

KERESKEDELMI ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA

I. RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK

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

- 54 341 01 Kereskedő,
- 54 345 02 Kereskedelmi képviselő.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
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. Rendszerben való gondolkodás

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Az áruforgalom tervezése, elemzése	Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges egyszerű számolási feladatok kijelölésére, végrehajtására.	Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges számolási, elemzési feladatok kijelölésére, végrehajtására.
2.2. Bizonylatkitöltés	Legyen képes a bizonylatoláshoz kötődő egyszerű számítások elvégzésére.	Legyen képes a bizonylatoláshoz kötődő számítások elvégzésére.

3. Információk kezelése, keresése

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Munka-, baleset- és tűzvédelem	Legyen képes a megfelelő jogszabályok megkeresésére, az előírások értelmezésére.	

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

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. Marketing alapismeretek		
1.1.1. A marketing fogalomköre	<p>Legyen képes bemutatni a marketing kialakulását, fejlődési szakaszait. Legyen képes ismertetni a vállalat mikro- és makrokörnyezetének elemeit.</p> <p>Legyen képes ismertetni a marketing-mix fogalmát, eszközeit termékek esetén.</p>	<p>Legyen képes bemutatni alkalmazási területeit, a marketingstratégiák típusait és megvalósításuk elemeit, a marketing sajátosságait a kereskedelemben és a szolgáltatásban.</p>
1.1.2. Piaci fogalmak	<p>Legyen képes ismertetni a piaci alapfogalmakat, piaci formákat.</p>	<p>Legyen képes ismertetni a piaci szereplők és piactípusok fajtáit jellemzőiket.</p> <p>Legyen képes ismertetni a marketing stratégiák típusait és megvalósításának elveit.</p>
1.1.3. A fogyasztói magatartás tényezői	<p>Legyen képes bemutatni a fogyasztói magatartás modelljét, a vásárlói magatartást befolyásoló tényezőket, megfigyelésének jelentőségét. Legyen képes bemutatni a vásárlói típusokat.</p> <p>Legyen képes ismertetni a vásárlás indítékait, a vásárlási döntés folyamatát.</p>	<p>Legyen képes bemutatni vásárlói magatartásokat.</p> <p>Legyen képes bemutatni a szervezeti vásárlói magatartás sajátosságait.</p>

1.1.4. Célpia- marketing, piacsze- gmentálás	Tudja a célpia- marketing lényegét, kialakulását, a piacsze- gmentálás lényegét, ismérveit, a célpia- választást és a pozícionálást.	Legyen képes ismertetni a differenciálatlan és a differenciált marketing jellemzőit. Tudja a szervezeti vásárlók pia- c sze- gmentációját, a célpia- választást és a pozícionálást.
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 kérdőív-szerkesztés szempontjait, a primer és szekunder piackutatási módszereket.
1.1.6. A termékpolitika és termékfejlesztés elemzése	Legyen képes ismertetni a termék, termékpolitika fogalmát, osztályozását, a termékfejlesztés folyamatát, a termék piaci életgörbéjét, a szakaszok rövid jellemzőit.	Legyen képes ismertetni a termékpiaci stratégiát, annak elemeit, jellemzőiket.
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.	Legyen képes meghatározni a fedezeti pont fogalmát. Legyen képes bemutatni az árelfogadást és az árérzékenységet befolyásoló tényezőket. Legyen képes bemutatni az árdifferenciálást, árdiszkrimináció lényegét.
1.1.8. Értékesítéspolitiká, 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.	Legyen képes részletesen bemutatni 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.	Legyen képes bemutatni 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. Kereskedelmi gazdaságtan

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Statisztikai alapismeretek		
2.1.1. Statisztikai alapismeretek	Tudja ábrázolni a statisztikai adatokat. Tudja kiszámítani és értelmezni a különböző viszonyszámokat (megoszlási, dinamikus, bázis, lánc, tervfeladat, tervteljesítés és ezek összefüggései). Legyen képes értelmezni és kiszámítani a sokaságot jellemző középértékeket. Ismerje az indexek fajtáit.	Legyen képes a statisztikai adatok ábrázolására. Tudja a különböző viszonyszámok alkalmazásának feltételeit, a kapott eredmények értelmezését. Ismerje a térben összehasonlító és koordinációs viszonyszámokat,

		<p>alkalmazásukat, értelmezésüket.</p> <p>Legyen képes a megfelelő középérték számítás kiválasztására, alkalmazására, a kapott eredmények értelmezésére.</p> <p>Ismerje az indexek fajtáit, alkalmazásukat, értelmezésüket.</p>
2.2. Az áruforgalom tervezése, elemzése		
2.2.1. 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.</p> <p>Tudja jellemezni a kereskedelemben használt szerződéseket, a szerződéskötéshez kapcsolódó szabályokat, előírásokat. Legyen képes bemutatni az árurendelés módjait, az árurendelést befolyásoló tényezőket, az árurendelés eszközeit.</p> <p>Tudja meghatározni az áruforgalmi mérlegsor alkalmazásával a beszerzés mennyiségét és értékét.</p>	<p>Legyen képes összefüggések feltárására, javaslatok tételére, az adatok szöveges elemzésére.</p>
2.2.2. A készletgazdálkodás	<p>Tudja meghatározni és ismertetni a készletgazdálkodás fogalmkörét, szerepét, hatását a gazdálkodás eredményére.</p> <p>Tudja ismertetni és alkalmazni a készletezési döntéseket megalapozó számítási módszereket (átlagkészlet, forgási sebesség és ezek változása), az áruforgalmi mérlegsort, a leltározás célját, leltár fogalmát,</p>	<p>Tudja meghatározni a készletvonzat értékét és értelmezni a kapott eredményt.</p> <p>Legyen képes statisztikai mutatószámokkal elemezni a készletgazdálkodást, a mutatókat rendszerezni, összefüggésükben értelmezni, a mutatókból szöveges elemzést alkotni, következtetéseket levonni a</p>

	<p>fajtáit, a leltáreredmény megállapításának menetét.</p> <p>Legyen képes statisztikai mutatószámokkal elemezni a készletgazdálkodást, azokat egy mondattal értelmezni, a mutatókból egyszerű következtetéseket levonni a vezetői döntések előkészítéséhez.</p>	<p>vezetői döntések előkészítéséhez.</p>
2.2.3. Az értékesítés	<p>Tudja bemutatni az árkialakítás jogszabályi háttérét.</p> <p>Ismerje a fogyasztói árak kialakításának lépéseit, az árak felépítését, az áfa beépülését a beszerzési és a fogyasztói árba.</p> <p>Ismerje az áfa bevallásának és megfizetésének szabályait.</p> <p>Legyen képes egyszerűbb feladatokat megoldani az árképzés területén.</p> <p>Legyen képes egyszerűbb feladatokat megoldani a forgalom alakulása, a gazdálkodás értékelésének témakörében statisztikai elemzési módszerekkel, jövedelmezőségi kimutatás segítségével.</p>	<p>Tudja bemutatni az árak kialakításánál felmerülő árpolitikai és árstratégiai döntéseket, az árkialakítás szabályait, jogszabályi háttérét.</p> <p>Legyen képes feladatokat megoldani az árképzés területén.</p> <p>Ismerje az áfa elszámolásának lényegét.</p> <p>Legyen képes a forgalom alakulása, a gazdálkodás értékelésének statisztikai elemzési feladatait elvégezni.</p> <p>Legyen képes összefüggő feladatokat megoldani.</p> <p>Tudjon következtetéseket levonni, javaslatot tenni, szöveges elemzést készíteni.</p>
2.3. Jövedelmezőség tervezése, elemzése		
2.3.1. Költséggazdálkodás	<p>Ismerje a költségek fogalmát, fajtáit, legyen képes ismertetni a költségek csoportosítását.</p> <p>Ismerje a költségekre ható tényezőket. Legyen képes a költségek vizsgálatára, elemzésére: abszolút és relatív mutatókkal (dinamikus, tervfeladat, tervteljesítés, megoszlási viszonyszám, színvonal mutató, költség színvonal változása).</p> <p>Legyen tisztában az élőmunka fogalmával, a</p>	<p>Legyen képes a költségek vizsgálatára, összefüggő elemzésére.</p> <p>Legyen képes a létszám és bérgazdálkodás összefüggő elemzésére.</p>

	<p>létszámgazdálkodás (átlagos állományi, dolgozói létszám, váltás, váltás intenzitása, létszám megoszlása) és létszám hatékonysági mutatók (termelékenység, leterheltség, minőségi mutató) tartalmával, alkalmazásukkal, értelmezésükkel.</p> <p>Ismerje a bérgazdálkodás lényegét, a kapcsolódó bérezési mutatók kiszámítását és értékelését (bérösszeg, bérhányad, átlagbér).</p> <p>Legyen képes a létszám és bérgazdálkodás egyszerűbb elemzésére.</p>	
--	---	--

3. Kereskedelmi ismeretek

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Áruforgalom		
3.1.1. Az áruforgalom	<p>Legyen képes a kereskedelmi tevékenység jellemzésére, szerepének, tagozódásának bemutatására.</p> <p>Tudja bemutatni a nagykereskedelem tevékenységét, formáit, a kiskereskedelem tevékenységét, formáit.</p> <p>Tudja ismertetni az áruforgalmi folyamat elemeit.</p>	
3.1.2. Árubeszerezés	<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 a leggyakoribb szerződéstípusok jellemzőit.</p>

	<p>Legyen képes bemutatni az áruátvétel előkészítését, (a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei, a visszáru és a visszashállítandó göngyölegek előkészítése), az áruátvétel lebonyolításának folyamatát; az áru fogadásának feladatait, az áruátvétel módjait (mennyiségi, minőségi), szervezését, igazolását, a kifogások érvényesítésének lehetőségeit.</p>	
<p>3.1.3. Készletezés</p>	<p>Ismerje a készlet és készletgazdálkodás fogalmát és jelentőségét, a készlet-szükséglet meghatározó tényezőket, a készletek nyilvántartásának, számbavételének jelentőségét és módjait.</p> <p>Tudja ismertetni az áruk raktári elhelyezésénél, tárolásánál figyelembe veendő szempontokat (az állagvédelem, az áttekinthetőség, a hozzáférhetőség, a kedvező helykihasználás, a vagyon-, tűz-, balesetvédelmi és a közegészségügyi szabályok betartásával), és a tárolási módokat (tömb és soros, állványos és állvány nélküli tárolás), és a tárolási rendszereket (statikus és dinamikus).</p> <p>Ismerje a legfontosabb árumozgató gépeket, eszközöket.</p> <p>Ismerje a leltár, leltározás fogalmát, a leltár céljait (elszámoltató leltár, vagyonmegállapító leltár, ellenőrző leltár, átadó-átvevő leltár, rendkívüli leltár). Legyen képes ismertetni a leltározás megszervezését, menetét (előkészítése, lebonyolítása, tényleges készletérték megállapítása), módjait, bizonylatait és a leltáreltérés lehetséges okait.</p>	
<p>3.1.4. Értékesítés</p>	<p>Ismerje az áruk értékesítésre történő előkészítésének feladatait (az áruk kicsomagolása, előre csomagolása), az árucímkék elhelyezésére és a fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírásokat, az áruk eladótéri elhelyezésének</p>	

	<p>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. 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> <p>Ismerje az e-kereskedelemre vonatkozó jogszabályokat, a web-lapok tartalmi és formai követelményeit: szerződési feltételek, regisztráció. Ismerje a fogyasztóvédelmi jogok biztosítását az e-kereskedelemben</p> <p>Ismerje és tudja bemutatni a kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (pénztárgépek, hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtáit, jellemzőiket.</p> <p>Tudja bemutatni az áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtáit, főbb jellemzőiket, ezen belül az elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemzőit, működésüket (jelzőcímkék fajtái, elhelyezésük a termékeken).</p> <p>Tudja ismertetni az üzlet biztonságát befolyásoló tényezőket, a lopás módjait, az ilyenkor kötelező</p>	
--	---	--

	<p>eljárási alapelveket. Tudja bemutatni a rendkívüli események fajtáit, kezelésüket.</p>	
3.2. Munka-, baleset- és tűzvédelem		
3.2.1. Munkavédelem	<p>Ismerje a munkavédelem fogalomrendszerét, szabályozását, a biztonságos munkavégzés feltételeit: munkáltató kötelezettségei, felelőssége, a munkavállaló kötelességei.</p> <p>Ismerje a munkahelyek kialakításának alapvető szabályait: közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések.</p> <p>Legyen tisztában az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírásokkal.</p>	
3.2.2. Balesetvédelem	<p>Ismerje a legfontosabb veszélyforrásokat, és kockázati tényezőket a munkahelyen: kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok, helyes és helytelen munkaruha-, lábbeli-, ékszer használat.</p> <p>Ismerje az anyagmozgató gépek fajtáit, használati szabályait.</p> <p>Legyen tisztában a zsámolyokra, fellépőkre, létrákra vonatkozó használati szabályokkal, a kések, szikék, ollók használati szabályaival, a gépek, berendezések használati szabályaival (szeletelő-, aprító gépek, csomagoló gépek).</p> <p>Ismerje a balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések fogalmát, a munkabalesetek kivizsgálását, bejelentését, adminisztrációját.</p>	
3.2.3. Tűzvédelem	<p>Ismerje a legfontosabb tűzvédelmi szabályokat: a tűz és égésvédelmi alapfogalmakat, a tűzvédelmi szabályzat, tűzvesélyességi osztályba</p>	

	<p>sorolás lényegét, csoportjait, a tűzoltó készülékekre vonatkozó szabályokat.</p> <p>Ismerje a tűzriadó terv célját, tartalmát, a tűz jelzését, oltását, a tűzoltó készülékek használatára vonatkozó előírásokat, a tűzoltási út, kiürítési útvonal lényegét.</p>	
3.3. Fogyasztóvédelem		
3.3.1. Fogyasztóvédelem alapjai	<p>Ismerje a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályokat, a fogyasztóvédelem intézményrendszerét.</p> <p>Legyen tisztában a fogyasztóvédelem alapfogalmaival: fogyasztó, vállalkozás, forgalmazó, tudatos fogyasztó, termék és szolgáltatás, eladási ár és egységár, online adásvételi és szolgáltatási szerződés.</p> <p>Ismerje a fogyasztókat megillető alapjogokat.</p> <p>Tudja meghatározni a minőség fogalmát. Ismerje a minőséget meghatározó tényezőket, objektív és szubjektív minőségi jellemzőket, a minőségtanúsítás formáit, eszközeit.</p>	
3.3.2. Szabványosítás, minőségbiztosítás	<p>Legyen tisztában a szabvány, a szabványosítás fogalmával, feladataival, a szabványok fajtáival.</p> <p>Ismerje a kereskedők és a vásárlók számára használatos minőségtanúsítást, megkülönböztető minőségi jeleket, jelzéseket.</p> <p>Ismerje termékcímke adattartalmát, a fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírásokat, a csomagolásra vonatkozó előírásokat, a gyermek- és fiatalok védelmére szolgáló előírásokat.</p> <p>Tudja, melyek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok.</p> <p>Ismerje a szavatosság, szavatossági idő, kellékszavatosság, jótállás,</p>	<p>Legyen tisztában az Európai Unióban alkalmazott harmonizált szabványokkal.</p> <p>Tudja meghatározni a minőség fogalmát, értelmezni a minőséghez kapcsolódó kifejezéseket. Ismerje a minőségtanúsítás eszközeit, a minőségi osztályba sorolás szabályait, a minőség objektív és szubjektív jellemzőit, a kereskedők és a vásárlók számára használatos minőségtanúsítást, megkülönböztető minőségi jeleket, jelzéseket.</p>

	<p>kiterjesztett jótállás, fogalmát, alkalmazásukat, a jótállási jegy alkalmazásának és kitöltésének szabályait.</p> <p>Ismerje a fogyasztói panaszok kezelésének szabályait, az ügyfélszolgálat célját. Ismerje a vásárlók könyvével kapcsolatos szabályokat.</p> <p>Tudja, mire szolgál a Békéltető testület.</p> <p>Legyen tisztában a kereskedelmi egységek hatósági ellenőrzését végző hatóságok tevékenységével, módszereikkel, határozataikkal, jogkövetkezményeikkel.</p> <p>Tudja ismertetni a kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseit: a méret, súly, használhatóság ellenőrzését, az üzlet nyitva tartásáról szóló tájékoztatást, a bolt nyitása, nyitva tartása, működési engedély szükségessége, megszerzésének menete, az üzlethelyiségen kívüli és távollevők közötti ügyletekhez (e-kereskedelemhez) kapcsolódó fogyasztóvédelmi előírásokat.</p>	
3.4. Általános áruismeret alkalmazása		
3.4.1. Árurendszerek	<p>Tudja ismertetni az árurendszerezés feladatát, a hagyományos árurendszereket, a kódolás fogalmát, a kódok fajtáit, a kódtípusú árurendszerek lényegét, alkalmazásuk területeit, előnyeit.</p> <p>Ismerje és jellemezze az EPOS rendszer felépítését, előnyeit, hátrányait, a belső cikkszámozás jelentőségét, alkalmazását.</p> <p>Legyen képes ismertetni az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítását a kereskedelmi egységekben, a HACCP lényegét.</p>	<p>Tudja ismertetni a vonalkód szerepét a kereskedelemben, a vonalkódok fajtáit: egydimenziós, kétdimenziós kódok, EAN (GTIN) kód bevezetését, felépítését EAN13, EAN8, EAN5, felépítését, előnyeit, hátrányait a belső cikkszámozás jelentőségét, alkalmazását.</p>

3.4.2. A csomagolás	<p>Ismerje a csomagolás fogalmát, funkcióit, a csomagolás anyagait, jellemzőit, az egyes anyagok és csomagolási módok előnyös és hátrányos tulajdonságait, a csomagolóeszközök fajtáit, alkalmazásukat, a csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi, és veszélyességi jelölések fajtái, értelmezésüket, a reverz logisztika (csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem) jellemzőit.</p>	
3.5. Pénztár és pénzkezelés		
3.5.1. Pénztár és pénzkezelés	<p>Ismerje a pénztárgépek szerepét a kereskedelemben, a pénztárgépekkel kapcsolatos előírásokat, követelményeket.</p> <p>Legyen tisztában a pénztárnyitás feladataival, az ellenérték elszámolásának mozzanataival, szabályaival.</p> <p>Ismerje a készpénzt átvételére vonatkozó szabályokat, a készpénzkímélő eszközök fajtáit, elfogadásuk, kezelésük szabályait, a pénzvisszaadás szabályait.</p> <p>Legyen képes ismertetni a nyugtaadási, számlaadási kötelezettség lényegét, a gépi nyugta adattartalmát.</p> <p>Ismerje a gépi és kézi készpénzfizetési számla adattartalmát, a példányok kezelését.</p> <p>Tudja felsorolni és ismertetni a pénztárzárás feladatait.</p> <p>Tudja ismertetni a pénztáros elszámoltatásának menetét.</p> <p>Ismerje a pénzfeladás és bizonylatait.</p>	<p>Ismerje a pénztárgépek fajtáit és szerepét a kereskedelemben, a pénztárgépekkel kapcsolatos előírásokat és követelményeket.</p>

4. Kereskedelmi gyakorlat és levelezés

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Bizonylatkitöltés		
4.1.1. Bizonylatkitöltés	<p>Ismerje a bizonylat, bizonylati elv, bizonylati rend, bizonylati fegyelem fogalmát, lényegét. Legyen képes a bizonylatok csoportosítására, jellemzőik ismertetésére, a bizonylatok nyilvántartási szabályainak ismertetésére.</p> <p>Ismerje a bizonylatok kiállításával kapcsolatos szabályokat (alaki és tartalmi kellékek). valamint a bizonylatok javításának szabályait.</p> <p>Ismerje és tudja kitölteni a pénzforgalomhoz kapcsolódó (nyugta, készpénzfizetési számla, átutalási megbízás, árucere utalvány), valamint az áruforgalomhoz kapcsolódó fontosabb bizonylatokat (árumegrendelés bizonylata, szállítólevél, számla, leltárfelvételi jegy, leltárfelvételi ív, jótállási jegy, visszáru jegyzék, jótállási jegy).</p> <p>Ismerje a bizonylatok kitöltésére és kezelésére vonatkozó előírásokat.</p> <p>Ismerje és tudja kitölteni a pénztáros elszámolásának bizonylatait (Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás, Pénztárzárás kézi/gépi, Kiadási-, bevételi pénztárbizonylat, Üvegviszaváltó jegy, Címletjegyzék, Készpénzfeladási utalvány).</p> <p>Ismerje és legyen képes kitölteni a leltározás bizonylatait (Leltárfelvételi ív, árváltozási</p>	<p>Ismerje és tudja kitölteni a pénzforgalom bizonylatait, az átutalási megbízást.</p>

	<p>leltárív, árcsökkenés-, áremelés jelentés).</p> <p>Ismerje a jegyzőkönyvek tartalmát, alkalmazásukat: (jegyzőkönyvek szállítói mennyiségi-, minőségi kifogásról, jegyzőkönyv vásárlói minőségi kifogás elintézéséről, jegyzőkönyv pénztár többlet vagy hiány esetén, árueltulajdonítási jegyzőkönyv, selejtezési jegyzőkönyv, készlet mintavételi jegyzőkönyv).</p>	
4.2. Üzleti levelezés		
4.2.1. Üzleti levelezés	<p>Ismerje az arculati elemek szerepét a levelezésben.</p> <p>Ismerje a hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályait, jellegzetes formáit.</p> <p>Legyen tisztában szerződések alapvető tartalmi és formai követelményeivel, a szerződésfajták jellemzőivel.</p> <p>Ismerje a bemutatkozó levél célját, tartalmát, az árajánlatok tartalmát, az ajánlatkérés és adás szabályait.</p> <p>Ismerje az ajánlat értékelésének szempontjait.</p> <p>Ismerje a megrendelés, megrendelés-visszaigazolás, szállítási értesítés tartalmát.</p> <p>Ismerje a reklamáció intézésének folyamatát, szempontjait, a panaszkezelési rendszer működését.</p> <p>Legyen képes a reklamáció intézésére, fizetési felszólítás készítésére.</p> <p>Ismerje a készpénzes, a készpénzkimélő, a készpénz nélküli pénzforgalom és a számlázás szabályait, bizonylatait, kitöltésük szabályait.</p>	

	Ismerje a jegyzőkönyv formai elemeit, a jegyzőkönyv szerkezeti elemeit, a jegyzőkönyv készítésének szabályait.	
--	--	--