv)
1.	Tanműhely-vezető	-	-	-	-
2.	Szakirányú oktatásért felelős személy	államilag elismert legalább középfokú szakirányú végzettség	-	-	-
3.	Projektalapú foglalkozásokhoz szükséges oktató(k)	A Szakképzési törvény erre vonatkozó előírásainak megfelelő oktatóSzakemberek száma: minimum 1 fő			

5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

1	Helyiségek:	Eladótér, Áruházi hátsó területek; Irodahelység
2	Eszközök és berendezések:	• Árutároló és -bemutató berendezések • Árumozgató gépek, eszközök • Mérőeszközök • Hűtőberendezések • Vágóeszközök • Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó • Kódleolvasó • Elektronikus áruvédelmi eszközök és biztonságiberendezések • Formanyomtatványok, bizonylatok • Irodatechnikai eszközök • Hálózat • Számítógép internetkapcsolattal • Irodai szoftverek • Mobil alkalmazások • ÜgyViteli szoftverek

3	A projektfeladatok teljesítéséhez szükséges anyagok és felszerelések:	• Számítógép internetkapcsolattal • Projektor, nyomtató, szkennер • Irodai és nyilvántartó szoftverek • Bizonylatok • Irodai eszközök és berendezési tárgyak
4	Eevéb speciális feltételek:	-

II. SZAKIRÁNYÚ OKTATÁS SZAKMAI TARTALMA

Évfolyam	Szakirányú ismeret tananyag tartalma			
11.	Projekt 1	Projekt 2	Projekt 3	Projekt 4
	Munka-, tűz- és balesetvédelem Áruforgalmi folyamat Környezetvédelem	Árufőcsoportok Árurendszerek Termékkihelyezés és forgalmazás	Árképzés Készletgazdálkodás	A marketing sajátosságai és területei Vásárlói magatartás Piackutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing
12.	Projekt 5	Projekt 6	Projekt 7	Projekt 8
	Áruforgalmi folyamat Pénzkezelés	Fogyasztóvédelmi alapok Hatóságok és felügyeleti szervek	Humán erőforrásszervezés Költségek	Termékpolitika Árpolitika Értékesítéspolitiká Szolgáltatásmarketing
13.	Projekt 9	Projekt 10	Projekt 11	Projekt 12
	Áruforgalmi folyamat Digitális és analóg eszközök használata	Specifikus termékismeret Csomagolástechnika Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban	Online vállalkozások Online kereskedelmi platformok Logisztikai feladatok	Reklám Személyes eladás Eladásösztönzés Direkt marketing Arculat kialakítás Online marketing

Készségek, képességek, ismeretek	A projektek leírásai és a tanulónak, illetve oktatónak kiadott feladatvégrehajtásokalapján
Önállóság, felelősség mértéke	Instrukció alapján részben vagy teljesen önállóan
Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Adatkezelési szabályok betartása, alaposság, biztonságos technológia használat, csapatmunka és önálló munkavégzés, elkötelezettség, ellenőrzés, empátia, eredményorientáltság, határidők tartása, jó gyakorlatok és minták alkalmazása, jogszabályok betartása, kommunikációs lehetőségek alkalmazása, fejlesztése, megbízhatóság, megoldások elemzése, fejlesztése, módszertani eljárások ismerete, motiváció, nyitottság, pontosság, precizitás, szakszerű dokumentációkezelés, udvariasság,
Digitális kompetenciák	Az áruházban elérhető digitális technológiák, eszközök, csatornák ismerete,használat az alapvető problémamegoldás céljából

2. SZAKIRÁNYÚ OKTATÁS óraszama évfolyamonként

(Forrás: PTT és az iskola Helyi tanterve)

	A tanulási terület belső azonosító száma és megnevezése	Gyakorlati helyszínen lebonyolított foglalkozások (óra)	Tantermi/elméleti és gyakorlati foglalkozások (óra)	A tanulási terület foglalkozásainak összes óraszama
	A kereskedelmi egységek általános működtetése	649 óra	425 óra	1074 óra
	E-kereskedekem	217 óra	247,5 óra	464,5 óra
	Marketing	139 óra	291 óra	430,5 óra
	A tanulási területek összes óraszama:	1005 óra	963,5 óra	1969 óra

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

11. évfolyam		Tartalmi ismertetés és módszer		
Projekt s.sz.	A projekt az alábbi témát dolgozza fel:	Témaköröket lefedő maximális feladatpaletta		
	Munka-, tűz- és balesetvédelem A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások A közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések Az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírások Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei Veszélyforrások és kockázati tényezők a munkahelyen Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak Tűzvédelmi szabályzat Tűzriadó terv tartalma Tűzoltókészülékek A tűz jelzése, oltása Balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása Munkabalesetek kivizsgálása, bejelentése, adminisztrációja Áruforgalmi folyamat A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása Az áruforgalmi folyamat elemei Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés Környezetvédelem A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben Talaj- és légszennyezés Az üvegházhatás jelensége, következményei Hulladékgazdálkodás A hulladékok fajtái, csoportosítása A hulladékok gyűjtésének és szállításának módozatai Veszélyes anyagok kezelése A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés előnyei Víz-, aj- és rezgésvédelem	- Részvétel a toborzási központ által rendszeresen tartott beillesztési online tréningen. - Ismerje meg az áruház munkavédelmi szabályozásait. - Ismerje meg a kötelező munkavédelmi felszereléseket (ruházat) és a speciális munkavédelmi eszközöket (pultokban, pékségben). Áruházi területenként bontva (árufeltöltők, pultosok, kasszások) milyen munkavédelmi felszerelést (ruházatot) kötelező viselni és mik a speciális munkavédelmi eszközök? - Keressen 3 közlekedőutakra/árutárolásra vonatkozó jelölést az áruházban. - Figyelje meg (balesetvédelmi szempontból) milyen veszélyforrások, kockázati tényezők fordulhatnak elő az áruházban? - Tanulja meg, hogy tűz esetén mi a teendő, mik az általános tűzvédelmi szabályok, hogyan kell jelezni, oltani az esetlegesen előforduló tüzet. Ismerje meg, hogy milyen tűzoltásra szolgáló eszközök, készülékek találhatók az áruházban? - Ismerje meg a menekülési tervet. Hány helyen lehet elhagyni az áruházat? Mi a folyamata az áruház kiürítésének? - Szerezzen ismereteket arról, hogy munkahelyi baleset, foglalkozási megbetegedések esetén mi a teendő? Mik a baleseti jegyzőkönyv kitöltésének szabályai? - Ismerje meg képzőhelye általános kereskedelmi szerepét. - Az áruforgalomhoz tartozó helyiségek, eszközök megtekintése. - Az áruforgalom folyamatának végig kísérése. - Megnézni hogyan működik az áru rendelése (bolti/központi rendelések), milyen áruházi teendők vannak ezzel kapcsolatban, mi az árubeszerzés szerepe az áruforgalomban. - Szerezzen be információt arról, hogy a Tesco milyen lépéseket tett/tesz a környezetvédelemért. - Vizsgálja meg milyen hulladékfajták vannak az áruházban és ezek milyen csoportba sorolhatóak, illetve azt, hogy milyen hulladékgyűjtési módokat alkalmaznak. - Ha alkalmaznak szelektív hulladékgyűjtést az áruházban, akkor figyelje meg, hogy ezeket a Tesco hogyan hasznosítja újra. - Ismerje meg a veszélyes hulladéktípusokat és ezekre vonatkozó szabályokat. - Ismerje meg az áruházban használt vegyi anyagokat (kézmosók, mosogatószer, tisztítószer) és tudja ezek tárolásának és használatának szabályait. Nézze meg hol és milyen formában találhatóak meg az áruházban ezek a szabályok? - Ismerje meg az étel- és italbiztonsággal kapcsolatos vállalati folyamatokat.		

2	Árúfőcsoportok Hagyományos árucsoportosításSpecifikus árucsoportosítás Árurendszerek Az árurendszerek jelentősége és szerepe a kereskedelemben A kódolás fogalma, kódok fajtái Vonalkód, QR kód GS-1, EAN (GTIN), ETK, VTSZ, TESZOR, EPC / RFID, PLU Az EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányai Termékkihelyezés és forgalmazás Az egyes értékesítési módok személyi és tárgyi feltételei, az eladó feladatai. Az áruk eladásra történő előkészítése. Az áruk kicsomagolása és/vagy előre csomagolása, a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése Az áruk szakszerű elhelyezése az eladótérben Az eladóval szemben támasztott követelmények Az eladás technikája a gyakorlatban Rendkívüli események fajtái, kezelése A fogyasztói ár feltüntetése Az árazó-, címkézőgép, számítógép kezelése Árjelző táblák, vonalkódok készítése Áruvédelmi címkék, eszközök elhelyezése a termékeken	• A gyakorlat során szerezzon ismereteket az árúfőcsoportokról. (Rendszertani csoportosítás megismerése, kapcsolódó követelmények felterképezése.) • Hagyományos és a specifikus árucsoportosítás eltéréseinek vizsgálata. • Vizsgálja meg a boltban található árurendszereket, kódokat. • Szerezzon ismereteket az EPOS-rendszerről. • Figyelje meg a gyakorlatok során, hogy az eladó munkája milyen hatással lehet a bolt működésére. • Szerezzon ismereteket a vásárlói kommunikáció fő szabályairól. Figyelje meg a gyakorlata során tapasztalt vásárlói kommunikációkat. • Figyelje meg, hogy az allergénekről, intoleranciát okozó anyagokról hogyan tájékoztatja a Tesco a vásárlókat. • Ismerje meg a termékek szakszerű kihelyezését! Nézze meg a polctükör megvalósításának folyamatát az áruházban található eszközök segítségével (pl. planogram). • Nézze meg a másodlagos kihelyezések típusait. • Szolgáljon ki vásárlókat (bármelyik területen) • Gyűjtse össze, hogy a gyakorlati helyen milyen rendkívüli események történhetnek és ezekre milyen kezelési útmutatók vannak. • Térképezze fel, hogy milyen árfeltüntetésre alkalmas eszközök találhatóak az áruházban, melyiket mire és hogyan használják. • Szerezzon gyakorlati ismereteket az árellenőrző (kódleolvasó) szerepéről és használatáról. • Ismerje meg az áruk kihelyezésének, polccímkék, marketingek nyomtatásának folyamatát. Kísérje végig a polccímkennyomtatás folyamatát. • Nyomtatson 10 darab polccímkét hiányzó helyekre majd helyezze ki azokat. • Figyelje meg a termékek áruvédelmét, helyezzen el különféle áruvédelmi eszközöket a termékeken.		
---	--	--	--	--

3	Árképzés Az ár kialakításának jogszabályi háttere Árfelépítés, az áfa beépülése a beszerzési árba Árajánlatok közötti választás, beszerzési döntés Az eladási ár meghatározása, árkalkuláció, fogyasztói ár Az áfa bevallása, megfizetése Készletgazdálkodás A készletgazdálkodás mutatószámai, értelmezésük Az áruforgalmi mérleg A leltáreredmény megállapítása	- Nézze meg, hogyan alkalmazzák az áruházban az árcsökkentés szabályait (sárgázás, intelligens árcsökkentés, stb.). Milyen jogszabályokat vesznek figyelembe ezen árak kialakításakor? - Szerezzen ismeretet az árkialakítás főbb szempontjairól. - Nézze meg, hogy a gyakorlati helyén milyen készletgazdálkodással kapcsolatos mutatószámokat használnak. Mit jelentenek ezek a mutatószámok és mire használják ezeket?		
4	A marketing sajátosságai és területei A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése A marketing jellemző tendenciái napjainkban A marketing sajátosságai a kereskedelemben Vásárlói magatartás A fogyasztói magatartás modellje A vásárlói magatartást befolyásoló tényezők Vásárlói típusok jellemzői Szervezeti vásárlói magatartás Piacutatás, -szegmentáció és célpiaci marketing A vállalat környezetének elemei A piac fogalma, kategóriái A piac szerkezete, a piaci szereplők és piactípusok fajtái és jellemzői A piacutatás fajtái, módszerei és felhasználási területe Piacszegmentálás és célpiaci marketing A szervezeti vásárlók piacssegmentációja A marketingstratégiák típusai és megvalósításának elvei	- Gyűjtse össze a Tesco korábbi szlogenjeit (amennyit talál, 25 évre visszamenőleg kereshető). Miért volt szükség a változtatásra? - Gyűjtse össze 10 egyéb vállalat reklámszlogenjét és indokolja meg, Ön szerint melyik és miért a leghatékonyabb, legismertebb, legmaradandóbb. - Figyelje meg, hogy a Tesco milyen marketing eszközöket használ és ezek közül melyek fordulnak elő leggyakrabban az áruházban. - Ismeretszerzés a marketingeszközök tendenciáiról. Soroljon fel legalább 5 marketingeszközt, melyet ma már egyáltalán nem vagy ritkán használnak. Mik ezeknek a jellemzői, illetve mi lehet az oka annak, hogy ritkán vagy nem alkalmazzák? - Soroljon fel legalább 5 marketingeszközt, melyet napjainkban több területen is aktívan használnak. Mik ezeknek a jellemzői és mi lehet az oka annak, hogy jelenleg ezeket alkalmazzák a leginkább? - Figyelje meg mi befolyásolhatja a vásárlási döntést. - Figyelje meg a vásárlási döntés folyamatát. - Vizsgálja meg, hogy a Tesco hol helyezkedik el a magyar és nemzetközi piacon. Milyen kategóriába sorolható? Mik a jellemzői piaci szinten? - Szerezzen információt arról, hogy a Tesco milyen piacutatási módszereket alkalmaz.		

12. évfolyam		Tartalmi ismertetés és módszer		
5	Áruforgalmi folyamat Az áruátvétel célja, gyakorlata, áruátvétel bizonylatai Teendő hibás teljesítés esetén A visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése Az áruk raktári elhelyezése és tárolása Tárolási rendszerek és tárolási módok A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása Pénzkezelés A pénzforgalom általános szabályai Pénzforgalmi számla nyitása Késspénzes, késspénzkímélő és késspénz nélküli fizetési módok Fizetési számlák fajtái Pénztárgépek fajtái, szerepük a kereskedelemben A pénztárnyitás feladatai Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai Késspénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai A valutával történő fizetés szabályai Nyugtaadási kötelezettség Gépi/ kézi késspénzfizetési számla A pénztárzárás feladatai A pénztáros elszámoltatása	- Részvétel 2 alkalommal az áruátvétel teljes folyamatában, központi és direkt szállítók esetében is. Az áruátvétel adminisztrációjának végig kísérése. - Figyelje meg, hogy milyen teendők szükségesek egy hibás teljesítés esetén. Mit tudunk tenni, ha hibás teljesítés történt? Ezek milyen adminisztrációs kötelezettséggel járnak? Milyen megoldásokkal szolgálhatnak a szállítók? - Megvizsgálni az áruházban megtalálható göngyölegeket. - Melyiket hol használjuk? Mi a teendő, ha megsérül egy göngyöleg? (Ha van a képzési időszak alatt göngyölegleltár, akkor abban részvétel) - Ismerje meg a raktári elhelyezés szabályait, a tárolási rendszereket és módokat. - Milyen elhelyezési szabályokat, elveket kell betartani? Milyen tárolási módokat és rendszereket alkalmaz az áruház? - Részvétel a pénztárak nyitásában, kasszák váltópénzzel való feltöltésének folyamatában. - Gyakorlati ismeretszerzés a pénztárgép működtetéséről. - Kasszázás. - Részvétel a pénztárzárási folyamatban. - Megismerni a számlairás szabályait. - Megismerni a fizetőeszköz típusokat. - Megfigyelni, melyik az a 3 fizetőeszköz, amellyel a vásárló a leggyakrabban fizet - Megismerni az életkorhoz kötött termékek értékesítésének szabályait. - Pénztárgép rovincsolás oktatói felügyelettel. - Önállóan (oktatói felügyelettel) 1 pénztárosnak rovincs készítése, dokumentumkitöltéssel, minden fizetőeszköz fizikai megszámlolásával. - Megállapítani a pénztár hiányát vagy többletét (manuális számolással). - Gyakorlatszerzés az önkiszolgáló kassza használatáról, folyamatairól. - Segíteni a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatában. - Megismerni a terminál rendeltetésszerű használatát, működését.		

6	Fogyasztóvédelmi alapok A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok A fogyasztóvédelem intézményrendszere A fogyasztókat megillető alapjogok Termékfelelősség, minőség Minőséget meghatározó tényezők, jellemzők, minőségi osztályok Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató CE megfelelési jelölés Szabvány, szabványosítás A fogyasztók tájékoztatása A termékcímke adattartalma Szavatosság, jótállás Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok Fogyasztói panaszok kezelése Vitás ügyek rendezése Hatósági ellenőrzés Hatóságok és felügyeleti szervek Nemzeti Adó- és Vámhivatal Központi Statisztikai Hivatal Gazdasági Versenyhivatal Területileg illetékes önkormányzatok, kormányhivatalok Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal Magyar Kereskedelmi és Ióarkamara	- Ismerje meg milyen szabályokat alkalmaz az áruház a fogyasztói jogok és érdekvédelem kapcsán és ezeket hogyan tartja be. - Megismerni az áru minőségére ható tényezőket. - Milyen tényezőktől és hogyan lehet védeni az árukat? - Információszerzés a szavatosság és jótállás fogalmáról. - Legalább 1 napot eltölteni a vevőszolgálaton. - Megfigyelni, hogyan kezeli a bolt a fogyasztói panaszokat, hogyan tartja be és mit alkalmaz jótállás, szavatosság esetén? - Résztétel egy árhiba, egy téves vásárlás és egy minőségi kifogás kezelésében. - Megismerni a visszáru bizonylat adatait. - Megismerni a Vásárlók Könyvére vonatkozó szabályokat. - Ismerje meg a hatósági ellenőrzés folyamatát! - Szerezzen ismeretet arról, hogy melyik hatósággal, milyen ügyeket lehet intézni? Milyen esetekkel találkozhat ezek közül a Tescoban?		
---	--	---	--	--

7	Humán erőforrás szervezés A létszámgazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzése Költségek A költségek fogalma, összetétele A költségek csoportosítása A költségekre ható tényezők A költségek vizsgálata, elemzése abszolút mutatókkal, relatív mutatókkal	- Számolja ki a telephelyén levő erőforrások alapján a termelékenységi, leterheltségi és minőségi mutatószámokat! (Az ehhez szükséges adatokat az oktató adja meg.) - Elemezze a fenti három mutatószám alapján a telephely hatékonyságát! - Számolja ki a telephelyén levő kollégák személyi jellegű ráfordításait a mindenkori aktuális minimálbér alapján. - Tervezze meg egy újonnan nyíló 5 fős bolt létszámgazdálkodását és annak hatékony működését egy hónapra. - Vizsgálja meg a gyakorlati helyen megjelenő költségeket. Csoportosítsa és tudja milyen tényezők hatnak ezekre a költségekre.		
---	--	--	--	--

Termékpolitika

A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztés

Termékpiazi stratégia és annak jelentősége

A termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői

Árpolitika

Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényege

Az ár szerepe, árképzési rendszerek

Árdifferenciálás, árdiszkrimináció

A fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők

Értékesítés politika

Értékesítéspolitikai, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztása

A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés

A franchise lényege és jellemzői

Szolgáltatásmarketing

Szolgáltatás marketing (7P)

HIPPI-elv, azaz megfoghatatlanság, minőség-ingadozás,

romlékonyság, elválaszthatatlanság

Interakció és egyediség

A szolgáltatásminőség dimenziói

- Vizsgálja meg, hogy a Tesco sajátmárkás termékei milyen átalakuláson mentek keresztül az első magyarországi bolt megnyitásától kezdve napjainkig. Hogyan változott a piac a lakosság igényeinek megfelelően a termék kül- és beltartalma, csomagolása, kereslete stb. Indokolja meg, hogy miért lehetett szükség ezekre a változásokra.
- Tanulmányozza a Tesco árpolitikáját. Vizsgálja meg, hogy árérzékenység tekintetében milyen típusú vásárlók járnak a boltba. Véleményezze, hogy a Tesco kihelyezési és árstratégiája ennek megfelelő-e az áruházban?
- Vizsgálja meg az áruház üzletsorán található boltokat. Van-e ezek között olyan, ami franchise-ban üzemel? Ha van ilyen, azt elemezze. Térjen ki arra, hogy mi a lényege a franchise-nak. Amennyiben az üzletsoron nem található ilyen bolt, tetszés szerint válasszon másikat.
- Válasszon ki egy tetszőleges Tesco által nyújtott szolgáltatást, és elemezze a 7P alapján. Tegyen javaslatot arra vonatkozóan, hogy miben lenne szükséges változtatni, és indokolja meg.

€
0.
...

Ö
N
V
A
G
G
t
ö
a
ö
la

13. évfolyam		Tartalmi ismertetés és módszer	Idő sáv	Munka forma
Projekt ssí.	A projekt az alábbi témákat dolgozza fel:	Témaköröket lefedő maximális feladatpaletta		
9	Áruforgalmi folyamat A leltár és leltározás a gyakorlatban. A leltárhiány és leltártöbblet oka Az áruk eladásra történő előkészítése Az áruk eladótéri elhelyezése Az egyes értékesítési módok jellemzői, előnyei, hátrányai Digitális és analóg eszközök használata Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai a gyakorlatban Kézi- és gépi árumozgatásra vonatkozó szabályok A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái Gépek, berendezések használati szabályai a gyakorlatban Áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtái, fő jellemzői	- Részvétel legalább 2 leltározásban . - Megfigyelni, hogy mi a szerepe a leltárak utáni korrekcióknak? Hogyan valósul ez meg a gyakorlati helyen? Hogyan befolyásolja a bolt leltáreredményét, ha nem volt pontos a korrekció? Milyen más hatása lehet a bolt működésére? - Részvétel legalább 2 teljes selejtezési folyamatban. - Részvétel legalább 2 árcsökkentési folyamatban (ha lehet különfélekben). - Nézz meg, hogyan készítik elő a boltban az árut eladásra és vegyen részt több területen ebben a folyamatban. - Szerezzen ismereteket arról, hogy milyen szempontjai vannak az eladótéri elhelyezésnek, milyen gépek és rendszerek segítik az eladótéri elhelyezést. - Megismerni az árumozgató gépeket, a működtetésükhöz szükséges engedélyeket, jogosítványokat. (HASZNALNI TILOS!) - Megismerni a hűtőberendezéseket, mérlegek fajtáit, ezek megkülönböztetése. - Szeletelő-, aprítógépek felügyelet melletti használata, részvétel a termékek csomagolásában. - Csemegepultos feladatok ellátása. - Az áruvédelmi eszközök vizsgálata. - Milyen áruvédelmi eszközök vannak az áruházban? - Ezeket mely terméktípusoknál használják? Megismerni a bolti lopások megelőzésének e!véb lehetőségeit (CCTV áruvédelmi kaou, biztonsági szole:álat).		
10	Specifikus termékismeret A külső gyakorlati helyszínen található vállalat-specifikus termékek ismerete Csomagolástechnika A csomagolás fogalma, funkciói A csomagolásra vonatkozó előírások A csomagolásnál használt anyagok jellemzői A csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük Reverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosítása Fogyasztói trendek a vásárlói kosárban Az új fogyasztói szokások és vevőtípusok megjelenése és azok megismerése Innovációk, új termékek	- A gyakorlat során ismerje meg a vállalat-specifikus termékeket. Milyen vállalat-specifikus termékek találhatók az áruházban? - Figyelje meg, hogy egyes termékek esetén a bolt milyen csomagolóeszközt/anyagot használ (érkező árutól az eladásig történő esetekben (pl. sajtupult, hús, csemege stb.). - Ismerje meg az áruvédelmi és veszélyességi jelöléseket. - Nézz meg, hogy az áruház hogyan alkalmazza a reverz logisztikát, hol és hogyan gyűjti a még felhasználható és a már nem felhasználható csomagolóanyagokat. - Vizsgálja meg hogyan alakult át az utóbbi 15 évben a fogyasztói szokásrendszer. Egyrészt milyen termékeket kerestek/keresnek, másrészt hol keresték/keresik ezeket a vásárlók. Szerezzen információt arról, hogy a Tesco, hogyan reagált/reagál ezekre a változásokra. - Gyűjtse össze, hogy mi volt az utolsó 10 új (előtte nem forgalmazott) termék, ami megjelent a Tesco áruházak kínálatában.		

11	Online vállalkozások Online vállalkozási formák alapítása és működtetése Online vállalkozások tárgyi feltételei Online vállalkozások személyi feltételei E-kereskedelmi modellek típusai Online kereskedelmi platformok Az internet kereskedelmi alkalmazása Frameworkök és webshop motorok Webshop plugin, webáruház építő platformok Közösségi média felületek Logisztikai feladatok Termékmozgással egybekötött e-kereskedelmi ügyletek szervezése és lebonyolítása Az ellátásilánc-struktúra jellemzői E-beszerezés A logisztikai információs rendszer E-disztribúció Kiszervezett logisztika Drooshiooina	• Szerezzen információt arról, hogy az áruházi online kiszállítási (Dotcom) területen milyen személyi és tárgyi feltételekkel dolgoznak. Sorolja E-kereskedelmi modell szerinti csoportba. • Megfigyelni, hogy a boltban milyen online lehetőségekkel találkozik a vásárló. • Megismerni a Tesco online értékesítési weblapját. • Megfigyelni, hogyan biztosítja a Tesco a fogyasztói jogokat az e-kereskedelemben. • Amennyiben van az áruházban online kiszállítás, részvétel legalább egy nap a folyamatokban. • Megnézni, hogy érkeznek be a megrendelések, milyen felületeket használnak. • Mit tesznek abban az esetben, ha a vásárló olyan terméket rendelt, ami nem elérhető a boltban? • Részt venni az áruösszeszedési (picker) folyamatokban. • Információ szerzése arról, hogy történik az áruk kiszállítása a vásárlókhoz. • Vizsgálja meg, hogy hogyan találkozik az áruházi működés a logisztikával, milyen struktúrával és rendszerekkel dolgoznak.		
----	---	--	--	--

12	Reklám Marketingkommunikáció eszközrendszere, a kommunikációs mix elemei A reklám fogalma, szerepe, fajtái Reklámeszközök fogalma, fajtái Személyes eladás A személyes eladás fogalma, jellemzői, előnyei A PS területei A kereskedővel szemben támasztott követelmények, eladói magatartás Eladásösztönzés Az eladásösztönzés fogalma, funkciói SP módszerek POS eszközök és alkalmazásuk Akciók szervezése Bolti atmoszféra elemei Eladótér kialakítása Direkt marketing A direkt marketing módszerei a közvetlen fogyasztói csatornákon keresztül A közvetlen üzletszerzés specifikumai A legfontosabb direkt marketing csatornák jellemzői A direkt marketing jogszabályi feltételei Arculatkialakítás Az image lényege, fajtái Az arculat fogalma, arculatot befolyásoló tényezők Az arculat formai és tartalmi elemei Online marketing Az online marketing fogalma, célja és eszközei Webhelymarketing, email marketing Metakereső oldalak, keresőoptimalizálás, tölcser-építés Bannerek, PPC hirdetések, adat-tápláló (datafeed) marketing Suttogó marketing, közösségi háló, blogolás, influencer marketing Az online marketing jogi szabályozása	- Vizsgálja meg az áruház értékesítési technikáit. Keressen az áruházban jó és rossz reklámokat, (megjelenítés, szövegkörnyezet stb.) - Vizsgálja meg, hogy milyen reklámeszközöket használ a Tesco (cégen belüli, cégen kívüli). - Szerezzen ismereteket a különböző értékesítési technikákról. - Keressen példákat a BTL marketing áruházban előforduló megjelenésére (üzletsor is). - Vizsgálja meg, hogy a Tesco milyen követelményeket támaszt az eladókka szemben. Mit vár el tőlük kiszolgálás során? - Keressen példákat arra, hogy a Tesco hogyan ösztönzi a vásárlóit a vásárlásra (csak áruházi példák) - Mutassa be, hogy a saját telephelyén milyen típusú akciók valósulnak meg. - A tanultak alapján mutassa be a gyakorlati helye bolti atmoszférájának pozitív és negatív részeit. Illetve azt, hogy milyen típusú a boltban az eladótér és milyen szerepet játszik az atmoszféra kialakításában az eladótér kialakítása. - Szakirányú oktatásán szerzett tapasztalatai alapján mutassa be, hogy a Tesconál milyen direkt marketing módszereket használnak. Jellemezze azokat, pozitív és negatív oldalról. - Szakirányú oktatásán szerzett tapasztalatai alapján mutassa be a Tesco imaget. Tudja jellemezni azok tartalmi és formai elemeit. - Véleményezze, hogy mi befolyásolhatja az arculat kialakítását, vagy annak megváltoztatását (pl. negatív beidegződés hatására). Szerezzen információt arról, hogy van-e hatása az arculat kialakításában a célcsoport korának, nemének? - Szakirányú oktatásán szerzett tapasztalatai alapján mutassa be, hogy a Tesco milyen online marketing tevékenységet folytat és ez milyen hatással van a vásárlókra? - Szerezzen információt arról, hogy hogyan található meg a legkönnyebben a célcsoport és vizsgálja meg, hogyan alkalmazza a Tesco ennek a jogi hátterét.		
----	---	---	--	--

4. Értékelés	
Az oktatás során alkalmazott teljesítményértékelés (formatívértékelés):	Projektenként meghatározott értékelési forma A projektfeladatban meghatározott feladatok teljesítésének bemutatása, elvégzett feladatokról szóbeli és érdemjegybéli értékelés.
Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés (szummatívértékelés):	A korábban leadott projektfeladatok érdemjegyének átlaga
Az érdemjegy megállapításának módja	Havi projektérdemjegy mellett egy összegző érdemjegyet is megállapítunk, mely a szummatív értékelés.
Egybefüggő szakmai gyakorlat (nyári gyakorlat értékelése)	Gyakorlatigazolás (Kréta adminisztrációs rendszerben)

