

**KERESKEDELEM ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK KÖZÉPSZINTEN

A kereskedelem ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy részletes érettségi vizsga követelményei a XXVI. Kereskedelem ágazat alábbi szakképesítéseinek közös szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 341 01 Kereskedő,
- 54 345 01 Logisztikai ügyintéző,
- 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség

| TÉMÁK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--|---|
| 1.1. A szakmai fogalmak helyes használata | A szakmai fogalmak megfelelő helyen és módon történő alkalmazása. A fogalmak jelentésváltozatainak megkülönböztetése. |
| 1.2. Az ismeretek bemutatása és értelmezése megfelelő szakmai fogalmak használatával | A téma tartalmának logikus felépítése, a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával. |
| 1.3. Kommunikáció szakmai nyelven | A téma pontos, szabatos, lényegre törő kifejtése. |

2. Elemi számolási készség

| TÉMÁK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|---|
| 2.1. A gazdasági elemzésekhez szükséges egyszerű számolási feladatok. | Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges egyszerű számolási feladatok kijelölésére, végrehajtására. |
| 2.2. Az üzleti adminisztrációhoz kötődő egyszerű számolási feladatok | Legyen képes a bizonylatoláshoz kötődő egyszerű számítások elvégzésére. |

3. Megbízhatóság

| TÉMÁK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|---|
| 3.1. Az ellenérték elszámolásával kapcsolatos bizonylatok, áruvédelem | Legyen pontos, alapos az ellenérték elszámolásához, illetve az áruvédelemhez kapcsolódó feladatok megoldásában. |

B) TÉMAKÖRÖK**1. A marketing alapjai**

| TÉMAKÖRÖK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|---|
| 1.1. Marketing alapismeretek | |
| 1.1.1. A marketing fogalomköre | Legyen képes bemutatni a marketing kialakulását, fejlődési szakaszait. Legyen képes ismertetni a vállalat mikro- és makrokörnyezetének elemeit. |
| 1.1.2. Piaci fogalmak | Legyen képes ismertetni a piaci alapfogalmakat, piaci formákat. |
| 1.1.3. A fogyasztói magatartás tényezői | Legyen képes bemutatni a fogyasztói magatartás modelljét, a vásárlói magatartást befolyásoló tényezőket, megfigyelésének jelentőségét. Legyen képes bemutatni a vásárlói típusokat. |
| 1.1.4. Célpiaci marketing, piacszegmentálás | Tudja a célpiaci marketing lényegét, kialakulását, a piacszegmentálás lényegét, ismérveit, a célpiac választást és a pozicionálást. |
| 1.1.5. A piackutatás | Legyen képes ismertetni a piackutatás funkcióit, fajtáit, módszereit, folyamatát, felhasználási területét. Ismerje az adatforrások típusait, a piackutatáshoz szükséges információk beszerzésének módjait.- Legyen képes bemutatni a kérdéstípusokat, a kérdőívszerkesztés szempontjait, a primer és szekunder piackutatási módszerek általános jellemzőit. |
| 1.1.6. A termékpolitika és termékfejlesztés elemzése | Legyen képes ismertetni a termék fogalmát, osztályozását, a termékfejlesztés folyamatát, a termék piaci életgörbéjét, a szakaszok rövid jellemzőit. |
| 1.1.7. Az árpolitika és árstratégia elemzése | Legyen képes meghatározni az ár fogalmát, szerepét, az árképzési rendszereket, az árpolitika, árstratégia és ártaktika fogalmát, lényegét. |
| 1.1.8. Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák kiválasztása | Legyen képes bemutatni a beszerzési és értékesítési csatorna szereplőit, és ezek funkcióit, a kereskedelem helyét és szerepét a piacgazdaságban, a marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggést. |

| | |
|--|---|
| 1.2. Marketingkommunikáció | |
| 1.2.1. A kommunikációs politika | Legyen képes ismertetni a kommunikációs politika fogalmát, jelentőségét, a kommunikáció fogalmát, fajtáit, a kommunikációs folyamatot. |
| 1.2.2. A marketingkommunikáció eszközrendszere | Legyen képes bemutatni a marketingkommunikáció eszközeit, lényegét, a kommunikációs mix elemeit: a reklám fogalmát, szerepét, fajtáit, a reklámeszközök fogalmát, fajtáit, az eladásösztönzés fogalmát, funkcióit, az SP módszereket, a személyes eladás fogalmát, jellemzőit, előnyeit, az PS területeit, a kereskedővel szemben támasztott követelményeket, eladási magatartást. Legyen képes bemutatni a POS eszközöket és alkalmazásukat, az akciókat, a direkt marketinget, a PR fogalmát, jellemzőit, területeit, a szponzorálást, az image lényegét, fajtáit, az arculat fogalmát, tartalmi elemeit, az arculattervezést, a vállalati honlapot. |

2. Marketing a gyakorlatban

| TÉMAKÖRÖK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--|--|
| 2.1. Marketing alapismeretek gyakorlati alkalmazása | |
| 2.1.1. Piackutatás | Legyen képes előkészíteni egy egyszerű piackutatási tervet. Tudja alkalmazni a kérdőívkészítés formai és tartalmi követelményeit. |
| 2.2. A marketingkommunikáció eszközeinek gyakorlati alkalmazása | |
| 2.2.1. PR-eszközök | Legyen képes javaslatokat tenni egy cég PR tevékenységére és az arculati elemeire vonatkozóan. |
| 2.2.2. Reklámeszközök és reklámtípusok | Legyen képes javaslatokat tenni egy termék vagy szolgáltatás reklám- és eladásösztönzési tervének alapvető elemeire. |

3. Az üzleti tevékenység tervezése, elemzése

| TÉMAKÖRÖK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--------------------------------------|---|
| 3.1. Az áruforgalom tervezése | |
| 3.1.1. A beszerzés | <p>Tudja bemutatni az áruforgalmi folyamat szakaszait, a beszerzés fogalmát, helyét az áruforgalom folyamatában.</p> <p>Tudja ismertetni a beszerzendő termékkör meghatározásának, a beszerzési források kiválasztásának szempontjait, a gazdaságos rendelési téteknagyság meghatározásának módszereit.</p> <p>Tudja jellemezni a kereskedelemben használt szerződéseket.</p> <p>Legyen képes bemutatni az árurendelés módjait, az árurendelést befolyásoló tényezőket, az árurendelés eszközeit.</p> <p>Legyen képes elkészíteni az árurendeléshez a megrendelőlevelet.</p> <p>Tudja meghatározni az áruforgalmi mérleg sor alkalmazásával a beszerzés mennyiségét és értékét.</p> |
| 3.1.2. A készletgazdálkodás | <p>Tudja meghatározni és ismertetni a készletgazdálkodás fogalomkörét, szerepét, hatását a gazdálkodás eredményére, a készletek nagyságának és összetételének kialakításánál figyelembe veendő szempontokat, a készletnyilvántartás szerepét.</p> <p>Tudja ismertetni és alkalmazni a készletezési döntéseket megalapozó számítási módszereket (átlagkészlet, forgási sebesség, készletvonzat), az áruforgalmi mérleg sor, a leltár fogalmát, fajtáit, a leltáreredmény megállapításának menetét.</p> <p>Legyen képes statisztikai mutatószámokkal elemezni a készletgazdálkodást, a mutatókat rendszerezni, és azokat értelmezni.</p> |

| | |
|--|--|
| 3.1.3. Az értékesítés | <p>Legyen képes ismertetni az értékesítési politika lényegét, kialakításának szempontjait, az értékesítendő áruk mennyiségének, választékának, árfekvésének meghatározásánál figyelembe veendő szempontokat. Tudja bemutatni, az áralkialakítás szabályait, jogszabályi háttérét.</p> <p>Ismerje a fogyasztói árak kialakításának lépéseit, az árak felépítését.</p> <p>Legyen képes feladatokat megoldani az árképzés területén.</p> |
| 3.2. Az üzleti tevékenység eredményessége, elemzése | |
| 3.2.1. Az adózási alapismeretek | <p>Legyen képes ismertetni az adózási alapfogalmakat az adóztatás általános jellemzőit (funkciói, alapelvei), a vállalkozást, illetve a magánszemélyt érintő adónemek és járulékok jellemzőit (áfa, jövedéki adó, társasági adó, SZJA, munkaadókat és munkavállalókat terhelő járulékok).</p> |
| 3.2.2. A forgalom és a készletgazdálkodás elemzése | <p>Ismerje a forgalom, az árbevétel fogalmát, legyen képes ezek nagyságának, szerkezetének egyszerű elemzésére. Legyen képes ismertetni a kereskedelmi egységekben hozott legjellemzőbb áruforgalmi döntések hatását a vállalkozás bevételeire és ráfordításaira.</p> <p>Tudja alkalmazni a statisztikai elemzési módszereket, ismerje a tervfeladat, tervteljesítési, dinamikus és megoszlási viszonyszámokat.</p> <p>Tudjon táblázatokat készíteni és elemezni. Ismerje és tudja alkalmazni a forgalomalakulás, a gazdálkodás értékeléséhez szükséges alapvető statisztikai elemzési módszereket.</p> <p>Ismerje az átlagkészlet, forgási sebesség, készletvonzat fogalmát, jelentőségét.</p> <p>Ismerje és tudja alkalmazni a forgalomalakulás és a</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>készletgazdálkodás értékeléséhez szükséges alapvető statisztikai elemzési módszereket.</p> <p>Legyen képes számításokat végezni az áruforgalmi mérleg sor segítségével.</p> <p>Legyen képes leltáreredményt megállapítani és a leltár eltérés okait elemezni megadott adatokból.</p> |
| 3.2.3. Költséggazdálkodás | <p>Legyen képes ismertetni a költség fogalmát, a költségek összetételét, csoportosítását, az egyes költségnemek tartalmát, a költségekre ható tényezőket.</p> <p>Legyen képes a költséggazdálkodással kapcsolatos abszolút és relatív statisztikai mutatókat kiszámolni és azokat értelmezni.</p> <p>Ismerje fel a költségekkel való gazdálkodás fontosságát.</p> <p>Ismerje az élőmunka szerepét, jelentőségét a kereskedelemben, a létszámgazdálkodás és bérgazdálkodás szerepét és hatékonysági mutatóit.</p> <p>Legyen képes a létszám- és bérgazdálkodás elemzésére és tervezésére alapvető mutatószámok (átlagbér, bérhányad, átlagos állományi és átlagos dolgozói létszám, létszámkihasználtság, termelékenység, minőségi mutató, leterheltség, időbeli változásuk és a közöttük lévő kapcsolat) segítségével.</p> |
| 3.2.4. Az eredmény elemzése | <p>Tudja ismertetni az eredmény keletkezésének folyamatát.</p> <p>Értse a különböző eredménykimutatások eltéréseit és tudja értelmezni, elemezni azok adatait.</p> <p>Ismerje és tudja alkalmazni az eredmény elemzéséhez, tervezéséhez használt alapvető statisztikai mutatószámokat.</p> <p>Tudja ismertetni az eredmény nagyságát befolyásoló tényezőket, az eredmény adózását és felhasználását, a kereskedelmi egységekben hozott áruforgalmi döntések hatását a vállalkozás bevételeire és ráfordításaira, a forgalom/árbevétel változásának és a költségek alakulásának a kapcsolatát, valamint ennek a vállalkozás eredményességére való hatását.</p> |
| 3.3. Üzleti levelezés | |
| 3.3.1. Irodatechnikai eszközök használata Az iratkezelés | <p>Ismerje az irodatechnikai eszközök fajtáit, kezelését (számítógép, fénymásoló, telefon, diktafon, iratmegsemmisítő, iratkötő), az iratok iktatásának, tárolásának, megőrzésének szabályait, az iratok selejtezésére vonatkozó szabályokat.</p> |
| 3.3.2. Az üzleti levelezés technikája, tartalma, folyamata | <p>Ismerje az üzleti levelek formai követelményeit (a levelek fejrésze, főrésze, záró része), az arculati elemeket a levelezésben (vállalati arculat), az üzleti</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>levelek tartalmi elemeit, a kereskedelemben használatos levélfajtákat (szerződést előkészítő levelek, a szerződés teljesítési szakaszában előforduló levelek, a szerződés megszégésével kapcsolatos levelek).</p> <p>Tudja a szakmai kifejezések helyesírását.</p> <p>Ismerje az üzleti levelek szerkesztésének szabályait.</p> <p>Ismerje a telefonálás illemszabályait.</p> |
|--|--|

4. Vezetési ismeretek

| TÉMAKÖRÖK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|--|
| 4.1. Vezetési alapismeretek és a humán erőforrás gazdálkodás alapjai | |
| 4.1.1. Vezetési ismeretek | Tudja ismertetni a vezetés fogalmát, funkcióit, a vezetési módszereket. Ismerje az üzleti tárgyalások előkészítésének feladatait, a tárgyalás lefolytatásának szabályait. |
| 4.1.2. Munkajogi alapok | Tudja meghatározni a jogszerű foglalkoztatás követelményeit, felsorolni a tipikus és atipikus foglalkoztatási formákat. Tudja ismertetni a munkaköri leírás szerepét, főbb tartalmi elemeit. |
| 4.1.3. Munkaerő-gazdálkodás | Legyen képes bemutatni a kereskedelmi munkafolyamatokat, munkaköröket, a munkaerő-tervezést, felvételt, a toborzást, a kiválasztást, a munkaerő megtartásának módszereit. Ismerje a munkaviszony keletkezésének, megszüntetésének és megszűnésének eseteit, szabályait. |

5. Üzleti tevékenység a gyakorlatban

| TÉMAKÖRÖK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|--|
| 5.1. Az üzleti tevékenység eredményessége, elemzése a gyakorlatban | |
| 5.1.1. Bizonylatkitöltés | Ismerje a pénzforgalomhoz kapcsolódó fontosabb bizonylatokat (nyugta, készpénzfizetési számla, átutalási megbízás), valamint az áruforgalomhoz kapcsolódó fontosabb bizonylatokat (árumegrendelés bizonylata, szállítólevél, áruforgalmi jelentés, leltárfelvételi jegy, leltárfelvételi ív, jótállási jegy). Ismerje a bizonylatok kitöltésére és kezelésére |

| | |
|--|---|
| | vonatkozó előírásokat. |
| 5.1.2. Adózási számítási feladatok | Tudjon egyszerűbb számítási feladatokat elvégezni az ÁFA, a társasági adó és az SZJA adónemekhez, illetve a bér járulékhöz kapcsolódóan. |
| 5.1.3. Az áruforgalmi tevékenység és a jövedelmezőség elemzésére szolgáló statisztikai mutatószámok rendszerezése, értelmezése, értékelése | Tudjon egyszerűbb számítási feladatokat elvégezni a forgalom, illetve árbevétel, a készletek, a költségek és az eredmény elemzéséhez, tervezéséhez. Legyen képes a rendelkezésre álló és kiszámított adatokból, mutatókból statisztikai táblázatokat készíteni. |

6. Áruforgalom

| TÉMAKÖRÖK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--|--|
| 6.1. Általános áruismeret alkalmazása | |
| 6.1.1. Árurendszerek | Tudja ismertetni az árurendszerezés feladatát, a hagyományos árurendszereket, a kódtípusú árurendszerek lényegét, a vonalkód szerepét a kereskedelemben, a belső cikkszámozás jelentőségét, alkalmazását. |
| 6.1.2. Áruvédelem, vagyonvédelem | Legyen képes bemutatni az elektronikus áruvédelem jellemzőit, a jelzőcímkék fajtáit, elhelyezésüket a termékeken, a jelzőrendszerek típusait, működésüket, alkalmazásukat, az áruvédelmi jelöléseket, a vagyonvédelmi rendszereket, ezen eszközök fajtáit és az élőerős vagyonvédelem jellemzőit. |
| 6.1.3. Szabványosítás, minőségbiztosítás | Legyen tisztában a szabvány, a szabványosítás fogalmával, feladataival, a szabványok fajtáival. Tudja meghatározni a minőség fogalmát, értelmezni a minőséghez kapcsolódó kifejezéseket. Ismerje a minőségi osztályba sorolás szabályait, a minőség objektív és szubjektív jellemzőit, a kereskedők és a vásárlók számára használatos minőségtanúsítást, megkülönböztető minőségi jeleket, jelzéseket. |
| 6.1.4. A csomagolás | Ismerje a csomagolás fogalmát, funkcióit, a csomagolás anyagait, jellemzőit, az egyes anyagok és csomagolási módok előnyös és hátrányos tulajdonságait, a csomagolóeszközök fajtáit, alkalmazásukat, jellemzőiket. |
| 6.2. Áruforgalmi tevékenységek | |
| 6.2.1. Árubeszerzés | Legyen képes ismertetni a beszerzés helyét, szerepét az áruforgalomban. |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>Legyen képes bemutatni a beszerzés fogalmát, folyamatát (a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, a szállító partnerek kiválasztása, az áruk megrendelése, az áruk átvétele, a beszerzett áruk ellenértékének kiegyenlítése).</p> <p>Legyen képes bemutatni az áruátvétel előkészítését, (a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei, a visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése), az áruátvétel lebonyolításának folyamatát; az áru fogadásának feladatait, az áruátvétel módjait (mennyiségi, minőségi), szervezését, igazolását, a kifogások érvényesítésének lehetőségeit.</p> |
| 6.2.2. Készletezés | <p>Ismerje a készletgazdálkodás jelentőségét, a készlet-szükségletet meghatározó tényezőket. Tudja ismertetni az áruk raktári elhelyezésénél, tárolásánál figyelembe veendő szempontokat.</p> <p>Ismerje a leltár, leltározás fogalmát, a leltár céljait.</p> <p>Legyen képes ismertetni a leltározás menetét, módjait, bizonylatait és a leltáreltérés lehetséges okait.</p> |
| 6.2.3. Értékesítés | <p>Ismerje az áruk értékesítésre történő előkészítésének feladatait (az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása), a vevők tájékoztatását szolgáló információkra és a fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírásokat, az áruk eladótéri elhelyezésének szempontjait.</p> <p>Ismerje az eladóval szemben támasztott követelményeket (külső megjelenés, személyiségjegyek).</p> <p>Tudja bemutatni az értékesítés folyamatát: a vevő fogadása (személyes és személytelen), az áru bemutatása (személyes és személytelen), az ellenérték elszámolása készpénzzel és készpénzkímélő fizetési eszközökkel.</p> <p>Tudja jellemezni az értékesítési módokat.</p> <p>Legyen képes az alapvető értékesítési módok – a hagyományos, az önkiszolgáló, az önkiválasztó, a minta utáni és egyéb bolt nélküli értékesítési formák – megkülönböztetésére a jellemzők, az előnyök, a hátrányok, az alkalmazásuk, a személyi és tárgyi feltételeik és az eladó feladatai szerint.</p> |

7. Áruforgalom gyakorlata

| TÉMAKÖRÖK | KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--|---------------------------|
| 7.1. Az áruforgalmi tevékenységek gyakorlata | |

| | |
|--|---|
| 7.1.1. A beszerzés gyakorlati ismeretei | Legyen képes a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározására, a megrendelés különböző módjai közül való választásra, a beszerzéshez kapcsolódó dokumentumok (visszaru, beérkező áruk okmányai, áruátvétel dokumentumai) ellenőrzésére. |
| 7.1.2. A készletezés gyakorlati ismeretei | Tudja ismertetni az áruk raktári elhelyezésének és tárolásának szabályait, módszereit, az árumozgatás eszközeit. |
| 7.1.3. Az értékesítés gyakorlati ismeretei | Tudja ismertetni az áruk értékesítésre történő előkészítésének feladatait, az áruk eladótéri elhelyezésének szabályait, szempontjait és tudja ismertetni a fogyasztói ár feltüntetésének szabályait. |

**KERESKEDELEM ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK EMELT SZINTEN

A kereskedelem ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy részletes érettségi vizsga követelményei a XXVI. Kereskedelem ágazat alábbi szakképesítéseinek közös szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 341 01 Kereskedő,
- 54 345 01 Logisztikai ügyintéző,
- 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség

| TÉMÁK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--|---|
| 1.1. A szakmai fogalmak helyes használata | A szakmai fogalmak megfelelő helyen és módon történő alkalmazása. A fogalmak jelentésváltozatainak megkülönböztetése. |
| 1.2. Az ismeretek bemutatása és értelmezése megfelelő szakmai fogalmak használatával | A téma tartalmának logikus felépítése, a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával. |
| 1.3. Kommunikáció szakmai nyelven | A téma pontos, szabatos, lényegre törő kifejtése. |

2. Elemi számolási készség

| TÉMÁK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|---|
| 2.1. A gazdasági elemzésekhez szükséges egyszerű számolási feladatok. | Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges egyszerű számolási feladatok kijelölésére, végrehajtására. |
| 2.2. Az üzleti adminisztrációhoz kötődő egyszerű számolási feladatok | Legyen képes a bizonylatoláshoz kötődő egyszerű számítások elvégzésére. |

3. Megbízhatóság

| TÉMÁK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|---|
| 3.1. Az ellenérték elszámolásával kapcsolatos bizonylatok, áruvédelem | Legyen pontos, alapos az ellenérték elszámolásához, illetve az áruvédelemhez kapcsolódó feladatok megoldásában. |

B) TÉMAKÖRÖK*1. A marketing alapjai*

| TÉMAKÖRÖK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|--|
| 1.1. Marketing alapismeretek | |
| 1.1.1. A marketing fogalomköre | Legyen képes bemutatni a marketing kialakulását, fejlődési szakaszait, alkalmazási területeit, a marketingstratégiák típusait és megvalósításuk elemeit, a marketing sajátosságait a kereskedelemben és a szolgáltatásban. Legyen képes ismertetni a vállalat mikro- és makrokörnyezetének elemeit |
| 1.1.2. Piaci fogalmak | Legyen képes ismertetni a piaci alapfogalmakat, piaci formákat. |
| 1.1.3. A fogyasztói magatartás tényezői | Legyen képes bemutatni a fogyasztói magatartás modelljét, a vásárlói magatartást befolyásoló tényezőket, megfigyelésének jelentőségét. Legyen képes bemutatni a vásárlói típusokat. Legyen képes bemutatni a szervezeti vásárlói magatartás sajátosságait |
| 1.1.4. Célpiaci marketing, piacszegmentálás | Tudja a célpiaci marketing lényegét, kialakulását, a piacszegmentálás lényegét, ismérveit, a szervezeti vásárlók piacszegmentációját, a célpiac választást és a pozicionálást. |
| 1.1.5. A piackutatás | Legyen képes ismertetni a piackutatás funkcióit, fajtáit, módszereit, folyamatát, felhasználási területét. Ismerje az adatforrások típusait, a piackutatáshoz szükséges információk beszerzésének módjait, a kutatási tervet, kutatási jelentést. Legyen képes bemutatni a kérdéstípusokat, a kérdőívszerkesztés szempontjait, a primer és szekunder piackutatási módszereket. |
| 1.1.6. A termékpolitika és termékfejlesztés elemzése | Legyen képes ismertetni a termék fogalmát, osztályozását, a termékfejlesztés folyamatát, a termékpiaci stratégiát, a termék piaci életgörcbójét, a szakaszok jellemzőit. |
| 1.1.7. Az árpolitika és árstratégia elemzése | Legyen képes meghatározni az ár fogalmát, szerepét, az árképzési rendszereket, az árpolitika, árstratégia és ártaktika fogalmát, lényegét, a fedezeti pont fogalmát. Legyen képes bemutatni az árelfogadást és az árérzékenységet befolyásoló tényezőket. |
| 1.1.8. Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák kiválasztása | Legyen képes bemutatni a beszerzési és értékesítési csatorna szereplőit, és ezek funkcióit, a kereskedelem helyét és szerepét a piacgazdaságban, a marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggést, a |

| | |
|--|---|
| | szolgáltatásmarketinget (+3P), a franchise lényegét, jellemzőit. |
| 1.2. Marketingkommunikáció | |
| 1.2.1. A kommunikációs politika | Legyen képes ismertetni a kommunikációs politika fogalmát, jelentőségét, a kommunikáció fogalmát, fajtáit, a kommunikációs folyamatot. |
| 1.2.2. A marketingkommunikáció eszközrendszere | Legyen képes bemutatni a marketingkommunikáció eszközeit, lényegét, a kommunikációs mix elemeit: a reklám fogalmát, szerepét, fajtáit, a reklámeszközök fogalmát, fajtáit, az eladásösztönzés fogalmát, funkcióit, az SP módszereket, a személyes eladás fogalmát, jellemzőit, előnyeit, az PS területeit, a kereskedővel szemben támasztott követelményeket, eladási magatartást. Legyen képes bemutatni a POS eszközöket és alkalmazásukat, az akciókat, a direkt marketinget, a PR fogalmát, jellemzőit, területeit, a szponzorálást, az image lényegét, fajtáit, az arculat fogalmát, tartalmi elemeit, az arculattervezést, a vállalati honlapot. |

2. Marketing a gyakorlatban

| TÉMAKÖRÖK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--|--|
| 2.1. Marketing alapismeretek gyakorlati alkalmazása | |
| 2.1.1. Piackutatás | Legyen képes előkészíteni egy egyszerű piackutatási tervet. Tudja alkalmazni a kérdőívkészítés formai és tartalmi követelményeit, a kapcsolódó adatfeldolgozás, adatelemzés egyszerű módszereit. Legyen képes megtervezni egy elképzelt termék vagy szolgáltatás piaci bevezetését. |
| 2.2. A marketingkommunikáció eszközeinek gyakorlati alkalmazása | |
| 2.2.1. PR-eszközök | Legyen képes javaslatokat tenni egy cég PR tevékenységére és az arculati elemeire vonatkozóan. |
| 2.2.2. Reklámeszközök és reklámtípusok | Legyen képes javaslatokat tenni egy termék vagy szolgáltatás reklám- és eladásösztönzési tervének alapvető elemeire. |

3. Az üzleti tevékenység tervezése, elemzése

| TÉMAKÖRÖK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--------------------------------------|--|
| 3.1. Az áruforgalom tervezése | |
| 3.1.1. A beszerzés | <p>Tudja bemutatni az áruforgalmi folyamat szakaszait, a beszerzés fogalmát, helyét az áruforgalom folyamatában. Tudja ismertetni a beszerzendő termékkör meghatározásának, a beszerzési források kiválasztásának szempontjait, a centralizált és decentralizált beszerzés jellemzőit, a gazdaságos rendelési tétel nagyság meghatározásának módszereit.</p> <p>Tudja jellemezni a kereskedelemben használt szerződéseket, a szerződéskötéshez kapcsolódó szabályokat, előírásokat.</p> <p>Legyen képes bemutatni az árrendelés módjait, az árrendelést befolyásoló tényezőket, az árrendelés eszközeit.</p> <p>Legyen képes elkészíteni az árrendeléshez a megrendelőlevelet.</p> <p>Tudja meghatározni az áruforgalmi mérleg sor alkalmazásával a beszerzés mennyiségét és értékét.</p> |
| 3.1.2. A készletgazdálkodás | <p>Tudja meghatározni és ismertetni a készletgazdálkodás fogalmkörét, szerepét, hatását a gazdálkodás eredményére, a készletek nagyságának és összetételének kialakításánál figyelembe veendő szempontokat, a készletnyilvántartás szerepét, a kereskedelemben jellemzően használt készletnyilvántartási készletnyilvántartási rendszereket.</p> <p>Tudja ismertetni és alkalmazni a készletezési döntéseket megalapozó számítási módszereket (átlagkészlet, forgási sebesség, készletvonzat), az áruforgalmi mérleg sor, a leltár fogalmát, fajtáit, a leltáreredmény megállapításának menetét.</p> <p>Legyen képes statisztikai mutatószámokkal elemezni a készletgazdálkodást, a mutatókat rendszerezni, értelmezni, a mutatókból következtetéseket levonni a vezetői döntések előkészítéséhez.</p> |
| 3.1.3. Az értékesítés | <p>Legyen képes ismertetni az értékesítési politika lényegét, kialakításának szempontjait, az értékesítendő áruk mennyiségének, választékának, árfekvésének meghatározásánál figyelembe veendő szempontokat.</p> <p>Tudja bemutatni az árak kialakításánál felmerülő árpolitikai és árstratégiai döntéseket, az ár kialakítás szabályait, jogszabályi háttérét. Ismerje a fogyasztói árak kialakításának lépéseit, az árak felépítését.</p> |

| | |
|--|--|
| | Legyen képes feladatokat megoldani az árképzés területén. |
| 3.2. Az üzleti tevékenység eredményessége, elemzése | |
| 3.2.1. Az adózási alapismeretek | Legyen képes ismertetni az adózási alapfogalmakat az adóztatás általános jellemzőit (funkciói, alapelvei), a vállalkozást, illetve a magánszemélyt érintő adónemek és járulékok jellemzőit (áfa, jövedéki adó, társasági adó, SZJA, munkaadókat és munkavállalókat terhelő járulékok), bevallásuk, befizetésük, nyilvántartásuk módját, szabályait. |
| 3.2.2. A forgalom és a készletgazdálkodás elemzése | <p>Ismerje a forgalom, az árbevétel fogalmát, legyen képes a forgalom nagyságának, szerkezetének elemzésére.</p> <p>Legyen képes ismertetni a kereskedelmi egységekben hozott áruforgalmi döntések hatását a vállalkozás bevételeire és ráfordításaira.</p> <p>Tudja alkalmazni a statisztikai elemzési módszereket, ismerje a tervfeladat, tervteljesítési, dinamikus és megoszlási viszonzszámokat.</p> <p>Tudjon táblázatokat, grafikonokat készíteni és elemezni.</p> <p>Ismerje és tudja alkalmazni a forgalomalakulás, a gazdálkodás értékeléséhez szükséges alapvető statisztikai elemzési módszereket, legyen képes következtetéseket levonni a gazdálkodásra vonatkozóan megadott információk és a gazdasági számítások elvégzése után.</p> <p>Ismerje az átlagkészlet, forgási sebesség, készletvonzat fogalmát, jelentőségét, legyen képes elemezni a készlettartás hatását az eredményre.</p> <p>Ismerje és tudja alkalmazni a forgalomalakulás és a készletgazdálkodás értékeléséhez szükséges alapvető statisztikai elemzési módszereket.</p> <p>Legyen képes számításokat végezni az áruforgalmi mérlegsor segítségével.</p> <p>Legyen képes leltáreredményt megállapítani és a leltár eltérés okait elemezni megadott adatokból.</p> |

| | |
|---|--|
| 3.2.3. Költséggazdálkodás | <p>Legyen képes ismertetni a költség fogalmát, a költségek összetételét, csoportosítását, az egyes költségnemek tartalmát, a költségekre ható tényezőket.</p> <p>Legyen képes statisztikai mutatók számításával és azok értékelésével elemezni a forgalom/árbevétel alakulásának és a költségek alakulásának a kapcsolatát, a költségekkel való gazdálkodást.</p> <p>Ismerje az élőmunka szerepét, jelentőségét a kereskedelemben, a létszámgazdálkodás és bérgazdálkodás szerepét és hatékonysági mutatóit.</p> <p>Legyen képes a létszám- és bérgazdálkodás elemzésére és tervezésére alapvető mutatószámok (átlagbér, bérhányad, átlagos állományi és átlagos dolgozói létszám, létszámkihasználtság, termelékenység, minőségi mutató, leterheltség, időbeli változásuk és a közöttük lévő kapcsolat) segítségével.</p> |
| 3.2.4. Az eredmény elemzése | <p>Legyen képes a gazdálkodásra vonatkozóan következtetések levonására a könyveléstől kapott információk és a gazdasági számítások elvégzése után.</p> <p>Ismerje az eredmény elemzéséhez, tervezéséhez használt statisztikai mutatószámokat.</p> <p>Legyen képes az eredmény nagyságára, alakulására ható tényezők elemzésére, értékelésére.</p> <p>Tudja ismertetni az eredmény keletkezésének folyamatát. Értse a különböző eredménykimutatók eltéréseit és tudja értelmezni, elemezni azok adatait.</p> <p>Tudja ismertetni és elemezni az eredmény nagyságát befolyásoló tényezőket, az eredmény adózását és felhasználását, a kereskedelmi egységekben hozott áruforgalmi döntések hatását a vállalkozás bevételeire és ráfordításaira, a forgalom/árbevétel változásának és a költségek alakulásának a kapcsolatát, valamint ennek a vállalkozás eredményességére való hatását.</p> |
| 3.3. Üzleti levelezés | |
| 3.3.1. Irodatechnikai eszközök használata Az iratkezelés | <p>Ismerje az irodatechnikai eszközök fajtáit, kezelését (számítógép, fénymásoló, telefon, diktafon, iratmegsemmisítő, iratkötő), az iratok iktatásának, tárolásának, megőrzésének szabályait, az iratok selejtezésére vonatkozó szabályokat.</p> |
| 3.3.2. Az üzleti levelezés technikája, tartalma, folyamata | <p>Ismerje az üzleti levelek formai követelményeit (a levelek fejrésze, főrésze, záró része), az arculati elemeket a levelezésben (vállalati arculat), az üzleti levelek tartalmi elemeit, a kereskedelemben használatos levélfajtákat (szerződést előkészítő levelek, a szerződés teljesítési szakaszában előforduló levelek, a szerződés megszégésével kapcsolatos levelek).</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Ismerje és tudja alkalmazni az ajánlatkérés, az ajánlat, a megrendelés, a megrendelés-visszaigazolás, a szállítási értesítés, a reklamáció, a fizetési felszólítás tartalmi és formai elemeit.</p> <p>Tudja a szakmai kifejezések helyesírását. Ismerje a jegyzőkönyv formai elemeit, a jegyzőkönyv szerkezeti elemeit, a jegyzőkönyv szerkesztésének követelményeit. Ismerje az üzleti levelek szerkesztésének szabályait. Ismerje a telefonálás illemszabályait.</p> |
|--|---|

4. Vezetési ismeretek

| TÉMAKÖRÖK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|---|
| 4.1. Vezetési alapismeretek és a humán erőforrás gazdálkodás alapjai | |
| 4.1.1. Vezetési ismeretek | Tudja ismertetni a vezetés fogalmát, funkcióit, a vezetési módszereket. Ismerje az üzleti tárgyalások előkészítésének feladatait, a tárgyalás lefolytatásának szabályait. |
| 4.1.2. Munkajogi alapok | <p>Tudja meghatározni a jogszerű foglalkoztatás követelményeit, felsorolni a tipikus és atipikus foglalkoztatási formákat.</p> <p>Tudja ismertetni a munkakörelemzés, a munkaköri leírás szerepét, főbb tartalmi elemeit.</p> |
| 4.1.3. Munkaerő-gazdálkodás | <p>Legyen képes bemutatni a kereskedelmi munkafolyamatokat, munkaköröket, a munkaerő-tervezést, felvételt, a toborzást, a kiválasztást, a munkaerő megtartásának módszereit, a csoportmunka előnyeit, a munkahelyi motivációt, teljesítményértékelést, képzést, fejlesztést.</p> <p>Ismerje a munkaviszony keletkezésének, megszüntetésének és megszűnésének eseteit, szabályait.</p> |

5. Üzleti tevékenység a gyakorlatban

| TÉMAKÖRÖK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|---|
| 5.1. Az üzleti tevékenység eredményessége, elemzése a gyakorlatban | |
| 5.1.1. Bizonylatkitöltés | Ismerje a pénzforgalomhoz kapcsolódó fontosabb bizonylatokat (nyugta, készpénzfizetési számla, számla, átutalási megbízás), valamint az áruforgalomhoz kapcsolódó fontosabb bizonylatokat (árumegrendelés |

| | |
|--|--|
| | bizonylata, szállítólevél, áruforgalmi jelentés, leltárfelvételi jegy, leltárfelvételi ív, jótállási jegy). Ismerje a bizonylatok kitöltésére és kezelésére vonatkozó előírásokat. |
| 5.1.2. Adózási számítási feladatok | Tudjon számítási feladatokat elvégezni az ÁFA, a társasági adó és az SZJA adónemekhez, illetve a bér járulékhöz kapcsolódóan. |
| 5.1.3. Az áruforgalmi tevékenység és a jövedelmezőség elemzésére szolgáló statisztikai mutatószámok rendszerezése, értelmezése, értékelése | Tudjon számítási feladatokat elvégezni a forgalom, illetve árbevétel, a készletek, a költségek és az eredmény elemzéséhez, tervezéséhez. Legyen képes a rendelkezésre álló és kiszámított adatokból, mutatókból statisztikai táblázatokat, grafikonokat készíteni és következtetéseket levonni a vállalkozás tevékenységének megítéléséhez, jövőre vonatkozó terveinek elkészítéséhez. |

6. Áruforgalom

| TÉMAKÖRÖK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|--|---|
| 6.1. Általános áruismeret alkalmazása | |
| 6.1.1. Árurendszerek | Tudja ismertetni az árurendszerezés feladatát, a hagyományos árurendszereket, a kódtípusú árurendszerek lényegét, alkalmazásuk területeit, előnyeit (EAN, EAN 128, TESZOR, VTSZ), a vonalkód szerepét a kereskedelemben, a belső cikkszámzás jelentőségét, alkalmazását. |
| 6.1.2. Áruvédelem, vagyonvédelem | Legyen képes bemutatni az elektronikus áruvédelem jellemzőit, a jelzőcímkék fajtáit, elhelyezésüket a termékeken, a jelzőrendszerek típusait, működésüket, alkalmazásukat, az áruvédelmi jelöléseket, a vagyonvédelmi rendszereket, ezen eszközök fajtáit és az élőerős vagyonvédelem jellemzőit. |
| 6.1.3. Szabványosítás, minőségbiztosítás | Legyen tisztában a szabvány, a szabványosítás fogalmával, feladataival, az Európai Unióban alkalmazott harmonizált szabványokkal, a szabványok fajtáival. Tudja meghatározni a minőség fogalmát, értelmezni a minőséghez kapcsolódó kifejezéseket. Ismerje a minőségi osztályba sorolás szabályait, a minőség objektív és szubjektív jellemzőit, a kereskedők és a vásárlók számára használatos minőségtanúsítást, megkülönböztető minőségi jeleket, jelzéseket. |

| | |
|---------------------------------------|---|
| 6.1.4. A csomagolás | Ismerje a csomagolás fogalmát, funkcióit, a csomagolás anyagait, jellemzőit, az egyes anyagok és csomagolási módok előnyös és hátrányos tulajdonságait, a csomagolóeszközök fajtáit, alkalmazásukat, a reverz logisztika (csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem) jellemzőit. |
| 6.2. Áruforgalmi tevékenységek | |
| 6.2.1. Árubeszerzés | <p>Legyen képes ismertetni a beszerzés helyét, szerepét az áruforgalomban.</p> <p>Legyen képes bemutatni a beszerzés fogalmát, folyamatát (a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, a szállító partnerek kiválasztása, az áruk megrendelése, az áruk átvétele, a beszerzett áruk ellenértékének kiegyenlítése).</p> <p>Legyen képes bemutatni az áruátvétel előkészítését, (a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei, a visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése), az áruátvétel lebonyolításának folyamatát; az áru fogadásának feladatait, az áruátvétel módjait (mennyiségi, minőségi), szervezését, igazolását, a kifogások érvényesítésének lehetőségeit.</p> |
| 6.2.2. Készletezés | <p>Ismerje a készletgazdálkodás jelentőségét, a készlet-szükségletet meghatározó tényezőket, a készletek nyilvántartásának, számbavételének jelentőségét és módjait. Tudja ismertetni az áruk raktári elhelyezésénél, tárolásánál figyelembe veendő szempontokat, és a tárolási módokat.</p> <p>Ismerje a leltár, leltározás fogalmát, a leltár céljait.</p> <p>Legyen képes ismertetni a leltározás menetét, módjait, bizonylatait és a leltáreltérés lehetséges okait.</p> |
| 6.2.3. Értékesítés | <p>Ismerje az áruk értékesítésre történő előkészítésének feladatait (az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása), a vevők tájékoztatását szolgáló információkra és a fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírásokat, az áruk eladótéri elhelyezésének szempontjait.</p> <p>Ismerje az eladóval szemben támasztott követelményeket (külső megjelenés, személyiségjegyek).</p> <p>Tudja bemutatni az értékesítés folyamatát: a vevő fogadása (személyes és személytelen), az áru bemutatása (személyes és személytelen), az ellenérték elszámolása készpénzzel és készpénzkímélő fizetési eszközökkel.</p> <p>Ismerje az eladói feladatokat az értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokban.</p> <p>Tudja jellemezni az értékesítési módokat.</p> |

| | |
|--|---|
| | Legyen képes az alapvető értékesítési módok – a hagyományos, az önkiszolgáló, az önkiválasztó, a minta utáni és egyéb bolt nélküli értékesítési formák – megkülönböztetésére a jellemzők, az előnyök, a hátrányok, az alkalmazásuk, a személyi és tárgyi feltételeik és az eladó feladatai szerint. |
|--|---|

7. Áruforgalom gyakorlata

| TÉMAKÖRÖK | EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK |
|---|---|
| 7.1. Az áruforgalmi tevékenységek gyakorlata | |
| 7.1.1. A beszerzés gyakorlati ismeretei | Legyen képes a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározására, a megrendelés különböző módjai közül való választásra, a beszerzéshez kapcsolódó dokumentumok (visszáru, beérkező áruk okmányai, áruátvétel dokumentumai) ellenőrzésére. |
| 7.1.2. A készletezés gyakorlati ismeretei | Tudja ismertetni az áruk raktári elhelyezésének és tárolásának szabályait, módszereit, a tárolási rendszereket, az árumozgatás eszközeit. |
| 7.1.3. Az értékesítés gyakorlati ismeretei | Tudja ismertetni az áruk értékesítésre történő előkészítésének feladatait, az áruk eladótéri elhelyezésének szabályait, szempontjait és tudja ismertetni a fogyasztói ár feltüntetésének szabályait. |