**5 0416 13 03**

**KERESKEDŐ ÉS WEBÁRUHÁZI TECHNIKUS**

**Osztályozó vizsga követelmények**

**9. évfolyam:**

**Gazdasági ismeretek**

* 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.

* A háztartás gazdálkodása

Család fogalma és funkciói.

Munkamegosztás a háztatásokban. Időgazdálkodás.

Háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése.

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

* A vállalat termelői magatartása

Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, cél-rendszere, 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

**Kommunikáció**

* Kapcsolatok a mindennapokban

A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás fogalmainak bemutatása és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben. A mindennapi, a hivatali és az alkalmi öltözködés megismerése. Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése. A munkahelyi kapcsolattartás szabályai

* 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

**Munkavállalói ismeretek**

* 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

* Munkajogi alapismeretek

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, köz-alkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

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

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

* 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)

* Munkanélküliség

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel

Az álláskeresési ellátások fajtái

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

Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

**Digitális alkalmazás**

Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása.

Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással.

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai.

Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott

időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás,

tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb elkészítése.

Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.

**10. évfolyam:**

**Gazdasági ismeretek**

* 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

* 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.

* Tudatos fogyasztói magatartás

Fogyasztóvédelmi alapismeretek

A fogyasztók alapvető jogai.

Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók.

Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gya-korlása.

Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás

* Marketing alapfogalmak

A marketing szerepe a vállalkozásban.

Marketingstratégia.

Marketingmix és elemei

* 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

**Vállalkozások működtetése**

* A vállalkozások gazdálkodása

A gazdálkodási folyamat elemei.

Beszerzési folyamat.

Termelési folyamat.

Értékesítési folyamat

* 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

* 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

és alkalmazásuk.

A viszonyszámok csoportosítása. szabályai.

A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai.

A statisztikai adatok ábrázolása.

A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok

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.

**Kommunikáció**

* 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.

* Ön- és társismeret fejlesztése

Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stí-lusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés

**Digitális alkalmazás**

Prezentációkészítés, 4-5 oldalas bemutatókészítés.

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása.

Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (email, azonnali üzenetküldés,

hang-és videoalapú kommunikáció)

**11. évfolyam:**

**Kereskedelem alapjai**

1. **Áruforgalmi folyamat**

A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása

Az áruforgalomi folyamat elemei

Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban

A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés

Az áruátvétel célja, gyakorlata, áruátvétel bizonylatai

Teendő hibás teljesítés esetén

Az áruk raktári elhelyezése és tárolása

Tárolási rendszerek és tárolási módok

A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása

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

1. **A munkavédelem, tűzvédelem, környezetvédelem**

A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása

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

A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben

**Termékismeret és forgalmazás**

1. **Árufőcsoportok, 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

1. **Csomagolástechnika**

A csomagolás fogalma, funkciói

A csomagolásra vonatkozó előírások

A csomagolásnál használt anyagok jellemzői

A csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk

A csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések fajtái és értelmezésük

Reverz logisztika, a csomagolóeszközök összegyűjtése, újrahasznosítása

**Kereskedelmi gazdaságtan**

1. **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

1. **Készletgazdálkodás**

A készletgazdálkodás mutatószámai, értelmezésük

Az áruforgalmi mérlegsor

A leltáreredmény megállapítása

1. **Humán erőforrás tervezés**

A létszámgazdálkodás és hatékonysági mutatók számítása, értelmezése

Bérgazdálkodás, bérezési mutatók számítása, értelmezése

**Marketing alapjai**

A marketing fogalma, kialakulása, fejlődése

Termelési –termék- értékesítési- marketingkoncepciók összehasonlítása

A marketing mix fogalma és elemei (4P)

A marketing tevékenység folyamata

Piac fogalma és elemei, piac típusok

Piac elemzés SWOT analízis

Fogyasztói magatartást befolyásoló tényezők

Vásárlói döntés folyamata

Vásárlói magatartás típusai

Piac szegmentáció fogalma és felhasználása a piackutatásban

A piackutatás folyamata

A termék, a fogyasztási cikk és a szolgáltatás fogalma

Promóciós árképzés célja és fajtái

**Digitalizáció**

Az elektronikus kereskedelmi rendszer főbb részeinek bemutatása.

Az elektronikus kereskedelem szintjei.

Infrastrukturális ellátottság a megvalósításhoz.

Webszerver, alkalmazásszerver, adatbázisszerver bemutatása.

Készítsen egy egyoldalas weblapot HTML nyelv alkalmazásával.

Alkalmazzon Hipertextet, stílusokat a megjelenítés során. Az oldalon alkalmazzon vonalat, táblázatot.

**12. évfolyam:**

**Kereskedelem alapjai**

**Digitális és analóg eszközök használata**

Árumozgató gépek, eszközök fajtái, használati szabályai a gyakorlatban

Kézi- és gépi anyagmozgatásra 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

**Termékismeret és forgalmazás:**

**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 keze-lési útmutató

CE megfelelőségi jelölés

Szabvány, szabványosítás

A fogyasztók tájékoztatása

A termékcímke adattartalma

Szavatosság, jótállás

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

Fogyasztói panaszok kezelése

Vitás ügyek rendezése

Hatósági ellenőrzés

**Kereskedelmi gazdaságtan**

1. **Humán erőforrás tervezés**

A létszám- és bérgazdálkodás átfogó elemzése

1. **Közterhek**

Az adózás fogalma, a közterhek fajtái

Az adóztatás általános jellemzői, funkciói, alapelvei

A vállalkozást és magánszemélyeket terhelő adónemek és járulékok fajtái, mértékük, be-vallásuk, megfizetésük

1. **Költségek**

A költségek fogalma, összetétele

A költségek csoportosítása

A költségekre ható tényezők

A költségek vizsgálata, elemzése abszolút mutatókkal, relatív mutatókkal

A jövedelmezőség kimutatása

**Marketing alapjai**

1. **Termékpolitika**

A termék, a termékpolitika elemei és termékfejlesztés

Termékpiaci stratégia és annak jelentősége

A termék piaci életgörbéje és az egyes szakaszok jellemzői

1. **Árpolitika**

Árpolitika, árstratégia és az ártaktika lényege

Az ár szerepe, árképzési rendszerek

Árdifferenciálás, árdiszkrimináció

A fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők

1. **Értékesítéspolitika**

Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák szereplői, funkciói és kiválasztása

A marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés

A franchise lényege és jellemzői

1. **Szolgáltatásmarketing**

Szolgáltatás marketing (7P)

HIPI-elv, azaz megfoghatatlanság, minőségingadozás, romlékonyság, elválaszthatatlanság

Interakció és egyediség

A szolgáltatásminőség dimenziói

**Digitalizáció**

Weblapkészítés és működtetés

Sablonok, HTML, CSS,

Készítsen HTML kódok alkalmazásával önállóan a megadott témában egy fame-ket tartalmazó weblapot. Alkalmazzon CSS-kódokat feladatorientáltan.