

# KERESKEDELMI ÜGYINTÉZŐ

## I. Általános irányelvek

### 1. A képzés szabályozásának jogi háttere

A központi program

- a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény,
- a szakképzésről szóló 1993. évi LXXVI. törvény,
- a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény,

valamint

- a 10/2007. (II. 27.) SZMM rendelet az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 1/2006. (II. 17.) OM rendelet módosításáról,
- a szakképzés megkezdésének és folytatásának feltételeiről, valamint a térségi integrált szakképző központ tanácsadó testületéről szóló 8/2006. (III. 23.) OM rendelet,
- az iskolai rendszerű szakképzésben részt vevő tanulók juttatásairól szóló 4/2002. (II. 26.) OM rendelet,
- a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről szóló 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet,
- az 52 341 04 1000 00 00 Kereskedelmi ügyintéző szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó szakképesítésért felelős miniszteri rendelet

alapján készült.

A tanítási-tanulási folyamat szervezése során figyelembe kell venni a szakképző intézményt fenntartó helyi rendelkezéseit, az iskolaszék állásfoglalásait, a gyakorlati képzés megszervezésében közreműködő gazdálkodó szervezet igényeit.

A képzés megszervezéséhez a szakképzést folytató intézmény a jelen általános irányelvekben foglaltak, továbbá a központi programban a tananyagegységekre vonatkozóan leírtak alapján elkészíti a pedagógiai programjának részét alkotó szakmai programját és a meghatározott képzési időre vonatkozó megállapodást a gazdálkodó szervezettel. Ezen dokumentumokat a szakképző intézmény fenntartója hagyja jóvá.

### 2. A szakképesítés OKJ-ban szereplő és egyéb adatai

A szakképesítés azonosító száma: 52 341 04 1000 00 00

A szakképesítés megnevezése: Kereskedelmi ügyintéző

Szakképesítések köre:

Elágazások: nincsenek

Hozzárendelt FEOR szám: 3621

Szakképzési évfolyamok száma: 1

Elmélet aránya: 70 %

Gyakorlat aránya: 30 %

Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van

Időtartama (évben vagy félévben): 0,5 év

Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető  
Ha szervezhető, mikor: -

### **3. A képzés szervezésének feltételei**

#### **Személyi feltételek**

Az elméleti és gyakorlati képzést a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény 17. §-ában szabályozott feltételekkel rendelkező pedagógus és egyéb szakember láthatja el.

#### **Tárgyi feltételek**

A szakmai elmélet oktatását és a szakképző iskolában folyó gyakorlati képzést a szakképző iskolának kell megszervezni, amelyhez az alábbiak biztosítása szükséges:

- **tanterem**
- **szaktanterem**
- **számítógép-terem**
- **taniroda**

A gazdálkodó szervezetnél folyó szakmai gyakorlati képzéshez szükséges eszközök és felszerelések jegyzékét a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményét kiadó rendelet tartalmazza.

A tanulószerveződés alapján végzett gyakorlati képzés tárgyi és személyi feltételeit a gazdálkodó szervezetnél az illetékes területi gazdasági kamara – adott esetben a szakképző iskola bevonásával – ellenőrzi.

Az illetékes területi gazdasági kamara ellenőrzési joga kiterjed a szakképző iskola és a gazdálkodó szervezet közötti megállapodás alapján végzett gyakorlati képzés feltételeinek ellenőrzésére is.

#### 4. A tanulók felvételének feltételei

A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák:	-
Iskolai előképzettség:	érettségi vizsga
Szakmai előképzettség:	-
Előírt gyakorlat:	-
Elérhető kreditek mennyisége:	-
Pályaalkalmassági követelmények:	nem szükségesek
Szakmai alkalmassági követelmények:	nem szükségesek
Egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	nem szükséges

#### 5. A szakképesítés, elágazások munkaterülete

A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3621	Kereskedelmi ügyintéző

A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Kommunikációs, marketing és PR tevékenységet végez, koordinál, vállalati/márka-arculatot biztosít

Megrendeli a szállítótól a terméket, szolgáltatást

Bejövő terméket vagy szolgáltatást átvesz, minősít

Kapcsolatot tart a partnerekkel, ügyfelekkel, vevőkkel

Megrendelést fogad, visszaigazol, teljesít

Reklamációs eseteket kezel

Irodai, ügyviteli adminisztrációt végez

Irodatechnikai és multimédiás eszközöket kezel

Ellátja a külgazdasági kapcsolatokhoz kötődő adminisztrációs, szervezési és elemzési

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő

#### 6. A képzés célja

A szakképesítés munkaterületéhez tartozó legjellemzőbb munkakörök, foglalkozások betöltéséhez szükséges kompetenciák elsajátíttatása.

A cél elérése érdekében el kell sajátítani a munkakörben elvégzendő feladatokat, ki kell alakítani az azokhoz szükséges tulajdonságokat (alkalmazott szakmai ismeretek, szakmai készségek, képességek, személyes, társas és módszerkompetenciák).

## **7. A szakképesítés, elágazások követelménymoduljai**

### **A szakmai követelménymodulok felsorolása:**

#### **A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek**

#### **A szakmai követelménymodul tartalma:**

##### **Feladatprofil:**

Hagyományos és digitális dokumentumokat rendszerez  
Regisztrálja és karbantartja a vevő-, ügyfélkapcsolatait  
Hivatalos levelezést folytat hagyományos és elektronikus formában  
Hivatalos okmányokat tölt ki  
A munkaköréhez kapcsolódó hivatalos ügyeket intéz (hatóságoknál, közigazgatási szerveknél)  
Napi/heti jelentést készít  
Adatbázisokat kezel, iratkezelést végez  
Készpénzzel és készpénzkímélő módon fizettet  
Nyomon követi a számla kiegyenlítését  
Szükség szerint a szerződést aláírásra előkészíti  
Szerződést köt  
Közreműködik a hitelügyintézésben  
Hibás teljesítés esetén jegyzőkönyvet vesz fel  
Árajánlatokat kér, ad, értékkel  
A termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó kísérőokmányokat az illetékesekhez eljuttatja  
Kezeli a számítógépet és tartozékait (CD, DVD, scanner, nyomtató)  
Szöveget, táblázatot szerkeszt  
Elektronikus levelezést folytat, internetet és intranetet használ  
Telefont, faxot, fénymásológépet kezel  
Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatait ellátja, az anyagokat archiválja  
Dokumentumokat fénymásol  
Audiovizuális, multimédiás eszközöket használ, pl. tv, video, projektor, írásvetítő  
Használja az egyéb irodai eszközöket (hőköttő, spirálozó, iratmegsemmisítő)  
Felméri az ügyfelek igényeit  
Szakmai tanácsot ad ügyfeleknek, partnereknek  
Termékeiről, szolgáltatásairól folyamatosan tájékoztatja az ügyfeleit, partnereit  
Ügyfélszolgálati teendőket lát el  
Az aktuális kedvezményekről folyamatos tájékoztatást ad  
Szakmai rendezvényeken vesz részt  
Reklamációt fogad  
Mérlegeli a kifogások jogosságát és mértékét  
A reklamáció fajtájától és mértékétől függően dönt az ügyintézés menetéről  
Javaslatot tesz az ellentételezésre, a reklamáció megoldására  
Szükség szerint hatósági, szakértői eljárást kezdeményez  
Az eljárás eredménye szerint rendezi a reklamációt  
Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában

## Tulajdonságprofil:

### Szakmai kompetenciák:

#### *A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- B A levelezés (hagyományos és digitális) rendszerezésének, iktatásának menete, szabályai
- B A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai
- B A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályai, jellegzetes formái
- C A hivatalos okmányok használatának szabályai
- C A hatósági és igazgatási szervekkel folytatott levelezés jellemző levéltípusai
- B Az adatbázis-kezelés, az iratkezelés, az időszakos jelentések elkészítésének szabályai
- B A készpénzes, a készpénzkímélő, a készpénz nélküli pénzforgalom és a számlázás lebonyolításának szabályai
- C A szerződések alapvető tartalmi és formai követelményei, jellemző szerződésfajták
- C A hitelkérelem tartalma, a hitelezés menete, a hitelek fajtái
- C A jegyzőkönyvek tartalmi és formai követelményei
- C Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és adás szabályai
- C Az ajánlat értékelésének szempontjai
- C A termékek és szolgáltatások kísérő okmányainak szerepe, kezelése, jellemző típusai
- B A számítógép és tartozékainak (CD, DVD, scanner, nyomtató) kezelése
- C Az adatközlő táblázatok készítésének tartalmi és formai követelményei
- C Az elektronikus levelezés, az internet és az intranet használata
- C Telefon, fax, fénymásológép kezelésének szabályai
- B Elektronikus adatbázisok biztonsági mentésének, archiválásának módjai
- C Audiovizuális, multimédiás eszközök alkalmazásának szerepe, kezelése (pl. tv, video, projektor, írásvetítő)
- C Dokumentáláshoz kapcsolódó irodai eszközök kezelésének szabályai (hőköltő, spirálozó, iratmegsemmisítő)
- B A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése
- B A jegyzőkönyv készítésének szabályai
- C A hatósági, szakértői eljárás előkészítésének szabályai
- B Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai
- B A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során
- B A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken
- C A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei

#### *A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése

- 3 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 3 Telefonálás idegen nyelven

**Személyes kompetenciák:**

Felelősségtudat  
Megbízhatóság  
Pontosság  
Precizitás  
Türelem

**Társas kompetenciák:**

Motiválhatóság  
Fogalmazó készség  
Nyelvhelyesség  
Udvariasság  
Konszenzuskészség  
Konfliktusmegoldó készség

**Módszerkompetenciák:**

Áttekintő képesség  
Rendszerező képesség  
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**0062-06 Marketing és PR alapismeretek**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

Piackutatást végez  
Folyamatosan figyelemmel kíséri a piac alakulását  
Részt vesz a vevőktől, partnerektől, ügyfelektől, közéletből érkező visszacsatolások összegyűjtésében, rendszerezésében  
Közreműködik a reklámok, bemutatók, akciók szervezésében, az ahhoz kapcsolódó nyomdai munkálatok koordinálásában  
Protokoll-listát, illetve címlistát állít össze  
Közreműködik a szervezet belső és külső kommunikációs rendszerének és kultúrájának kialakításában, működtetésében

**Tulajdonságprofil:**

**Szakmai kompetenciák:**

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- C A piac szereplői, a vállalati működés külső érintettjei
- C A piac elemei, a piac működési mechanizmusa
- C A piackutatás céljai, módszerei
- C A piacbefolyásolás céljai, alapvető módszerei
- C Reklámok, bemutatók, akciók szerepe, szervezésének folyamata
- C A PR alapvető eszközei, szabályai, funkciói

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Beszédkészség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 2 Diagram olvasása, értelmezése

Személyes kompetenciák:

- Döntésképesség
- Rugalmasság

Társas kompetenciák:

- Meggyőző készség
- Fogalmazó készség
- Közérthetőség
- Hatékony kérdésés készsége

Módszerkompetenciák:

- Információgyűjtés
- Nyitott hozzáállás
- Eredményorientáltság

**A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:**

**0067-06 A beszerzés és az értékesítés előkészítése, megszervezése**

**A szakmai követelménymodul tartalma:**

**Feladatprofil:**

- Meghatározza a beszállítói célcsoportot
- Meghatározza a vevői célcsoportot
- Felkutatja a lehetséges beszállítókat
- Felkutatja a lehetséges vevőket
- Összehangolja a kereslettel a kínálatot
- Értékeli az üzleti partnereket
- Elkészíti a megrendelést
- Fogadja a megrendelés visszaigazolását
- Pontosítja a szállítás időpontját, helyét
- Megszervezi a termék fogadását
- Ellenőrzi a beérkezett áruhoz csatolt kísérőokmányokat
- Azonosítja a terméket
- Ellenőrzi a mennyiséget
- Ellenőrzi a minőséget
- A hibás teljesítésről felvett jegyzőkönyv alapján szükség szerint intézkedik
- Fogadja a megrendelést
- Visszaigazolja a megrendelést
- Előkészíti, megszervezi a termék vevőnek történő átadását
- Szükség szerint megszervezi a szállítást
- Kiállítja és mellékeli a kísérőokmányokat
- Megállapodás szerint a terméket átadja a vevő telephelyén
- Megállapodás szerint a terméket átadja a saját telephelyén

## **Tulajdonságprofil:**

### Szakmai kompetenciák:

*A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:*

- C Az áruforgalmi folyamat szakaszai, az elosztási csatornái
- C A beszállítók kiválasztásának szempontjai, módjai
- C A vevőkör meghatározásának szempontjai, módjai
- D Az üzleti partnerek értékelésének szempontjai
- C Az árurendelés módjai és befolyásoló tényezői
- B Az áruátvétel folyamata, szempontjai, igazolása
- C Az áruátvételnél használt eszközök működése, kezelése
- B Az áruhoz csatolt jellemző kísérőokmányok formai és tartalmi követelményei
- C Árurendszerek, a főbb árucsoportok jellemzői
- D A szabványosítás, a szabvány fogalma, szerepe
- D A minőség, minőségbiztosítás jelentősége, szerepe, a minőségre ható tényezők
- B Az eljárás menete hibás teljesítés esetén
- B A megrendelés visszaigazolásának szabályai, módjai
- B A szállítólevél kiállításának szabályai, tartalmi és formai követelményei
- C A szállítási terv készítésének szempontjai, módjai

*A szint megjelölésével a szakmai készségek:*

- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszéd-készség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Hallott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 5 Információforrások kezelése
- 4 Jelképek értelmezése

### Személyes kompetenciák:

- Pontosság
- Szervező-készség
- Szorgalom, igyekezet
- Precizitás

### Társas kompetenciák:

- Nyelvhelyesség
- Tömör fogalmazás-készsége
- Közérthetőség
- Udvariasság
- Kapcsolatteremtő-készség
- Kommunikációs rugalmasság

### Módszerkompetenciák:

- Áttekintő-képesség
- Következtetési-képesség
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Értékelés

Kontroll (ellenőrzőképesség)  
Ismeretek helyén való alkalmazása  
Emlézőképesség (ismeretmegőrzés)

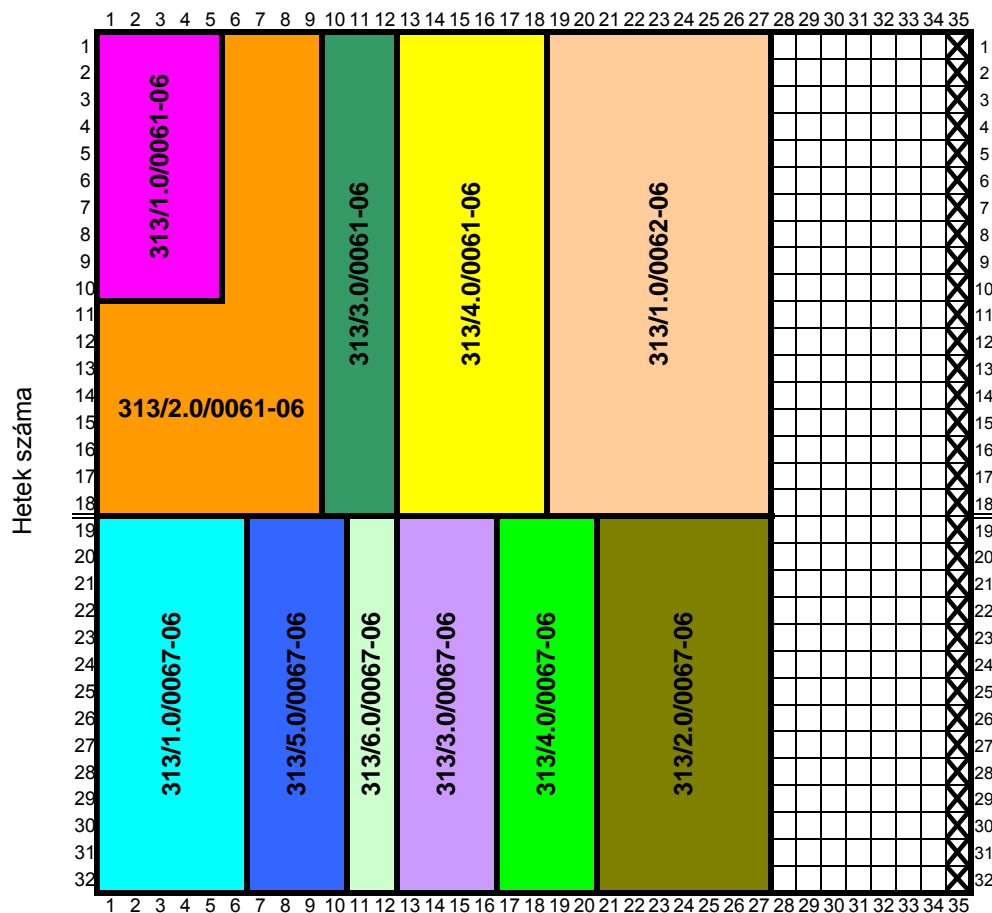
<b>Az 52 341 04 1000 00 00 azonosító számú, Kereskedelmi ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak</b>	
<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>
0061-06	Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek
0062-06	Marketing és PR alapismeretek
0067-06	A beszerzés és az értékesítés előkészítése, megszervezése

## 8. A képzés szerkezete

### Az 52 341 04 1000 00 00 azonosító számú, Kereskedelmi ügyintéző megnevezésű szakképesítés időterve

#### 1. szakképzési évfolyam

Heti maximális óraszám



A szakmai program készítésekor az időtervben feltüntetett szabad sávot kötelező kitölteni új tananyagegységekkel, és/vagy a központi programban szereplő kötelező tananyagegységek időkeretének növelésével.

Új tananyagegységek lehetnek:

- a 0001-06 azonosító számú, „A vállalkozások alapítása, működtetése, átszervezése, megszüntetése” megnevezésű szakmai követelménymodul alapján készült tananyagegységek
- ECDL 2. m. Operációs rendszerek, ECDL 3. m. Szövegszerkesztés, ECDL 7. m. Információ és kommunikáció követelményeinek teljesítését célzó tananyagegységek.

További új tananyagegységként a helyi igényeknek megfelelők is alkothatók.

**Az 52 341 04 1000 00 00 azonosító számú, Kereskedelmi ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek**

<b>A tananyagegység</b>						
<b>sorszám</b>	<b>azonosítója</b>	<b>megnevezése</b>	<b>óraszám</b>			
			elméleti	elmélet- igényes gyakorlati	gyakorlati	összes
1	313/1.0/0061-06	Üzleti adminisztráció	14	18	18	50
2	313/2.0/0061-06	Alkalmazott számítástechnika	22	90	0	112
3	313/3.0/0061-06	Viselkedéskultúra és üzleti kommunikáció	54	0	0	54
4	313/4.0/0061-06	Szakmai kommunikáció idegen nyelven	108	0	0	108
5	313/1.0/0062-06	Marketing- és PR- alapismeretek	120	42	0	162
6	313/1.0/0067-06	Kereskedelmi elméleti ismeretek	84	0	0	84
7	313/2.0/0067-06	Kereskedelmi számítások	0	98	0	98
8	313/3.0/0067-06	Áruismeret	56	0	0	56
9	313/4.0/0067-06	Statisztika és költséggazdálkodás	56	0	0	56
10	313/5.0/0067-06	Áruszállítás és raktározás	56	0	0	56
11	313/6.0/0067-06	Külkereskedelem és vám	28	0	0	28
<b>Mindösszesen óra:</b>			<b>598</b>	<b>248</b>	<b>18</b>	<b>864</b>

*A tanár kötelező óraszámát kell alkalmazni a gyakorlati oktatónál abban az esetben, ha a központi program (tanterv) szerint elméletigényes szakmai tantárgy gyakorlati képzésében tart tanórai foglalkozást.*

## **9. A szakképesítés vizsgáztatási követelményei**

### **A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:**

Modulzáró vizsga eredményes letétele

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, amely egyenértékű a modulzáró vizsga eredményes letételével

## **A szakmai vizsga részei:**

### **1. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **0061-06 Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Hivatalos dokumentumok számítógépen történő elkészítése. Adatbáziskezelő program és internet használata. Az ügyviteli, irodatechnikai eszközök használati módjainak bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 120 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyviteli rend, a levelezés, a pénzforgalom, a számlázás és az okmánykezelés előírásai. Magyar és idegen nyelvű okmányok tartalmának értelmezése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kommunikáció, a kapcsolattartás, az üzleti kultúra, a viselkedés alapvető szabályai. Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

#### **A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 50%

2. feladat 25%

3. feladat 25%

### **2. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **0062-06 Marketing és PR alapismeretek**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A marketing és PR alapismeretek alkalmazása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

#### **A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 100%

### **3. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **0067-06 A beszerzés és az értékesítés előkészítése, megszervezése**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A beszerzés és az értékesítés mozzanatai, módjai, bizonylatai. A főbb árucsoportok jellemzői, a minőség tanúsításának módjai. Az üzleti partnerek kiválasztása, értékelése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:  
szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

1. feladat 100%

### **4. vizsgarész**

–

#### **A szakmai vizsga értékelése %-osan**

Az 52 341 04 1000 00 00 azonosító számú, Kereskedelmi ügyintéző megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében:

1. vizsgarész: 40

2. vizsgarész: 20

3. vizsgarész: 40

#### **A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei**

A szakképesítéshez rendelt vizsgarészek valamelyikének korábbi teljesítése.

A közgazdasági-marketing alapismeretek legalább középszinten teljesített érettségi vizsgája esetén a 0062-06 számú követelménymodulhoz tartozó vizsgarész teljesítése 100%-osnak tekintendő

#### **A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai**

-

### **10. Egyéb feltételek, információk, beszámítható előzetes tanulmányok**

A beszámítható előzetes tanulmányok meghatározásakor az „Útmutató a Kereskedelmi ügyintéző szakképesítés képzéséhez beszámítható előzetes tudás felméréséhez” c. dokumentumban foglaltak szerint kell eljárni.

## II. A központi program tananyagegységei

Az 52 341 04 1000 00 00 azonosító számú, Kereskedelmi ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek

1. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméleti igényes gyakorlati	gyakorlati	
313/1.0/0061-06	Üzleti adminisztráció	sza	313/1.1/0061-06	6	0	0	50
		sza	313/1.2/0061-06	0	0	18	
		sza	313/1.3/0061-06	0	9	0	
		sza	313/1.4/0061-06	0	9	0	
		sza	313/1.5/0061-06	4	0	0	
		sza	313/1.6/0061-06	4	0	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.1/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**A levélírás tartalmi, formai és nyelvhelyességi követelményei**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Hivatalos levelezést folytat hagyományos és elektronikus formában

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A levelezés (hagyományos és digitális) rendszerezésének, iktatásának menete, szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése

4. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 50%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Leírás készítése 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Tanterem

Képzési idő:

6 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az információkezelés alapjai, billentyűzetkezelés, a levélírás formai elemei

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.2/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Ügyintézői feladatok, ügyviteli rend**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Hagyományos és digitális dokumentumokat rendszerez

Regisztrálja és karbantartja a vevő-, ügyfélkapcsolatait

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Telefont, faxot, fénymásológépet kezel

Dokumentumokat fénymásol

Audiovizuális, multimédiás eszközöket használ, pl. tv, videó, projektor, írásvetítő

Használja az egyéb irodai eszközöket (hőkötő, spirálozó, iratmegsemmisítő)

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai

C típus A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályai, jellegzetes formái

C típus Telefon, fax, fénymásológép kezelésének szabályai

C típus Audiovizuális, multimédiás eszközök alkalmazásának szerepe, kezelése (pl. tv, videó, projektor, írásvetítő)

C típus Dokumentáláshoz kapcsolódó irodai eszközök kezelésének szabályai (hőkötő, spirálozó, iratmegsemmisítő)

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

4. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Pontosság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Motiválhatóság

Udvariasság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Feladatok önálló feldolgozása 30%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda

Képzési idő:

18 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

### **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.3/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

#### **Általánosan használt ügyiratok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A munkaköréhez kapcsolódó hivatalos ügyeket intéz (hatóságoknál, közigazgatási szerveknél)

Hivatalos okmányokat tölt ki

Napi/heti jelentést készít

Hibás teljesítés esetén jegyzőkönyvet vesz fel

A termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó kísérőokmányokat az illetékesekhez eljuttatja

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályai, jellegzetes formái

C típus A hatósági és igazgatási szervekkel folytatott levelezés jellemző levéltípusai

C típus A szerződések alapvető tartalmi és formai követelményei, jellemző szerződésfajták

C típus A jegyzőkönyvek tartalmi és formai követelményei

B típus A jegyzőkönyv készítésének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Feladatok önálló feldolgozása 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Számítógép-terem

Taniroda

Képzési idő:

9 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Általánosan használt ügyiratok készítése (pl. nyugta, elismervény, kötelezvény, emlékeztető, jegyzőkönyv, kérelem, jelentés, munkaterv)

#### 4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.4/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

#### **Az üzleti tevékenységgel kapcsolatos feladatok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Felméri az ügyfelek igényeit
- Szakmai tanácsot ad ügyfeleknek, partnereknek
- Termékeiről, szolgáltatásairól folyamatosan tájékoztatja az ügyfeleit, partnereit
- Árajánlatokat kér, ad, értékkel
- Az aktuális kedvezményekről folyamatos tájékoztatást ad
- Szakmai rendezvényeken vesz részt
- Reklamációt fogad

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai
- C típus Az ajánlat értékelésének szempontjai
- C típus A termékek és szolgáltatások kísérő okmányainak szerepe, kezelése, jellemző típusai
- B típus A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése
- C típus A hatósági, szakértői eljárás előkészítésének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Motiválhatóság

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%
- Feladatok önálló feldolgozása 20%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Számítógép-terem
- Taniroda

Képzési idő:

- 9 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Ajánlat, megrendelés, visszaigazolás készítése. Szerződés előkészítése. Reklamáció intézése

## 5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.5/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

### **A pénzforgalommal kapcsolatos ügyintézés**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Készpénzzel és készpénzkímélő módon fizettet
- Nyomon követi a számla kiegyenlítését
- Közreműködik a hitelügyintézésben

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A készpénzes, a készpénzkímélő, a készpénz nélküli pénzforgalom és a számlázás lebonyolításának szabályai
- C típus A hitelkérelem tartalma, a hitelezés menete, a hitelek fajtái

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)
- Áttekintő képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Udvariasság

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%
- Feladatok önálló feldolgozása 20%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem
- Számítógép-terem
- Taniroda

Képzési idő:

- 4 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Számlák, pénzforgalmi nyomtatványok kiállítása, kezelése, szabályosságuk ellenőrzése. A hitelfajták, a hitelezés menete

## 6. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.6/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

### **A munkaviszonnyal kapcsolatos ügyintézői feladatok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Szükség szerint a szerződést aláírásra előkészíti
- Szerződést köt

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus A szerződések alapvető tartalmi és formai követelményei, jellemző szerződésfajták

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Precizitás

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Motiválhatóság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Feladatok önálló feldolgozása 30%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Számítógép-terem

Taniroda

Képzési idő:

4 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Munkaszerződés és munkaviszony megszüntetésének iratformái. Szakmai önéletrajz

2. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
313/2.0/0061-06	Alkalmazott számítástechnika	sza	313/2.1/0061-06	22	0	0	112
		sza	313/2.2/0061-06	0	60	0	
		sza	313/2.3/0061-06	0	20	0	
		sza	313/2.4/0061-06	0	10	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/2.1/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Számítástechnikai alapismeretek, fájlkezelés**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezeli a számítógépet és tartozékait (CD, DVD, scanner, nyomtató)

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatait ellátja, az anyagokat archiválja

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A számítógép és tartozékainak (CD, DVD, scanner, nyomtató) kezelése

B típus Elektronikus adatbázisok biztonsági mentésének, archiválásának módjai

C típus Audiovizuális, multimédiás eszközök alkalmazásának szerepe, kezelése (pl. tv, videó, projektor, írásvetítő)

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 7. m. Információ és kommunikáció

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Feladatok önálló feldolgozása 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

22 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/2.2/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

### **Szövegszerkesztési alapismeretek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Szöveget, táblázatot szerkeszt

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályai, jellegzetes formái

B típus Az adatbázis-kezelés, az iratkezelés, az időszakos jelentések elkészítésének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 3. m. Szövegszerkesztés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlézőképesség (ismeretmegőrzés)

Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 40%

Feladatok önálló feldolgozása 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

60 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az üzleti tevékenységgel kapcsolatos levelek (meghívó, ajánlat, megrendelés, visszaigazolás, szerződés) formázása.

Körlevél, címlista készítése

## **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/2.3/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

### **Táblázat- és adatbáziskezelési alapismeretek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Szöveget, táblázatot szerkeszt

Adatbázisokat kezel, iratkezelést végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az adatközlő táblázatok készítésének tartalmi és formai követelményei

B típus Az adatbázis-kezelés, az iratkezelés, az időszakos jelentések elkészítésének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 4. m. Táblázatkezelés

2. szint ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 40%

Feladatok önálló feldolgozása 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

20 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

#### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/2.4/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Hálózati kommunikáció**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Elektronikus levelezést folytat, internetet és intranetet használ

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Az elektronikus levelezés, az internet és az intranet használata

Hozzárendelt szakmai készségek:

2. szint ECDL 7. m. Információ és kommunikáció

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Rendszerező képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 40%

Feladatok önálló feldolgozása 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Számítógép-terem

Képzési idő:

10 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

3. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
313/3.0/0061-06	Viselkedéskultúra és üzleti kommunikáció	sza	313/3.1/0061-06	7	0	0	54
		sza	313/3.2/0061-06	6	0	0	
		sza	313/3.3/0061-06	9	0	0	
		sza	313/3.4/0061-06	12	0	0	
		sza	313/3.5/0061-06	9	0	0	
		sza	313/3.6/0061-06	11	0	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/3.1/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Magatartás, viselkedés, illem, modor**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során

B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Információk feladattal vezetett megszerezése 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

7 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A viselkedés meghatározó tényezői

## 2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

313/3.2/0061-06

A tananyagelem megnevezése:

**A kommunikáció szerepe, csatornái, a tömegkommunikáció eszközei**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda

Képzési idő:

6 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Verbális kommunikáció, beszéd- és előadásgyakorlatok. Nem verbális (nonverbális) szituációs gyakorlatok

## 3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

313/3.3/0061-06

A tananyagelem megnevezése:

**"Hétköznapi" kommunikáció, köznapi viselkedésformák**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda

Képzési idő:

9 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Köznapis viselkedésformák (ismerkedés, bemutatkozás, társalgás, ajándékozás, személyes ügyek intézése, stb.).

Önjellemzés, a saját image kialakításának eszközei, szakmai önéletrajzírás, álláspályázat

#### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/3.4/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Üzleti kommunikáció. A kereskedelmi tárgyalás**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Felméri az ügyfelek igényeit

Szakmai tanácsot ad ügyfeleknek, partnereknek

Termékeiről, szolgáltatásairól folyamatosan tájékoztatja az ügyfeleit, partnereit

Szükség szerint a szerződést aláírásra előkészíti

Szerződést köt

Árajánlatokat kér, ad, értékkel

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai

B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Konszenzus készség

Konfliktusmegoldó készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda

Képzési idő:

12 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Üzleti tárgyalások előkészítése, lebonyolítási gyakorlatok

Az alapvető tárgyalástechnikai és stratégiai eszközök

## **5. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/3.5/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Konfliktuskezelés**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Reklamációt fogad

Mérlegeli a kifogások jogosságát és mértékét

A reklamáció fajtájától és mértékétől függően dönt az ügyintézés menetéről

Javaslatot tesz az ellentételezésre, a reklamáció megoldására

Az eljárás eredménye szerint rendezi a reklamációt

Szükség szerint hatósági, szakértői eljárást kezdeményez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Konszenzus készség

Konfliktusmegoldó készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda

Képzési idő:

9 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Konfliktusforrások. Munkahelyi és üzleti tárgyalások konfliktusai és feloldásuk

## **6. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/3.6/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**PR kommunikáció, protokoll**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Szakmai rendezvényeken vesz részt

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

C típus A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Konszenzus készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda

Kiállítás

Képzési idő:

11 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Image és PR eszközei, nyomtatott arculat, megvendégelés, ajándékozás.

Kiállítás-látogatás

4. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
313/4.0/0061-06	Szakmai kommunikáció idegen nyelven	sza	313/4.1/0061-06	10	0	0	108
		sza	313/4.2/0061-06	10	0	0	
		sza	313/4.3/0061-06	10	0	0	
		sza	313/4.4/0061-06	8	0	0	
		sza	313/4.5/0061-06	8	0	0	
		sza	313/4.6/0061-06	10	0	0	
		sza	313/4.7/0061-06	20	0	0	
		sza	313/4.8/0061-06	32	0	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.1/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Bemutatkozás, foglalkozás, család**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában  
Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során
- B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken
- B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 3. szint Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 3. szint Idegen nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség  
Emlézőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség  
Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre 20%
- Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%
- Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Szaktanterem

Képzési idő:

10 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Bemutatkozás, bemutatás külföldi ügyfél esetében

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.2/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Szabadidős tevékenységek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során

B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése

3. szint Idegen nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre 20%

Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Szaktanterem

Képzési idő:

10 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Szabadidős tevékenység, rádió, televízió, színház, film, sport, kirándulás

### 3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.3/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Közlekedés, utazás, turizmus**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában  
Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során

B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése

3. szint Idegen nyelvű hallott szöveg megértése

3. szint Telefonálás idegen nyelven

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre 20%

Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Szaktanterem

Képzési idő:

10 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Tudakozódás útvonalról, közlekedésről. Külföldi vendégek utazási ügyeinek segítése, szállodai szobafoglalás

### 4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.4/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Országismereti alapvető tudnivalók**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában  
Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során

B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai  
Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése

3. szint Idegen nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre 20%

Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Szaktanterem

Képzési idő:

8 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Kulturális program szervezése az ügyfél számára

## 5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.5/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Étkezés, élelmiszerek, vendéglátási formák**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során

B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése

3. szint Idegen nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre 20%

Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Szaktanterem

Képzési idő:

8 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Külföldi vendég ebéd-, vacsoraprogramjának szervezése

## **6. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.6/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Egészség, orvosi ellátás**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Együttműködik a szervezet társadalmi kapcsolatainak alakításában

Ügyfélszolgálati teendőket lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során

B típus A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken

B típus Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése

3. szint Idegen nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre 20%

Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Szaktanterem

Képzési idő:

10 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Külföldi vendég egészségügyi ellátáshoz segítése

## 7. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.7/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Munkahelyi környezet, munkavállalás, önéletrajz**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Hivatalos levelezést folytat hagyományos és elektronikus formában

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus A hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályai, jellegzetes formái

C típus A hivatalos okmányok használatának szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése

3. szint Idegen nyelvű hallott szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre 20%

Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Szaktanterem

Számítógép-terem

Taniroda

Képzési idő:

20 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Idegen nyelvű önéletrajz, apróhirdetés, plakát, közlemény készítése.

Lehetséges levéltémák: cég bemutatkozó levele, ajánlatkérő és ajánlatadó levél

## 8. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.8/0061-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Leggyakoribb hivatali feladatok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Hivatalos okmányokat tölt ki

Hagyományos és digitális dokumentumokat rendszerez

Hivatalos levelezést folytat hagyományos és elektronikus formában

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A szerződések alapvető tartalmi és formai követelményei, jellemző szerződésfajták

C típus A jegyzőkönyvek tartalmi és formai követelményei

C típus Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

3. szint Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése

3. szint Idegen nyelvű hallott szöveg megértése

3. szint Telefonálás idegen nyelven

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Rendszerező képesség

Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Nyelvhelyesség

Udvariasság

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

Írásos elemzések készítése 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 30%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda

Számítógép-terem

Képzési idő:

32 óra elmélet csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Leggyakoribb hivatali teendők: telefonálás, információ kérése és nyújtása, találkozás megbeszélése, időpontok egyeztetése, udvariassági formák.

Programszervezéssel összefüggő levél, mely szállodafoglalással, konferencia részvétellel, hivatalos program időpont-egyeztetésével kapcsolatos

5. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
313/1.0/0062-06	Marketing- és PR-alapismeretek	sza	313/1.1/0062-06	8	0	0	162
		sza	313/1.2/0062-06	22	0	0	
		sza	313/1.3/0062-06	0	14	0	
		sza	313/1.4/0062-06	22	0	0	
		sza	313/1.5/0062-06	0	14	0	
		sza	313/1.6/0062-06	38	0	0	
		sza	313/1.7/0062-06	30	0	0	
		sza	313/1.8/0062-06	0	14	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.1/0062-06**

A tananyagelem megnevezése:

**A marketing tartalma, szerepe a vállalati irányításban**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Részt vesz a vevőktől, partnerektől, ügyfelektől, közéletből érkező visszacsatolások összegyűjtésében, rendszerezésében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A piac elemei, a piac működési mechanizmusa

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Nyitott hozzáállás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

-

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

8 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A marketing tartalma és a marketing-konceptió lényege  
folytatása,

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.2/0062-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Piactípusok, piackutatás és a marketingstratégia kialakítása**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Piackutatást végez

Folyamatosan figyelemmel kíséri a piac alakulását

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A piac szereplői, a vállalati működés külső érintettjei

C típus A piackutatás céljai, módszerei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

2. szint Diagram olvasása, értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Nyitott hozzáállás

Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Közérthetőség

Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

22 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A piacszegmentálás, célcsoport-képzés, pozicionálás jelentősége.

A szegmentálás ismérveinek meghatározása, célcsoport-képzés alapján konkrét igények megfogalmazása a vállalkozás célját és méretét figyelembe véve

## **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.3/0062-06**

A tananyagelem megnevezése:

**A marketingkutatás típusai és megvalósításuk a gyakorlatban**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Piackutatást végez

Folyamatosan figyelemmel kíséri a piac alakulását

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A piacbefolyásolás céljai, alapvető módszerei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

2. szint Diagram olvasása, értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Információgyűjtés

Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképeség

Rugalmasság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Közérthetőség

Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 10%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 10%

Írásos elemzések készítése 30%

Tesztfeladat megoldása 30%

Információk rendszerezése mozaikfeladattal 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda

Képzési idő:

14 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az információszerzés módjai, a piackutatás módszerei.

A statisztika és a piackutatás kapcsolata

#### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.4/0062-06**

A tananyagelem megnevezése:

**A fogyasztói és a szervezeti magatartás jellemzői**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Részt vesz a vevőktől, partnerektől, ügyfelektől, közéletből érkező visszacsatolások összegyűjtésében, rendszerezésében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A piac szereplői, a vállalati működés külső érintettjei

C típus A piacbefolyásolás céljai, alapvető módszerei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképeség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

22 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A fogyasztói magatartás modellje és a befolyásoló tényezői.

Vásárlói döntések, a vásárlási folyamat szakaszai

## **5. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.5/0062-06**

A tananyagelem megnevezése:

**A szervezeti piacok. A vevő magatartásának elemzése**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Részt vesz a vevőktől, partnerektől, ügyfelektől, közéletből érkező visszacsatolások összegyűjtésében, rendszerezésében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A piac szereplői, a vállalati működés külső érintettjei

C típus A piacbefolyásolás céljai, alapvető módszerei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

2. szint Diagram olvasása, értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Információgyűjtés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképesség

Rugalmasság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 20%

Tesztfeladat megoldása 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Taniroda

Képzési idő:

14 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Vásárlási magatartás típusok. A fogyasztói magatartás és a marketing-mix kapcsolata.  
A a szervezeti piac sajátosságai, a beszerzési, döntési folyamat jellemzői

## **6. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.6/0062-06**

A tananyagelem megnevezése:

### **Marketing-mix elemei és kialakításuk**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Közreműködik a szervezet belső és külső kommunikációs rendszerének és kultúrájának kialakításában, működtetésében

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A piacbefolyásolás céljai, alapvető módszerei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése

4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

4. szint Beszédkészség

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképesség

Rugalmasság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Fogalmazó készség

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

38 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A termékstratégia tartalma. A termékpiaci stratégiák jelentősége. A termékpiaci életgörbéjének és az életgörbe egyes szakaszainak jellemzése.

Az árstratégia lényege, az árpolitikai célkitűzések, az árképzési módszerek, összefüggés a marketing- és elosztási csatornák között.

A kommunikáció fogalma és fajtái. A személyes eladás folyamata és szabályai

## 7. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.7/0062-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Reklám- és PR- tevékenység**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Közreműködik a reklámok, bemutatók, akciók szervezésében, az ahhoz kapcsolódó nyomdai munkálatok koordinálásában  
Protokoll-listát, illetve címlistát állít össze

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Reklámok, bemutatók, akciók szerepe, szervezésének folyamata  
C típus A PR alapvető eszközei, szabályai, funkciói

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése  
4. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése  
4. szint Beszédkészség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Nyitott hozzáállás  
Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Döntésképesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Meggyőző készség  
Közérthetőség  
Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%  
Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%  
Feladattal vezetett kiscsoportos szövegfeldolgozás 20%  
Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem  
Utcai környezet

Képzési idő:

30 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A marketing-kommunikáció fogalma és elemei. A reklám fogalma és fő formái. A reklámcélok és eszközök fajtái.  
Az SP módszer fogalma és fajtái. A PR fogalma és eszközei.  
A piacbefolyásolás egyéb eszközei

## 8. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

313/1.8/0062-06

A tananyagelem megnevezése:

### **A marketing-mix kialakítása a gyakorlatban és illeszkedése a marketing stratégiához**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Közreműködik a szervezet belső és külső kommunikációs rendszerének és kultúrájának kialakításában, működtetésében
- Közreműködik a reklámok, bemutatók, akciók szervezésében, az ahhoz kapcsolódó nyomdai munkálatok koordinálásában
- Protokoll-listát, illetve címlistát állít össze

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus A piacbefolyásolás céljai, alapvető módszerei
- C típus Reklámok, bemutatók, akciók szerepe, szervezésének folyamata
- C típus A PR alapvető eszközei, szabályai, funkciói

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4. szint Hallott szakmai szöveg megértése
- 2. szint Diagram olvasása, értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Nyitott hozzáállás
- Eredményorientáltság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Döntésképeség
- Rugalmasság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Meggyőző készség
- Közérthetőség
- Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%
- Esettanulmány feldolgozása 20%
- Tesztfeladat megoldása 20%
- Szöveges előadás egyéni felkészüléssel 20%
- Elemzés készítése tapasztalatokról 20%

A képzési helyszín jellege:

- Taniroda
- Utcai környezet

Képzési idő:

- 14 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- A termék-életgörbe és más elemzési módszerek alapján marketing-mix kidolgozása.
- Kommunikációs- és reklámterv készítése

6. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
313/1.0/0067-06	Kereskedelmi elméleti ismeretek	szk	313/1.1/0067-06	22	0	0	84
		szk	313/1.2/0067-06	20	0	0	
		szk	313/1.3/0067-06	20	0	0	
		szk	313/1.4/0067-06	22	0	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.1/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

#### **A beszerzés megszervezése és lebonyolítása**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Meghatározza a beszállítói célcsoportot

Meghatározza a vevői célcsoportot

Összehangolja a kereslettel a kínálatot

Visszaigazolja a megrendelést

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Az áruforgalmi folyamat szakaszai, az elosztási csatornái

C típus A beszállítók kiválasztásának szempontjai, módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Következtetési képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Szervezőképesség

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség

Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

22 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A szállítók kiválasztása, a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, üzleti kapcsolat kialakítása

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.2/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**A beszerzési döntések hatása a vállalkozás eredményére**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Felkutatja a lehetséges beszállítókat

Értékeli az üzleti partnereket

Elkészíti a megrendelést

Pontosítja a szállítás időpontját, helyét

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

D típus Az üzleti partnerek értékelésének szempontjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Értékelés

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Szervezőképesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Szerződéskötés, megrendelés, áruátvétel lebonyolítása, okmánykezelés, beszerzés pénzügyi lebonyolítása, fizetési módok

### **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.3/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

#### **A készletezés megszervezése és lebonyolítása**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Megszervezi a termék fogadását
- Ellenőrzi a beérkezett áruhoz csatolt kísérőokmányokat
- Azonosítja a terméket
- Megállapodás szerint a terméket átadja a vevő telephelyén
- Megállapodás szerint a terméket átadja a saját telephelyén
- A hibás teljesítésről felvett jegyzőkönyv alapján szükség szerint intézkedik
- Fogadja a megrendelést

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus Az árrendelés módjai és befolyásoló tényezői
- B típus Az áruátvétel folyamata, szempontjai, igazolása

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5. szint Köznyelvi beszédkészség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyén való alkalmazása
- Áttekintő képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Pontosság
- Szervezőkészség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Tömör fogalmazás készsége
- Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem

Képzési idő:

- 20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Készletgazdálkodás, készletek nagysága és összetétele. A készletek nyilvántartása és felmérése

#### 4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/1.4/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Az értékesítés megszervezése és lebonyolítása és ennek hatása a vállalkozás eredményére**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Előkészíti, megszervezi a termék vevőnek történő átadását

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az áruhoz csatolt jellemző kísérőokmányok formai és tartalmi követelményei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Ismeretek helyén való alkalmazása

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Szorgalom, igyekezet

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Kapcsolatteremtő készség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

22 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az értékesítés mozzanatai, az áruk előkészítése. A vevők fogadása. Árübemutatás, csomagolás. Az ellenérték elszámolása, nyugta, számlakiállítás. Az értékesítési módok.

A fogyasztói érdekvédelem alapvető szabályai

7. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
313/2.0/0067-06	Kereskedelmi számítások	szk	313/2.1/0067-06	0	26	0	98
		szk	313/2.2/0067-06	0	24	0	
		szk	313/2.3/0067-06	0	24	0	
		szk	313/2.4/0067-06	0	24	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/2.1/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Az Áfa feltüntetése és pénzügyi rendezése**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ellenőrzi a beérkezett áruhoz csatolt kísérőokmányokat

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az áruhoz csatolt jellemző kísérőokmányok formai és tartalmi követelményei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése

4. szint Jelképek értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Értékelés

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Feladatok önálló feldolgozása 20%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 50%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda

Képzési idő:

26 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az áfa jellemzői. Az értékesítéskor felszámított áfa. A beszerzést terhelő áfa. Az áfa feltüntetése a számlán. Az áfa pénzügyi rendezése és bevallása

## 2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/2.2/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Árképzés**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Összehangolja a kereslettel a kínálatot

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

D típus Az üzleti partnerek értékelésének szempontjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése

4. szint Jelképek értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Értékelés

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Feladatok önálló feldolgozása 50%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda

Képzési idő:

24 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az árképzés szabályai. A beszerzési ár felépítése. Az eladási ár kialakítása. A vállalkozás árpolitikája

## 3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/2.3/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**A készletek elemzése és tervezése, leltározás**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ellenőrzi a beérkezett áruhoz csatolt kísérőokmányokat

Azonosítja a terméket

Ellenőrzi a mennyiséget

Ellenőrzi a minőséget

A hibás teljesítésről felvett jegyzőkönyv alapján szükség szerint intézkedik

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az áruátvétel folyamata, szempontjai, igazolása

C típus Az áruátvételnél használt eszközök működése, kezelése

B típus Az áruhoz csatolt jellemző kísérőokmányok formai és tartalmi követelményei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése

4. szint Jelképek értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Értékelés

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Feladatok önálló feldolgozása 50%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda

Képzési idő:

24 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Készletezéssel kapcsolatos számítási feladatok. (Átlagkészlet, forgási sebesség, fordulat és ezek időbeli változásai és tervezése

#### **4. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/2.4/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Az értékesítés elemzése és tervezése**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Előkészíti, megszervezi a termék vevőnek történő átadását

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Az áruhoz csatolt jellemző kísérőokmányok formai és tartalmi követelményei

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése

4. szint Jelképek értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Értékelés

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Feladatok önálló feldolgozása 50%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 30%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Taniroda

Képzési idő:

24 óra elméletigényes gyakorlat csoportbontásban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az értékesítés időbeli változásainak vizsgálata és tervezése

8. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	összes
313/3.0/0067-06	Áruismeret	szk	313/3.1/0067-06	28	0	0	56
		szk	313/3.2/0067-06	28	0	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

## 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/3.1/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

### **Az áruk rendszerezése és a főbb árucsoportok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Ellenőrzi a beérkezett áruhoz csatolt kísérőokmányokat
- Azonosítja a terméket
- Ellenőrzi a mennyiséget
- Ellenőrzi a minőséget

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus Árurendszerek, a főbb árucsoportok jellemzői
- D típus A szabványosítás, a szabvány fogalma, szerepe

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Információforrások kezelése
- 4. szint Jelképek értelmezése
- 4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Kontroll (ellenőrző képesség)
- Ismeretek helyén való alkalmazása
- Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Szorgalom, igyekezet

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem

Képzési idő:

- 28 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Árurendszerek, az áruk csoportosítása cikkcsoport-mélységig. Az áruk kezelése.  
Szabvány. Az áruvédelem

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/3.2/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

### **A minőségbiztosítás jelentősége és szerepe**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Azonosítja a terméket

Ellenőrzi a mennyiséget

Ellenőrzi a minőséget

A hibás teljesítésről felvett jegyzőkönyv alapján szükség szerint intézkedik

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

D típus A minőség, minőségbiztosítás jelentősége, szerepe, a minőségre ható tényezők

B típus Az eljárás menete hibás teljesítés esetén

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Szervezőképesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

28 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Az áruk minősége, a minőséget meghatározó tényezők. Minőségbiztosítási,  
minőségirányítási rendszerek (ISO)

9. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
313/4.0/0067-06	Statisztika és költséggazdálkodás	szk	313/4.1/0067-06	24	0	0	56
		szk	313/4.2/0067-06	16	0	0	
		szk	313/4.3/0067-06	16	0	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.1/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Viszonyszámok**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Összehangolja a kereslettel a kínálatot

Értékeli az üzleti partnereket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A vevőkör meghatározásának szempontjai, módjai

D típus Az üzleti partnerek értékelésének szempontjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Értékelés

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Bevezetés a statisztikába, dinamikus-, tervfeladat-, tervteljesítési-viszonszámok, intenzitási viszonszámok és ezekkel kapcsolatos számítási feladatok

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.2/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Indexek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ellenőrzi a mennyiséget

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Az árurendelés módjai és befolyásoló tényezői

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Értékelés

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

16 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Értékindex, árindex, volumenindex, az indexek közötti összefüggések

## **3. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/4.3/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Költségelemzés abszolút és relatív mutatókkal**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Értékeli az üzleti partnereket

Szükség szerint megszervezi a szállítást

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Az áruforgalmi folyamat szakaszai, az elosztási csatornái

C típus A beszállítók kiválasztásának szempontjai, módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Értékelés

Kontroll (ellenőrző képesség)

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

16 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A költségek időbeli változásainak vizsgálata. A költségek tervezése és a költségek forgalomhoz való viszonyának a vizsgálata

10. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	összes
313/5.0/0067-06	Áruszállítás és raktározás	szk	313/5.1/0067-06	28	0	0	56
		szk	313/5.2/0067-06	28	0	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

## 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/5.1/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Szállítási rendszerek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Fogadja a megrendelés visszaigazolását
- Pontosítja a szállítás időpontját, helyét
- Megszervezi a termék fogadását
- Ellenőrzi a beérkezett áruhoz csatolt kísérőokmányokat
- Azonosítja a terméket
- Kiállítja és mellékeli a kísérőokmányokat

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus A megrendelés visszaigazolásának szabályai, módjai
- B típus A szállítólevél kiállításának szabályai, tartalmi és formai követelményei
- C típus A szállítási terv készítésének szempontjai, módjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4. szint Hallott szakmai szöveg megértése
- 4. szint Jelképek értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Következtetési képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Pontosság
- Szervezőképesség
- Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

28 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Szállítás, fuvarozás, szállítmányozás. Incoterms. Közúti, vasúti, légi, folyami, tengeri fuvarozás. Kombinált fuvarozás

## **2. tananyagelem**

A tananyagelem azonosítója:

**313/5.2/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Raktározási ismeretek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Azonosítja a terméket

Ellenőrzi a beérkezett áruhoz csatolt kísérőokmányokat

Ellenőrzi a mennyiséget

Ellenőrzi a minőséget

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Az áruátvételnél használt eszközök működése, kezelése

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Hallott szakmai szöveg megértése

4. szint Jelképek értelmezése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Pontosság

Szervezőképesség

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Közérthetőség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

28 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A raktározás szükségessége és szerepe. Raktártechnológia. A raktározás bizonylatai

11. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	összes
313/6.0/0067-06	Külkereskedelem és vám	szk	313/6.1/0067-06	28	0	0	28

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

### 1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

**313/6.1/0067-06**

A tananyagelem megnevezése:

**Külkereskedelmi ismeretek**

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Meghatározza a beszállítói célcsoportot
- Meghatározza a vevői célcsoportot
- Felkutatja a lehetséges beszállítókat
- Felkutatja a lehetséges vevőket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus Az áruforgalmi folyamat szakaszai, az elosztási csatornái
- C típus A beszállítók kiválasztásának szempontjai, módjai
- C típus A vevőkör meghatározásának szempontjai, módjai
- D típus Az üzleti partnerek értékelésének szempontjai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Következtetési képesség

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Pontosság
- Szervezőképesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Nyelvhelyesség
- Kapcsolatteremtő készség
- Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

28 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A külkereskedelem jelentősége, állami és államközi szabályai. A külkereskedelmi ügyletek résztvevői, formái és lebonyolítása. Az árak kialakítása, ajánlatkérés, ajánlat, szerződéskötés