

KÉPZÉSI PROGRAM
Kereskedelmi értékesítő

KÉPZÉSI PROGRAM
(SZAKIRÁNYÚ OKTATÁS)

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ

MEGNEVEZÉSŰ SZAKKÉPESÍTÉS MEGSZERZÉSÉRE IRÁNYULÓ SZAKMAI KÉPZÉSI
PROGRAM


A SZAKMA AZONOSÍTÓ SZÁMA: 4 0416 13 02

Vonatkozó jogszabályok:

2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről
12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
2013. évi LXXVII. törvény
11/2020. (II.7.) Korm. rendelet

A képzési programot a Székesfehérvári SZC Perczel Mór Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium közösen dolgozta ki.

A képzési program érvényessége: 2024.12.02.-2025.12.01.


Vendég Szabolcs

Székesfehérvári SZC Perczel Mór Technikum,
Szakképző Iskola és Kollégium
Igazgató



KÉPZÉSI PROGRAM

1. Alapadatok

A programtanterv alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés:		
1.1.	Megnevezése:	Kereskedelmi értékesítő
1.2.	Száma:	4 0416 13 02
1.3.	Ágazat megnevezése:	Kereskedelem
1.4.	Kapcsolódó részszakma	Bolti előkészítő, pénztáros
1.5.	Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerinti szint:	4
1.6.	A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint szint:	4
1.7.	A szakma szakmairányai	-
1.8.	Ágazati alapoktatás megnevezése	Kereskedelem ágazati alapoktatás
1.9.	Szakirányú oktatásra egy időben fogadható tanulók/képzésben részt vevő személyek maximális száma	jogszabály alapján
1.10.	Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama	-
1.11.	<p>A képzés célja:</p> <p>A képzés célja, hogy a képzést elvégző személy, rendelkezzen mindazon kompetenciákkal, mely a munkaterületének ellátásához szükséges.</p> <p>A kereskedelmi értékesítő szaktudásának köszönhetően ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítői feladatokat.</p> <p>A különböző szakterületen működő kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat.0</p> <p>Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel.</p> <p>Kommunikációja az asszertív kommunikációra épül, amelynek során korszerű eladói technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat.</p> <p>Közreműködik az árubeszerzés folyamatának lebonyolításában.</p> <p>Ellátja az eladásra kerülő áruk átvételével, raktározásával, készletezésével, állagmegóvásával kapcsolatos feladatokat.</p> <p>Az áruk értékesítésre történő előkészítésével, eladótéri kihelyezésével, értékesítésével segíti a kereskedelmi egység működését.</p> <p>Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a kereskedelmi egységében használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat.</p>	

	Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket.
1.11.	A képzés célcsoportja:
	A képzési program elérhető minden olyan tanuló/képzésben résztvevő egyén számára, aki a belépési feltételeknek megfelel és a képzési programmal elérhető új szakmai képesítés megszerzését tűzte ki célként maga elé.

2. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei

A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei	
	<p>Ismeri az árubeszerzés folyamatát, képes előkészíteni és segíteni az árurendelést.</p> <p>Ismeri az áruátvétel előkészítését, az áru fogadását. Képes árut átvenni mennyiségileg, minőségileg ellenőrizni.</p> <p>Ismeri az árukészlet tárolásának, kezelésének szabályait.</p> <p>Ismeri az üzlet belső terét, polcképét.</p> <p>Képes előkészíteni az árut értékesítésre, gondoskodni a termékválaszték eladótérben történő megjelenéséről, árufeltöltésre.</p> <p>Ismeri az árukészlet ellenőrzésének szabályait.</p> <p>Ismeri a termékek árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.</p> <p>Képes kereskedelmi akciókat megjeleníteni. Ismeri az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltásának szakszerű lebonyolítását.</p> <p>Képes fogadni a vásárlót, felmérni az igényeit, bemutatni az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat, szakmai tanácsokat adni. Képes kezelni a vevőrendeléseket. Képes a helyzetnek megfelelően használni a kommunikációs eszközöket.</p> <p>ismeri az áru jellegének megfelelő csomagolást.</p>
2.1.	<p>Ismeri az e-kereskedelem feladatait.</p> <p>Képes az online rendelet árukat komissiózni és expediálni.</p> <p>Ismeri a leltározás, visszáru, göngyölegkezelés feladatait.</p> <p>Ismeri és alkalmazza az áru és vagyonvédelmi előírásokat.</p> <p>Képes kezelni a pénztárgépet, végrehajtani a pénztárgép nyitását és zárását, rögzíteni a tranzakciókat.</p> <p>Ismeri a nyugtaadás, számlakiállítás, szigorú számadású bizonylatok kiadását.</p> <p>Képes szakszerűen kezelni a vevői visszajelzéseket és panaszokat.</p> <p>ismeri a szakterületéhez tartozó gépeket, berendezéseket, eszközöket.</p> <p>Képes munkaterületét tisztán és rendben tartani.</p> <p>Ismeri az értékesítő tevékenységet, mellyel az üzlet eredményességét pozitívan befolyásolja.</p> <p>képes közreműködni az áruforgalmi folyamat minden szakaszában.</p> <p>Ismeri és alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában.</p> <p>Képes rangsorolni a munkakörébe tartozó feladatokat.</p> <p>Képes megelőzni a munkahelyi baleseteket. képes elhárítani a veszélyt, kezelni a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.</p>

	Ismeri a környezetvédelmi és energiagazdálkodási szabályokat. Ismeri a fogyasztókat megillető jogokat, képes kezelni a fogyasztói panaszokat.
--	--

3. A szakmai oktatásba történő belépés feltételei

3.1.	Iskolai előképzettség:	minimum befejezett 8. évfolyam
3.2.	Szakmai előképzettség:	nem szükséges
3.3.	Szakmai gyakorlat területe és időtartama:	11.évfolyam ágazati képzés: 230 óra 12. évfolyam: szakmai képzés: 680 óra Összesen: 910 óra
3.4.	Foglalkozás egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	szükséges
3.5.	Pályaalkalmassági vizsgálat	-
3.6.	Sikeres ágazati alapvizsga	szükséges
3.7.	Egyéb feltételek:	

4. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek

4.1.	Képzésért felelős személy neve, elérhetőségei:	Vendég Szabolcs +36 70/198-6510
4.2.	Személyi feltételek	
4.3.	Egyéb dolgozók:	-
4.4.	Egyéb feltételek:	

5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

5.1.	Tárgyi feltételek szakirányú oktatásra	<p>Árutároló és bemutató berendezések</p> <p>Mérőeszközök</p> <p>Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó</p> <p>Elektronikus áruvédelmi eszközök</p> <p>Hűtőberendezések</p> <p>árumozgató gépek, eszközök</p> <p>Vágóeszközök</p> <p>Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök</p> <p>Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök</p>
------	--	--

		Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek Mobil alkalmazások
--	--	--

6. A tanulási területekhez rendelt témakörök óraszama évfolyamonként

	Kereskedelmi értékesítő	Hetek száma 48 hét	Hetek száma összes
		680	
	Képzés ideje:	2024.12.02.- 2025.12.01.	
Évfolyam		12. évfolyam	A képzés összes óraszama
	ÉVFOLYAM ÖSSZES ÓRASZÁMAI	680	680
	Munkavállalói idegen nyelv	30	30
Kereskedelmi értékesítés	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések	6	6
	Önéletrajz és motivációs levél	8	8
	„Small talk” – általános társalgás	6	6
	Állásinterjú	8	8
	<i>Interaktív modulzáró vizsga</i>	2	2
	Kereskedelmi ismeretek	216	216
	Áruforgalmi ismeretek	128	128
	Szakmai számítások	60	60
	Online kereskedelem	26	26
	<i>Interaktív modulzáró vizsga</i>	2	2
	Kereskedelmi egység működtetése	434	434
	Üzlet működtetése	108	108
	A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés	25	25
	Munka-, tűz és balesetvédelem	25	25
	Környezetvédelem	18	18
	Erőforrás gazdálkodás	14	14
	Áru- és vagyonvédelem	22	22
	<i>Interaktív modulzáró vizsga</i>	4	4
	Pénztárgépkézelés	62	62
	Pénztárgép működtetése	10	10
Pénzkezelés szabályai	10	10	

Pénzkezelés bizonylatai	10	10
Fizetési eszközök, törvényi előírások	10	10
A pénztáros elszámoltatása	9	9
Önkiszolgáló pénztárterminál	9	9
<i>Interaktív modulzáró vizsga</i>	4	4
Termékismeret és -forgalmazás	150	150
Árrendszer	5	5
Minőség	10	10
Fogyasztói érdekvédelem	12	12
Árufőcsoportok bemutatása	54	54
Termékkihelyezés	30	30
Csomagolás	8	8
Specifikus termékismeret	21	21
Fogyasztói trendek	8	8
<i>Interaktív modulzáró vizsga</i>	2	2
Üzleti kommunikáció	114	114
Az értékesítő szerepe	20	20
A vásárlói döntést befolyásoló tényezők	14	14
Értékesítési technikák és eladásösztönzés	62	62
Digitális kommunikáció	16	16
<i>Interaktív modulzáró vizsga</i>	2	2

A szakmai vizsga tervezett ideje: **2025. októberi vizsgaidőszak**

Interaktív modulzáró vizsga: Elektronikus felületen a képzés során a modulrész lezárását követően, de legkésőbb a tanév befejezése előtt, a duális képzővel egyeztetett időszámban. Annál a modulnál ahol a képzés óraszámja meghaladja a 100 órát a tanévben ott két feladatot kell teljesíteni.

Interaktív vizsga tartalma és formája megegyezik a szakmai vizsga interaktív vizsgatevékenység formai előírásaival, vagy a portfólió egyes részfeladataival.

A vizsga kialakítása és lebonyolítása az iskola feladata, melybe bevonja a duális partnert.

Az interaktív vizsga teljesítése minden résztvevő részére kötelező, a szakmai vizsgára bocsátás feltétele.

7. A tanulási területek részletes szakmai tartalma

7.1 . MUNKAVÁLLALÓI IDEGEN NYELV MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET

Munkavállalói idegen nyelv

Fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
<p>Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskereséshez használja a kapcsolati tőkéjét.</p>	<p>Ismeri az álláskeresést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	<p>Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukciónak). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzetéhez illő.</p>	<p>Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.</p>
<p>A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.</p>	<p>Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	<p>Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni.</p>	<p>Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CVsablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot.</p>
<p>A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a</p>	<p>Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményeit, felépítését,</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		<p>Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot,</p>

megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít.	valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven.		figyelembe véve a formai szabályokat.
Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskeresés folyamatának figyelembevételével.	Ismeri az álláskeresés folyamatát.	Teljesen önállóan	Digitális formanyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, emailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása.
Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, és céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során.	Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókinccsel és nyelvtani tudással rendelkezik.	Teljesen önállóan	A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.
Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.	Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókinccsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.	Teljesen önállóan	

Témakörei :

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókincset idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.).

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).

Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyességgel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartami és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, a szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogy tipikus szófordulatok és nyelvi panelek segítségével hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

„Small talk” – általános társalgás

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. az időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a megfelelő kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes egyszerűbb mondatokkal és megfelelő koherenciával hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

7.2. KERESKEDELMI EGYSÉG MŰKÖDTETÉSE MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET

KERESKEDELMI ISMERETEK

Fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
A készletfigyelés és készletváltás alapján információt ad az árurendeléshez.	Ismeri az árubeszerzés fogalmát, folyamatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Önállóság, pontosság, felelősség tudat, szabálykövetés	
Mennyiségi, minőségi áruátvételt végez. Hibás teljesítés esetén képes eljárni.	Ismeri az áruátvételi módokat, bizonylatait és a hibás teljesítés esetén felmerülő teendőket.	Teljesen önállóan		
Az áru jellegének megfelelően szakszerűen elhelyezi raktárban.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat.	Teljesen önállóan		
Szabályszerűen használja gépeket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket.	Teljesen önállóan		
Biztosítja az áru minőségének és mennyiségének megőrzését.	Ismeri a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Teljesen önállóan		
Használja készletnyilvántartó programokat.	Ismeri a készletnyilvántartó rendszereket.	Teljesen önállóan		Készletnyilvántartó program
Részt vesz leltározás folyamatában.	Ismeri a leltározás célját, folyamatát, a	Instrukció alapján		PDA-leolvasó használata

	leltárhiány és többlet okait.	részben önállóan	
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozásához és visszaigazolásához adatbázist kezel.	Ismeri az ekereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az adott szoftver használatát.	Instrukció alapján részben önállóan	Eladói program használata
Az online rendelt árukat komissiózza és expediálja.	Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	Teljesen önállóan	
Elvégezi az alapvető kereskedelmi számításokat és értelmezi az eredményeket.	Ismeri az alapvető kereskedelmi számításokat	Teljesen önállóan	

Témakörei

Áruforgalmi ismeretek

Az áruforgalmi folyamat elemei

Az árubeszerzés helye, szerepe az áruforgalomban

A beszerzés fogalma, folyamata, a megrendelés

Az áruátvétel célja, gyakorlata, az áruátvétel adminisztrációs feladatai

A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módja

Göngyölegkezelés

Raktárak, tárolási módok

Árumozgató eszközök és gépek

Beérkezett áruk készletre vételezése

Készletnyilvántartó program megismerése

Készletösszetétel, készletnagyság megállapítása

A leltározás célja, szerepe, folyamata, a leltáreredmény értelmezése

Veszteségek kezelése (leltárhiány, selejt, értékcsökkent termékek

Az áruk eladásra történő előkészítése

Hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek
Az árfeltüntetésre alkalmas eszközök, kódleolvasók
Eladótéri elhelyezésre szolgáló berendezések
Az áru kihelyezése az eladótérbe
Értékesítési csatornák
Értékesítési módok

Szakmai számítások

Árak felépítése
Leértékelés, akció, kiárusítás
Forgalom
Költségek
Árréstömeg
Átlagkészlet
Forgási sebesség napokban, fordulatokban
Áruforgalmi mérlegsor
Leltáreredmény meghatározása
Eredmény keletkezése

Online kereskedelem

Az e-kereskedelemre vonatkozó szabályok
Weblap, virtuális áruház felépítése
Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis kezelése
Árukezelési, kommissiózási és expediálási feladatok főbb elemei
Az áru feladása
Fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az e-kereskedelemben

7.3.ÜZLET MŰKÖDTETÉSE

Fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Betartja a munka- és balesetvédelmi szabályokat.	Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő, ha baleset történik.	Teljesen önállóan	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvések iránti elkötelezettség	
Betartja a tűzvédelmi előírásokat.	Ismeri a tűzveszélyességi besorolásokat és tudja mi a teendő tűz esetén.	Teljesen önállóan		
Kezeli a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.	Ismeri a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket.	Instrukció alapján részben önállóan		
Munkahelyén betartja a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Teljesen önállóan		
Szakszerűen használja és gondozza a kereskedelemben használt munkaeszközöket.	Ismeri a munkaeszközöket és használatukra vonatkozó előírásokat.	Teljesen önállóan		Számítógép és PDA használata
A kapott információk alapján rangsorolja és megszervezni munkakörébe tartozó feladatokat.	Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat és az utasítások hierarchiájának rendjét.	Teljesen önállóan		

Ellátja az áru- és vagyonvédelmi feladatokat.	Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközöket.	Teljesen önállóan	Lopásgátló eszközök használata
---	---	-------------------	--------------------------------

Témakörei

A kereskedelemben előforduló kockázatok és kockázatértékelés

Az áruforgalmi tevékenység veszélyelemzése és az ebből adódó gyakorlati teendők

Élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása a kereskedelmi egységekben

A HACCP-rendszer lényege, bevezetésének célja

Felkészülés a hatósági ellenőrzésre

Munka-, tűz- és balesetvédelem

Munkavédelmi alapfogalmak

Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei

A munkaalkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások

A közlekedőutakra, árutárolásra vonatkozó előírások és jelölések

A baleset, munkabaleset és foglalkoztatási megbetegedések meghatározása

Kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi szabályzat, tűzriadóterv

Környezetvédelem

A környezetvédelem célja és feladata a kereskedelemben

A talaj- és légszennyezés, víz-, zaj- és rezgésvédelem

Az üvegházhatás jelensége, következménye

Hulladékgazdálkodás, a hulladékok fajtái, csoportosítása

Veszélyes anyagok kezelése, jelöléseik

A hulladékok újrahasznosítása, a szelektív hulladékgyűjtés jelentősége

Erőforrás-gazdálkodás

Az erőforrás fogalma, csoportosítása (technikai erőforrás, emberi erőforrás, információ erőforrás)

Munkakörök a kereskedelemben

Munkaszervezés és információs folyamatok

A normál és rendkívüli munkavégzés kezelése

Áru- és vagyonvédelem

Az áru- és vagyonvédelem szerepe

Az üzlet veszélyeztettségét befolyásoló tényezők

Áru- és vagyonvédelmi eszközök

A bolti lopás és megelőzésének lehetőségei

Rendkívüli esetek kezelése

7.4. PÉNZTÁRGÉPKEZELÉS

Fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Köszönti, majd tájékoztatja a vásárlót.	Ismeri a vásárlóval való kommunikáció szabályait.	Teljesen önállóan	Udvariasság, felelősségtudat, precizitás, gyorsaság, digitális környezetben való eligazodás, aktív segítőkészség	
Szakszerűen üzemelteti a pénztárgépet.	Ismeri a POS-alapú pénztárgépek működését.	Teljesen önállóan		POS-alapú, számítógéppel összekötött pénztárgépet használ
Leméri az áru súlyát, korrigál, ha tévesztett.	Ismeri a bankkártya-leolvasó, a vonalkód-leolvasó és az elektronikus mérleg kezelésének szabályait	Teljesen önállóan		Használja a vonalkód-leolvasót, mérleget, pénztárgépet
Pénztárgépi nyugtát készít, kérésre készpénzfizetési számlát nyomtat.	Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat	Teljesen önállóan		
Beszedi és elszámolja az áru ellenértékét, ellenőrzi a bankjegyek valóságát, a bankkártya érvényességét.	Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat	Teljesen önállóan		Bankkártyaleolvasót használ
A pénztárosi munka során ellátja az áru- és	Ismeri a pénztáros áru- és vagyonvédelemhez	Teljesen önállóan		Használja az áruvédelmi eszközöket

vagyonvédelmi feladatokat is.	kapcsolódó feladatait.			
Tájékoztatja a vásárlókat az önkiszolgáló pénztár használatáról.	Ismeri a kasszaaszisztens szerepét.	Teljesen önállóan		
Segít a vásárlóknak az önkiszolgáló pénztárgép használata során.	Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép riasztási funkcióit és a riasztások kezelésének módjait.	Teljesen önállóan		Képes kezelni az önkiszolgáló terminált
Elvégzi az önkiszolgáló kassza nyitását és zárását, a fogyóeszközök kicserélését.	Ismeri az önkiszolgáló pénztárgép felépítését, működését.	Teljesen önállóan		
Segítséget nyújt a bankkártyás fizetés során.	Ismeri a fizetési módokat és azok eszközeit.	Teljesen önállóan		

Témakörei

Pénztárgép működtetése

Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben

A pénztárnyitás feladatai

A pénztárzárás feladatai

Pénzkezelés szabályai

A pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírások

Pénzkezelés bizonylatai

Nyugtaadási kötelezettség

Gépi/kézi készpénzfizetési számla

Fizetési eszközök, törvényi előírások

Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk és kezelésük szabályai

Valutával történő fizetés szabályai

Az életkorhoz kötött és jövedéki termékek értékesítésének szabályai

A pénztáros elszámoltatása A napi zárás elvégzése

Pénz és pénzhelyettesítők elszámolása

Hiány vagy többlet megállapítása, adminisztrálása

Önkiszolgáló pénztárterminál

Az önkiszolgáló kassza nyitása és zárása

A fogyóeszközök ellenőrzése, pótlása

A terminál rendeltetésszerű működése

Az önkiszolgáló pénztár használatának segítése

7.4. TERMÉKISMERET ÉS -FORGALMAZÁS

Fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Tájékoztatja a fogyasztót az öko-, bio- és reformtermékekről.	Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.	Teljesen önállóan	Felelősségtudat, szabályok és összefüggések alkalmazásának képessége, etikus cselekvés, önálló ismeretszerzés, folyamatos tanulás	Webböngészőt használ információ keresésére és gyűjtésére
Felvilágosítást ad az egyes termékek használatára vonatkozóan.	Ismeri különleges termékek leírását.	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kihelyezi termékeket.	Ismeri termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat	Teljesen önállóan		

Kezeli a termékek esetleges minőségi rendellenességeit.	Ismeri a termékekre vonatkozó minőségi előírásokat.	Instrukció alapján részben önállóan	
Biztonságosan tárolja, raktározza és forgalmazza az élelmiszereket.	Ismeri az egyes élelmiszerek forgalmazására, tárolására, szállítására vonatkozó szabályokat.	Teljesen önállóan	
Tájékoztatja a fogyasztót az áru használatával, kezelésével, előírásaival kapcsolatban.	Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelöléseket.	Teljesen önállóan	
Tájékoztatást ad az árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölésekkel kapcsolatban.	Ismeri a vegyiáruk forgalmazására, szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelményeket. Ismeri az árucímkén kötelezően feltüntetendő (veszélyes anyagok illetve környezetbarát) jelzéseket.	Teljesen önállóan	
Tájékoztatást ad a ruházati cikkek méretezéséről és az árucímke jelzéseiről, jelképeiről.	Ismeri a női, férfi, gyermek felsőruházati termékek méretezését, a kezelési és a használati útmutató jelképeit.	Teljesen önállóan	

<p>Szakszerű tájékoztatást ad a vásárlóknak a vegyes iparcikkek használati és kezelési útmutatóján szereplő jelölésekről.</p>	<p>Ismeri a vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírásokat, feltételeket, jelöléseket, piktogramokat</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	
<p>Segítséget nyújt a vásárlóknak a műszaki cikkek közötti választásban, segít eligazodni a használati és kezelési útmutatókban.</p>	<p>Ismeri az energia osztályok besorolását, a használati és kezelési útmutatókban szereplő piktogramok jelentését Ismeri a termékek szavatosságra, jótállásra, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelményeket.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	

Témakörei

Árurendszerek

Árurendszerek

A vonalkód alkalmazása a kereskedelemben

EPOS-rendszer, Auto-ID-eszközök

Minőség

Az áru minőségére ható tényezők

Minőségi osztályok, minőségtanúsítás eszközei

Szabványok, szabványosítás

Fogyasztói érdekvédelem

A fogyasztókat megillető jogok

A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások

Az áruk forgalombahozatalának kötelező előírásai

A szavatosság

A jótállás

Fogyasztói panaszok kezelése

Vásárlók könyve

Békéltető testület

Hatósági ellenőrzés a kereskedelemben

Árufőcsoportok bemutatása

Élelmiszerek és élvezeti cikkek:

- Az élelmiszer fogalma, forgalmazásának feltételei, élelmiszerbiztonsági és higiéniai követelmények
- Az élelmiszerek összetétele
- Az élelmiszer-fogyasztás jellemzői, táplálkozástani jelentősége
- Mikroorganizmusok és jelentőségük (romlás, tartósítás)
- Rendszertani csoportosítás
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések
- A szállításra, tárolásra, raktározásra, vonatkozó követelmények
- Évezeti cikkek forgalmazásának feltételei, tárolás és raktározás szabályai Vegyiáruk:
- A vegyiáruk fogalma, jellemzői, minőségi követelményei
- A vegyiáruk kereskedelmi jelentősége, környezeti hatása
- A vegyiáruk forgalmazására, szállítására tárolására, raktározására vonatkozó követelmények
- Árucímkén kötelezően feltüntetendő jelölések, piktogramok, veszélyes anyagok, környezetbarát jelzések
- Vegyiáruk rendszertani csoportosítása Ruházati cikkek:
- Rendszertani csoportosítása
- A ruházati cikkek méretezése, címkézése, kezelési és használati útmutató értelmezése
- A ruházati cikkek forgalmazására, szállítására, tárolásra, raktározására vonatkozó követelmények

- Kapcsolódó szolgáltatások Vegyes iparcikkek:
- A vegyes iparcikkek rendszertani csoportosítása
- A vegyes iparcikkek forgalmazására vonatkozó előírások, feltételek, jelölések, piktogramok
- Minőségi és biztonsági követelmények, kísérőokmányok Műszaki cikkek:
- Műszaki és elektromos alapismeretek
- Energiaosztályok, használati és kezelési útmutatók, piktogramok, szavatosság, jótállás, szállításra, tárolásra, forgalmazásra vonatkozó követelmények
- Minőségi és biztonsági követelmények

Termékkihelyezés

A termékek kihelyezése a szakmai követelmények betartásával

A bolti kihelyezés általános szabályai

Polckép

Az egyes termékcsoportok speciális kihelyezési előírásai

Csomagolás

A csomagolás funkciói

A csomagolóeszközök fajtái

A csomagolásra vonatkozó előírások

A csomagolóeszközön feltüntetett áruvédelmi és veszélyességi jelölések és értelmezésük

Specifikus termékismeret

A forgalmazott árucsoportok kínálata, jellemzői, minőségi kritériumok, csomagolás, jelölések A termékkör áruforgalmi folyamatának állomásai:

- Áruátvétellelre vonatkozó szabályok, raktározás, tárolás előírásai
- Eladásra való előkészítés, árak és kötelező információk feltüntetése
- Termékkihelyezés, polckép, értékesítés ösztönzés, kapcsolt szolgáltatások és veszteségkezelés

Fogyasztói trendek

Öko-, bio-, natúr és reformtermékek a kereskedelmi választékban

Fogyasztókra ható környezeti tényezők, korszerű élelmiszerek és táplálkozási irányzatok

Különleges diétákhoz készülő élelmiszerek

Géntechnikai eljárásokkal előállított élelmiszerek

Natúr és bioalapanyagok jelentősége a ruházati kereskedelemben

A digitális világ, okoseszközök

Felelős fogyasztás

Új kereskedelmi csatornák, e-kereskedelem

7.6. ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ

Fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Alkalmazza az értékesítővel szemben elvárt viselkedési magatartási szabályokat.	Ismeri az értékesítővel szemben támasztott követelményeket.	Teljesen önállóan	Elkötelezettség a vásárlói elégedettség iránt, gyors reagálás, problémamegoldó készség, tanult leleményesség, figyelem fenntartásának képessége,	
Megfelelően kommunikál, és kérdéseket tesz fel, hogy segítse a vásárlást.	Ismeri a kérdezéstechnika alapjait.	Teljesen önállóan	szolgáltatásorientált szemlélet, rugalmasság, stressztűrő képesség, segítőkészség, udvariasság, konstruktív kommunikáció, igényes megjelenés, társas együttműködés, tolerancia, empátia, konfliktuskezelés, figyelemmegosztás és szerialitás.	
Felkelti a vásárló érdeklődését, árut ajánl.	Ismeri a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket.	Teljesen önállóan		
Kezeli a készletnyilvántartó szoftvert, elektronikus levelet ír. Webböngészőt és az online kereskedelemben alkalmazott programokat használja.	Ismeri a munkájához szükséges digitális kommunikáció szabályait és eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan		Készletnyilvántartó szoftver, webböngésző
Felméri a vevő igényeit és árut ajánl számára.	Ismeri a marketingkommunikációt elemi szinten	Teljesen önállóan		
Szakszerűen kiszolgálja a vevőt.	Ismeri a személyes eladás folyamatát	Teljesen önállóan		

Szakszerűen kezeli munkahelyen felmerülő konfliktusokat.	a	Ismeri konfliktuskezelési technikákat	a	Teljesen önállóan	
--	---	---------------------------------------	---	-------------------	--

Témakörei

Az értékesítő szerepe

A termékértékesítő szerepe a kereskedelem dinamizmusában, munkájának hatása a vállalati eredményre

A termékértékesítővel kapcsolatos elvárások, viselkedési normák a különböző értékesítési módokban

Munkahelyi együttműködés

A vásárlási döntést befolyásoló tényezők

A vásárlás indítékai

A vásárlási döntés folyamata

Vásárlói típusok, vásárlói magatartások

Értékesítési technikák és eladásösztönzés A marketingkommunikáció területei:

- Reklám
- Személyes eladás –
- Vásárlásösztönzés, PR BTL-eszközök a kereskedelemben:
- Vásárlásösztönzés
- Vásárláshelyi reklám
- A személyes eladás technikája

Digitális kommunikáció

Készletnyilvántartó szoftverek, leltárszoftverek, bizonylatkitöltő programok, jegyzőkönyv készítés, elektronikus megrendelő program, számlázóprogram, webböngésző, e-mail használat

8. Szakmai Vizsga

8. A SZAKMAI VIZSGA LEÍRÁSA, MÉRÉSÉNEK, ÉRTÉKELÉSÉNEK SZEMPONTJAI

8.1 Szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő

8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.2.1 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.2.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények:

-

8.3 Központi interaktív vizsga

8.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi értékesítő szakmai ismeret

8.3.2 A vizsgatevékenység leírása

A feladatsor tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, az árufőcsoportok közé tartozó termékismeret és forgalmazás.

Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatsorban:

- Fogalom meghatározás: fogalom kiválasztás előre meghatározott definíció alapján
- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, az előre megadott tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás, csoportosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás (egyszeres, többszörös választáson alapuló): legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Képek kiválasztása: Képekkel bemutatható folyamatok, fogalmak egymással történő párosítása, kiválasztása.
- Numerikus érték megadására alapuló kérdés: Egyszerű, egymástól független számítási feladatok az árak felépítése, módosítása, forgalom alakulása, készletgazdálkodás, leltáreredmény meghatározása témakörökre épülő feladatok.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz vagy hamis.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

8.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

8.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 30%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.4 Projektfeladat

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi értékesítő projektfeladat

8.4.2 A vizsgatevékenység leírása

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tételsor a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

- Árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.
- Az értékesítő szerepe, vásárlási döntést befolyásoló tényezők, értékesítési technikák és eladásösztönzés, digitális kommunikáció.
- A kereskedelemben előforduló kockázatok, a munka-, tűz- és balesetvédelem, környezetvédelem, erőforrás gazdálkodás, áru- és vagyónvédelem.
- Pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök, törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál.

1. vizsgarész: Portfólió bemutatása: Önéletrajz, valamint a vizsgázó szakmai fejlődését bemutató minimum 6 db maximum 12 db dokumentum. A portfólióba a vizsgázónak minden félévben kötelező legalább egy elemet feltöltenie, amit a mentor tanárával a Haladási íven hitelesített.

A portfólió az alább felsorolt elemeket tartalmazhatja: projektmunka, az elvégzett munkafolyamatok eredménye, gyakorlati munkahelyen végzett tevékenységek bemutatása, a munkahelytől kapott értékelés.

Formája: szöveges dokumentum, prezentáció, képek, film.

A portfólió elkészítésére rendelkezésre álló idő: a tanulmányok ideje.

2. vizsgarész: Helyzetgyakorlat kereskedelmi egységben/tanboltban: A legalább öt tételből álló tételsorból húz a vizsgázó egyet. Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

1. Áruátvétel – előkészíti a raktárhelyiséget az áru fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a visszárut / a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.

2. Raktározás / Előkészítés – kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból, előkészíti az árut az értékesítésre, címkéz, feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz- és balesetvédelmi szabályok betartásával.

3. Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri az igényeit, bemutatja az árut, segíti a vásárlási döntés meghozatalát és tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.

4. Pénztárgép kezelés – kezeli a pénztárgépet, bejelentkezik, rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít. Nyugtát ad és kezeli a készpénzt vagy bankkártyaleolvasó berendezést, majd kijelentkezik.

5. Vevői panasz kezelése – meghallgatja a vevő panaszát, tájékoztatja a vásárlót az őt megillető fogyasztóvédelmi jogokról, segít használni a Vásárlók könyvét, empátiával válaszol, keresi a megoldási lehetőségeket a kommunikáció során.

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 25 perc. 10 perc a Portfólió bemutatása 15 perc a Helyzetgyakorlat vizsgarész.

8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 70%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.5 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

8.6 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

A központi interaktív vizsga lebonyolításához a vizsgaszervező internetkapcsolattal rendelkező számítógépet, a vizsgázó nem programozható számológépet biztosít. A portfólió bemutatásához a vizsgaszervező biztosít számítógépet, projektort. A projektfeladat bemutatásánál a vizsgaszervező biztosít:

- árutároló és bemutató berendezéseket,
- árumozgató gépeket, eszközöket
- mobil kódleolvasót
- pénztárgépet, POS terminált, kártyaleolvasót
- elektronikus áruvédelmi eszközöket
- termékeket széles választékban

8.7 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:

-

8.8 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani: Ágazati alapvizsga: 20%, Szakmai vizsga: 80%