**Szakértői vélemény**

|  |  |
| --- | --- |
| Képzés (képzési program) megnevezése | MŰSZAKI ELADÓ |
| Felnőttképző megnevezése és engedélyszáma: | NOVUM7 SZOLGÁLTATÓ Kft.Engedélyszám: E/2022/000158,Nyilvántartásba vételi szám: B/2022/001469 |
| Szakértői megállapítások |
| 1. A képzési program tartalma megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek és szakmai oktatás vagy szakmai képzés esetén a szakképzésről szóló törvénynek és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendeletnek.
2. A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhetők a képzési programban megjelölt kompetenciák.
3. A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva, és az összefűzésre úgy került sor, hogy annak szétválasztására sérülésmentesen nincs lehetőség.
 |
| Szakértői vélemény kelte | Székesfehérvár, 2024. 04. 04. |
| Felnőttképzési szakértő neve,nyilvántartási száma | Juhász EditFSZ/2020/000146 |
| Felnőttképzési szakértő aláírása |  |

**KÉPZÉSI PROGRAM**

**SZAKMAI KÉPZÉS**

**MŰSZAKI ELADÓ**

**(Programkövetelmény azonosító száma: 04163008)**

**Vonatkozó jogszabályok:**

**2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről**

**12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet**

**2013. évi LXXVII. törvény**

**11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet**

Programkövetelmény közzétételének dátuma: 2020.10.29.

**1. Alapadatok**

|  |
| --- |
| **A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés:** |
| 1.1. | Megnevezése: | **Műszaki eladó** |
| 1.2. | Programkövetelmény azonosító száma: | **04163008** |
| 1.3. | Ágazat megnevezése: | Kereskedelem |
| 1.4. | Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: | 0416 Nagy és kiskereskedelem |
| **A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés:** |
| 1.5. | Megnevezése: | **Műszaki eladó** |
| 1.6. | Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerinti szint: | 3 |
| 1.7. | A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint szint: | 3 |
| 1.8. | A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerinti szint: | 3 |
| 1.9. | A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése: |
| A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.A képesítési követelményt előíró jogszabály: 21/2010. (V. 14.) NFGM rendelet az egyes ipari és kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítésekről. |
| 1.10. | A képzés célja: |
| A képzés célja, hogy a képzést elvégző és a független akkreditált vizsgaközpontban sikeres szakképesítő vizsgát teljesítő személy, rendelkezzen mindazon kompetenciákkal, mely a munkaterületének ellátásához szükséges. Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésével kapcsolatos eladói feladatokat. Közreműködik a műszaki cikkek megrendelésében, mennyiségi és minőségi átvételében, a készletek kezelésében, az értékesítésre történő előkészítésben és az eladótéri kihelyezésben. A műszaki cikkeket forgalmazó kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel. A korszerű eladói technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat. A műszaki cikk fizikai, technológiai és funkcionális előnyei alapján ajánlásokat tesz. Ismerteti a műszaki cikkek kezelését. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket. Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Előjegyzést vesz fel, megszervezi a házhozszállítást. Kitölti a jótállási jegyet és egyéb releváns dokumentumokat. Megszervezi a műszaki cikk garanciális javítását. Vevőreklamációval összefüggő ügyeket intéz.A hazai műszakicikk-piac folyamatosan átalakulóban van, és keresi a lehetőségeket. A technológia robbanásszerű fejlődésével és a fogyasztói igények alakulásának megfelelően a kereskedelmi egységek kínálatukat évről évre bővítik, hiszen az a tapasztalatuk, hogy a korszerű, jó minőségű termékek mellett egyre nő a kereslet nem mindennapi, különleges termékek iránt is. Ezzel párhuzamosan a webes kereskedelem előretörése arra ösztönözte a hagyományos üzleteket, hogy megteremtsék annak a lehetőségét, hogy a vevő a weben kinézett terméket megtekintse a boltban, az eladótól (szakembertől) kérdezzen és megismerve a terméket döntsön a vásárlásról. Azonban a munkaerőhiány, amely az utóbbi években hazánkban is megjelent a kereskedelemben gátat szab a fogyasztói igények minél teljesebb körű kielégítésének. Egyre nagyobb kihívást jelent a kereskedelmi egységek vezetőinek a minőségi és mennyiségi munkaerő foglalkoztatása. A műszaki eladó szakképesítés egyrészt növeli a jövőbeli szakember munkaerő-piaci értékét, másrészt javítja az alapfokú iskolai végzettséggel rendelkezők elhelyezkedési esélyeit. |
| 1.11. | A képzés célcsoportja: |
| Vezetői döntés alapján beiskolázott munkavállalók, és / vagy a saját elhatározásukból fejlődni, tovább lépni akaró személyek, továbbá az állami munkaerőpiaci támogatási programokban résztvevők, vagy valamilyen uniós támogatási formában részesülő személyek.A képzési program elérhető minden olyan egyén számára is, aki a belépési feltételeknek megfelel és a képzési programmal elérhető új szakmai képesítés megszerzését tűzte ki célként maga elé. |

**2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.1. | Iskolai végzettség: | **alapfokú iskolai végzettség** |
| 2.2. | Szakmai végzettség: | - |
| 2.3. | Szakmai gyakorlat: | - |
| 2.4. | Egészségügyi alkalmasság: | **Szükséges** (33/1998. (VI. 24.) NM rendelet - 15. számú melléklet) |
| 2.5. | Felnőttképzési szerződés: | **Szükséges** (2013. évi LXXVII. törvény 13. § alapján) |
| 2.6. | Képzésben részt vevő személyes adatainak megadása: | **Szükséges** (2013. évi LXXVII. törvény 21. § alapján) |
| 2.7. | Egyéb feltételek: | * előzetes tudás beszámítása lehetséges
 |

**3. Tervezett képzési idő**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.1. | A képzés óraszáma: | **80 óra** |
| 3.2. | Megengedett hiányzás mértéke: | ***Maximum a kontaktórák 30 %-a****(Amennyiben a képzésben résztvevő meghaladja a képzési programban meghatározott megengedett hiányzás mértékét, a felnőttképzési szerződés azonnali hatállyal felmondható)*  |
| 3.3. | A részvétel követésének módja: | A képzésben résztvevők által aláírt jelenléti ív minden képzési alkalommal és a képzésben résztvevők hiányzásait dokumentáló haladási napló vezetése.Online órák esetén az oktató által vezetett dokumentum: jelenléti ív, haladási napló |

**4. Tananyagegységek**

|  |  |
| --- | --- |
| A képzés tananyagegységeinek megnevezése[[1]](#footnote-1): | Óraszáma: |
| 4.1 | Műszaki eladó feladatai | 80 óra |

**4.1. Tananyagegység[[2]](#footnote-2)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.1.1. | Megnevezése[[3]](#footnote-3): | **Műszaki eladó feladatai** |
| 4.1.2. | Célja: | A képzés célja, hogy a képzést elvégző személy, rendelkezzen mindazon kompetenciákkal, mely a munkaterületének ellátásához szükséges.A kereskedelmi egységekben kiszolgálja és tájékoztatja a vásárlókat. Az eladásra kerülő áruk raktározásával, állagmegóvásával, értékesítésre történő előkészítésével, eladótéri kihelyezésével, értékesítésével kapcsolatos feladatokat lát el. Közreműködik az áruk beszerzésének előkészítésében és lebonyolításában. Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos eladói feladatokat.A tananyagegység oktatásának alapvető célja, hogy a képzésben résztvevők ismerjék a műszaki cikkek széles skáláját, jellemzőit, minőségi követelményeit és ezek alapján legyenek képesek csoportosítani azokat. Értsék és alkalmazzák a használati útmutatókat, biztonsággal tudjanak felhasználói tanácsokat adni a vevőknek, azonos termékkörön belül vásárlási javaslatokat nyújtani. |
| 4.1.3. | Megvalósítása során alkalmazott munkaformák: | Kontaktóra – hagyományos tanóra és valós idejű online óraÖnálló felkészülés (Frontális-, egyéni- és csoportmunka) |
| 4.1.4. | Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek: | Előadás, Online előadás, magyarázat, szemléltetés, gyakorlat, megbeszélés, együttes és önálló tananyag feldolgozás, önálló tanulás |
| 4.1.5. | Óraszáma[[4]](#footnote-4): | 80 óra |
| 4.1.6. | Beszámítható óraszáma[[5]](#footnote-5): | - |
| 4.1.7 | **Megszerezhető kompetenciák és képzési részek (a tananyagegység tartalma):** |
| S.sz.: | Készségek, képességek: | Ismeretek: | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök: | Önállóság és felelősség mértéke: |
| 1. | Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti a megrendelést vagy segít megrendelni az árut. | Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és a kapcsolódó tevékenységeket. | Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket. | Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát. |
| 2. | Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. A műszaki cikkeket átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi, és az átvételt dokumentálja. | Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használt bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendők | Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére | Önállóan képes az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, az árut fogadni és az átvételt lebonyolítani. |
| 3. | Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet. Megóvja az áru minőségét. Biztosítja a termékek egyenletes forgását. | Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat. | Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását. | Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet. Felelősséget vállal saját munkájáért. |
| 4. | Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a vásárlói szükségleteknek megfelelő termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval. | Ismeri a műszaki cikkek áruismereti vonatkozásait. Ismeri az anyagmozgató eszközök biztonságos használatát. | Minőségorientált módon jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladótérben | Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe. |
| 5. | Ellenőrzi a műszaki cikkek minőségét, üzemképességét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeke t. Kezeli a minőségi nem megfelelőséget | Ismeri a műszaki cikkek széles skáláját, jellemzőit, minőségi követelményeit, az állagromlás fajtáit, a selejtezés szabályait és dokumentumait. | Minőségorientált módon kezeli a műszaki kereskedelmi egység árukészletét. | Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi a műszaki cikkek minőségét, és jár el a protokoll szerint (pl selejtez) |
| 6. | Biztosítja a termékek ár kijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását. | Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címke nyomtató használatát. | Az árucímkéket és feliratokat szabály követően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki. | Vezetői irányítással készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat. |
| 7. | Fogadja a vásárlót, felméri az igényeit, bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat. Ismerteti a műszaki cikkek kezelését. | Ismeri a termékválasztékot, az általa eladásra kínált műszaki cikkek jellemzőit, minőségi követelményeit, termékelőnyeit. | Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. | Árubemutató és -értékesítő feladatait önállóan végzi. |
| 8. | Szakmai tanácsaival segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket. Előjegyzést vesz fel, megszervezi a házhozszállítást. | Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket. Ismeri a vevőrendelés és a házhozszállítás dokumentumait | Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs eszközöket. Nyitott az új fogyasztói trendekre | Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására. |
| 9. | Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja. | Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiárusítások, kiállítások, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét. | Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában. | Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat |
| 10. | Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel. Kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. | Ismeri az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát. | Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat. | Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért |
| 11. | Az online rendelt árukat komissiózza és expediálja. | Ismeri az áru összeállítás és kiszállítás munkafolyamatát. | A komissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre. | Önállóan végzi az áru összeállítási és kiszállítási feladatait. |
| 12. | Részt vesz a leltár, visszáru, göngyöleget kezel és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában. | Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket. Ismeri a göngyöleg kezelés módjait. | Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását | Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért. |
| 13. | Alkalmazza az áru-, biztonságvédelmi és vagyonvédelmi előírásokat. | Ismeri az áru-, biztonság- és vagyonvédelmi eszközöket | Magára nézve kötelezőnek tartja az áru-, biztonság- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását. | Áru-, biztonság- és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér, a helyben szokásos módon, az érintett szabályzat szerint jelzi a veszélyt. |
| 14. | Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat. | Ismeri a POS alapú pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában. | Precízen végzi a pénztárkezelő i munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére | Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért. |
| 15. | Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat. Kitölti a jótállási jegyet és egyéb releváns dokumentumok at. Kezeli a számlázó programot. | Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat. Ismeri az elektronikus bizonylat adáshoz használt programot. | A bizonylatok kiállítása során pontosan dolgozik. | Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért. |
| 16. | Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, fogyasztóvédelmi panaszokat. | Ismeri az egyes szituációknak megfelelő megoldásokat, fogyasztóvédelmi szabályokat a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során. | Törekszik a vevői panaszok szakszerű kezelésére, a vevői elégedettség elérésére. | Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri. |
| 17. | Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket. | Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését. | A gépek és berendezések kezelését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi. | A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja. |
| 18. | Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában. | Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat. | Szabály követően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében. | Felelős a hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért. |
| 19. | Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek. | Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait. Ismeri a kereskedelmi egység tűz- és balesetvédelmi, munkavédelmi szabályzatát. | Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartására. Nagyfokú precizitással végzi munkáját. | Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért. |
| 20. | Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat. | Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait. | Tevékenysége során értékként tekint a szelektív hulladékkezelésre , a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra | Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért. |
| 4.1.8 | A tananyagegység tartalma - megtanítandó és elsajátítandó témakör(ök), kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése, (óra)száma és tartalmi elemei: |
| 1. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma: | **Áruforgalom**1. **óra**
 |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Bevezetés a kereskedelembe
	+ - A kereskedelem jellemzése, szerepe, tagozódása
		- Áruforgalmi folyamatok
			* Beszerzés
			* Készletezés
			* Értékesítés
		- Az árubeszerzés folyamata
			* Az áruk megrendelése (megrendelő levél)
				+ A megrendelő levél formai és tartalmi követelményei
	+ Az áruátvétel előkészítése és folyamata
		- Az áruátvétel személyi és tárgyi feltételei
		- Az áruátvétel bizonylatai
		- Az áruátvétel lebonyolítása
			* + Mennyiségi átvétel
				+ Minőségi átvétel
		- A szállítókkal szembeni kifogások rendezése hibás teljesítés esetén
 |
| 2. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma: | **Készletgazdálkodás****12 óra** |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Készletezés, a beérkezett áruk készletre vétele
	+ Az áruk raktári elhelyezése és tárolása, ezek szabályai
		- Az áruk védelme
		- Tárolási rendszerek
		- Tárolási módok
	+ Raktárak technológiai felszereltsége
		- Árumozgató eszközök, gépek
		- Árutároló berendezések
	+ Az áruk előkészítésével kapcsolatos feladatok
		- Az áruk kicsomagolása
		- Árucímke elhelyezése a terméken
		- Fogyasztói ár feltüntetése
		- Műszaki termékek speciális előkészítő műveletei
* Készletgazdálkodás és elemei
	+ Készlet nagyságának és összetételének meghatározása
	+ Készlettartás költségei
	+ Készletek fajtái
		- A készletek és az értékesítés közötti összefüggések
	+ Készletnagyság nyilvántartása, megállapítása
* Az áruk kihelyezése az eladótérbe
	+ Értékesítési módok
	+ Kirakat terv, eladótéri kihelyezés szabályai
		- Áruk jellege, tulajdonságai
		- Áru minőségének védelme
		- Vagyonvédelem
		- Vásárlási döntés befolyásolására vonatkozó célok
		- Vevőkényelmi és munkaszervezettség szempontjainak figyelembevétele
 |
| 3. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma: | **Munka,- tűz- balesetvédelem****4 óra** |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Munkavédelmi előírások a kereskedelemeben
	+ A biztonságos munkavégzés feltételei
		- A munkáltató és a munkavállaló munkavédelmi kötelezettségei
		- Munkavédelmi oktatás
	+ Veszélyforrások és kockázati tényezők a munkahelyen
		- Kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok
		- A munkabaleset és a foglalkozási megbetegedések jelentései és nyilvántartási kötelezettségei
	+ A kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok
		- A kereskedelmi egységek létesítésére és használatára vonatkozó tűzvédelmi előírások
		- Tűzvédelmi szabályzat
			* Tűz jelzése
			* Kereskedelmi egységekben használható tűzoltási módok és az oltóanyagok
 |
| 4. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma: | **Fogyasztóvédelem****4 óra** |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Fogyasztóvédelem
	+ A hazai fogyasztóvédelem intézmény rendszere és feladatai
	+ A fogyasztókat megillető alapvető jogok
	+ Szavatosság, jótállás
	+ Fogyasztói panaszok kezelése, vásárlók könyve, jegyzőkönyv kitöltésének mente
	+ Kereskedelmi egységek ellenőrzését végző hatóságok
	+ Az e-kereskedelemhez kapcsolódó fogyasztóvédelmi előírások
		- A webáruházat üzemeltetők tájékoztatási kötelezettségei
		- Az elállási és felmondási jog az e-kereskedelemben
		- Az internetes vásárláshoz kapcsolódótovábbi szabályok
* Áru - és vagyon védelem a kereskedelemben
	+ A kereskedelemben előforduló lopások és egyéb bűncselekmények
	+ Biztonsági és vagyonvédelmi előírások és eszközök
	+ Rendkívüli események és kezelésük
 |
| 5. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma | **Pénzkezelés, kódrendszerek****4 óra** |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Pénztárgép – és pénzkezelés
	+ A pénztárgépek szerepe a kereskedelemben
		- Az online pénztárgép és az online POS terminál használata,
		- Vonalkód típusai
	+ A pénztáros feladatai
		- Nyugta és számla adási kötelezettség, online számlázó felület alkalmazása
		- Készpénzkímélő fizetési módok és pénztárosi teendők készpénzkímélő fizetési módok esetében
		- Euroval történő fizetés szabályai
	+ Pénztárzárás menet
* Nyugta és számla adási kötelezettség
	+ Kézi, gépi és online számla kitöltése
	+ Értékesítéshez kapcsolódó bizonylatok, nyomtatványok
	+ Jótállási jegy
	+ Vásárlói reklamációk kezelése jegyzőkönyv
* A hagyományos és kód típusú árurendszerek jellemzői
	+ Árurendszerezés fajtái
		- Hagyományos árurendezés
		- Katalógus rendszerű nyilvántartás
		- Kód típusú árurendszerek
			* VTSZ- Vám Tarifaszám
			* EAN kód
			* QR kód
	+ Vonalkód alkalmazása a kereskedelemben
		- Kódleolvasó berendezések
		- Kódleolvasás folyamata
 |
| 6. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma | **Környezetvédelem, minőségvédelem****4 óra** |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Környezetvédelem
	+ A környezetvédelem jelentősége napjainkban
	+ A környezetvédelem lehetőségei a kereskedelemben
		- A környezet tudatos vállalkozás és jellemzői
		- Hulladékgazdálkodás
		- Csomagolás, csomagolóanyagok
	+ A környezet- és egészségvédelmi címkézési rendszerek
		- Veszélyes termékek jelzése
		- Címkézés
		- A reklám szerepe a szelektív hulladékgyűjtésben
		- A környezetbarát termékre és csomagolásra utaló jelölések és jelentőségük
* Takarítási és fertőtlenítési protokoll
	+ Takarítási rend
		- Napi takarítás
		- Heti takarítás
			* Biztonsági adatlap
* Minőséggel kapcsolatos alapfogalmak
	+ A minőség jellemzői (objektív, szubjektív)
	+ Megfelelés a szabályoknak
	+ Használatra való alkalmasság
	+ Megfelelés a vevő igényeinek
	+ Minőség ellenőrzés módszerei
		- Minőség ellenőrzés hagyományos módszerei
		- Minőség ellenőrzés korszerű formái
	+ Selejtezés és e-hulladák kezelése, szabályai, dokumentálása
 |
| 7. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma | **Bizonylatkitöltés****12 óra** |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Áruforgalom bizonylatainak szabályszerű kitöltése és kezelése.
	+ Árumegrendelés kézzel és/vagy géppel.
	+ Szállítólevél (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel).
	+ Visszáru jóváírás bizonylat, visszáru számla (tartalma, kitöltése).
	+ Jótállási jegy kitöltése, árucsere utalvány, készpénzfizetési számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel), számla (tartalma, bizonylat kitöltése, kézzel és/vagy géppel), nyugta (tartalma, kitöltése),
	+ Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás (tartalma, készítése). (Kiadási-, bevételi pénztárbizonylat, üvegvisszaváltó jegy, címletjegyzék.)
	+ Készletnyilvántartás, leltározás bizonylatai.
	+ Árváltozás bizonylata.
	+ Jegyzőkönyvek (szállítói, vásárlói minőségi kifogás, jegyzőkönyv lopás esetén, stb.).
	+ Leltárfelvételi ív, leltárösszesítő. A kereskedelemben használatos levélfajták: árajánlat, megrendelés, reklamáció
		- Leltározás fogalma, célja
		- Leltár fajtái
		- Leltározás menete
		- Leltározás bizonylatai
 |
| 8. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma | **Online kereskedelem****4 óra** |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Alapvető számítógép kezelői ismeretek, megrendelő-nyilvántartó programok ismerete
	+ Az e-kereskedelem jellemzői, alapfogalmak
		- B2C (Business to Customer)
		- B2B (Business to Business)
		- (Customer to Customer)
	+ Online kommunikációs eszközök és kezelésük
		- Weboldal
		- Display, Google hirdetések, szponzorációs tartalmak alapfokú ismerete
		- Közösségi média használata, tartalmi elemeinek jogszerű használata
* Áruszállítás fogalma, folyamata
	+ Hagyományos áruszállítási rendszerek
		- Vasúti áruszállítás
		- Közúti áruszállítás
		- Vizi áruszállítás
		- Légi áruszállítás
	+ Komissiózás (megrendelések kigyűjtése, összeválogatása), expediálás
		- Kézi áruválogatás
		- Gépi áruválogatás
		- Csomagolás
		- Fuvarozóval történő kapcsolat felvétel, jármű rakodás
 |
| 9. | Megtanítandó és elsajátítandó témakör megnevezése, (óra)száma | **Eladástani ismeretek****20 óra** |
| Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése és tartalmi elemei: | * Az eladás folyamat
	+ A vevő fogadása
	+ Az áru bemutatása
		- Műszaki és elektromos alapismeretek, ipari tömegcikkek (energiahordozók, energiaosztályok, érintésvédelem, kötőelemek, kézi szerszámok, vezetékek, csatlakozók, aljzatok, villák, foglalatok, fényforrások)
		- Elektromos háztartási készülékek
			* Háztartási nagygépek
			* Háztartási kisgépek
			* Híradástechnika
		- Használati útmutató értelmezése
			* A műszaki cikkek csatlakoztatása, beépítés, vevői tájékoztatás, értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások
			* A műszaki cikkekhez kapcsolódó okmányok tartalma, címkék, piktoramok
* Forgalmazott műszaki cikkek a tanult ismeretek alapján történő alkalmazása:
	+ Energiahordozók, energiaosztályok, érintésvédelem, kötőelemek, kézi szerszámok, vezetékek, csatlakozók, aljzatok, villák, foglalatok, fényforrások bemutatása használatra
	+ Elektromos háztartási készülékek: háztartási nagygépek, háztartási kisgépek, híradástechnikai eszközök használatának bemutatás a vásárlónak
* Értékesítési módok
	+ Kirakat terv, eladótéri kihelyezés szabályai
	+ Áruk jellege, tulajdonságai
		- Áru minőségének védelme
		- Vagyonvédelem
		- Vásárlási döntés befolyásolására vonatkozó célok
		- Vevőkényelmi és munkaszervezettség szempontjainak figyelembevétele
		- Előrendelések és szükséges házhozszállítás megszervezése szükséges dokumentumok nyilvántartása
	+ Szavatosság, jótállás, kiterjesztett jótállás, garanciális javítás és a szükséges nyomtatványok kitöltése
 |
| 4.1.9. | A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i): | A tananyagegység elvégzése nem kerül külön értékelésre és a tananyagegység elvégzéséről nem kerül sor igazolás kiállítására. A résztvevők záró értékelése a 6.3. pontban leírtaknak megfelelően történik. |

**5. Csoportlétszám**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.1. | Maximális csoportlétszám[[6]](#footnote-6): | **40 fő**  |

**6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása**

*Szakképzés esetén: (Szkt. végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés b) pont.)) A szakmai képzés képzési programja tartalmazza a képzésben részt vevő személy tanulmányi munkájának írásban, szóban vagy gyakorlatban történő ellenőrzési és értékelési módjait, diagnosztikus, szummatív, fejlesztő formáit is.*

|  |  |
| --- | --- |
| 6.1. | Előzetes tudásmérés (diagnosztikus) értékelés: |
| Előzetes tudásmérés: annak felmérése, hogy a képzésre jelentkező dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.A képzésre jelentkező kérésére előzetes tudásmérést biztosítunk.Az előzetesen megszerzett tudás felmérését a képzési programban rögzített követelmények alapján az intézmény a képzésre jelentkező kérésére biztosítja a képzés kezdési időpontját megelőzően. A szolgáltatás ingyenes.Az előzetes tudásmérés az adott tananyagegységben megszerezhető kompetenciákra terjed ki, melyet **szóbeli kérdések** és/vagy **gyakorlati feladatok** megoldásán keresztül mérünk fel képzési részenként.Megszerezhető minősítések: **„Megfelelt”** vagy **„Nem felelt meg”** „Megfelelt” minősítéshez tartozó követelményszint: **Legalább 71%-ot elérő eredmény** |
| 6.2. | Képzés közbeni (fejlesztő) értékelés: |
| A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse.A képzés közbeni fejlesztő értékelés módjai:Visszakérdezés, Gyakorlati feladatmegoldás, CsoportmunkaKépzésben résztvevő visszajelzései, BeszélgetésA fejlesztő értékeléshez **nem tartozik minősítés**, a tanulási és tanítási folyamatokat szolgálja. |
| 6.3. | Résztvevő záró (szummatív) értékelése: |
| A záró értékelés az összes tananyagegység alapján történik a képzés végén.Számonkérések formái: **írásbeli és/vagy szóbeli és/vagy projektfeladat**Számonkérések tartalma: **A tananyagegységek tartalma szerinti ismeretek, készségek, képességek, valamint a képesítő vizsga követelményei alapján****Az írásbeli, valamint projektfeladatsort a képzésben résztvevő oktató állítja össze és a képző intézmény szakmai vezetője hagyja jóvá.**Megszerezhető minősítések:0-50% - nem felelt meg, míg 51-100% - megfelelt.Az elért eredmény differenciált minősítése továbbá történhet az alábbiak szerint:81% – 100% - jeles, megfelelt;71 %– 80% - jó, megfelelt;61%– 70% - közepes, megfelelt;51 %- 60 %- elégséges, megfelelt;50-% elégtelen, azaz nem felelt meg.„Nem felelt meg” minősítés esetén lehetőséget biztosítunk a sikertelen záró értékelés megismétlésére. |

**7. A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 7.1. | A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése: | **TANÚSÍTVÁNY***2013. évi LXXVII. törvény13/B. §**11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)* |
| 7.2. | A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i): | A képzés záró (szummatív) értékelés megfelelt minősítésű teljesítése (6.3. pontban leírtaknak megfelelően), valamint a felnőttképzési szerződésben foglaltak teljesítése. |

**8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 8.1. | Személyi feltételek: | * **Elmélet**: a képzési tartalomnak megfelelő szakos tanári szakképzettséggel, ennek hiányában a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettséggel és szakképzettséggel vagy felsőfokú végzettséggel és a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítéssel rendelkező oktatók vagy a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítéssel és legalább ötéves szakmai gyakorlattal rendelkező oktatók
* **Gyakorlat**: a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettséggel és szakképzettséggel vagy a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítéssel és legalább ötéves szakmai gyakorlattal rendelkező oktatók
 |
| 8.2. | Személyi feltételek biztosításának módja: | Munkaszerződéssel vagy megbízási, illetve vállalkozási szerződéssel. |
| 8.3. | Tárgyi feltételek: | * árutároló és bemutató berendezéseket,
* árumozgató gépeket, eszközöket
* mobil kódleolvasót
* pénztárgépet, POS terminált, kártyaleolvasót
* elektronikus áruvédelmi eszközöket
* műszaki cikkeket széles választékban
* számítógépet
 |
| 8.4. | Tárgyi feltételek biztosításának módja: | A valós idejű tantermi kontakt óra biztosítása: Saját vagy bérelt oktatóterem, eszközök, gépek.A résztvevők számára előírt tárgyi feltételeket a résztvevők maguknak biztosítják.Az oktatók számára előírt tárgyi feltételeket a résztvevők maguknak biztosítják. |
| 8.5. | A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek: | - |
| 8.6. | A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja: | - |

**9. Képesítő vizsga**

|  |
| --- |
| **A képesítő vizsgát nem a képző intézmény szervezi és bonyolítja.**A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés megszerzésére irányuló képesítő vizsgát a nemzeti akkreditálásról szóló törvény szerinti akkreditáló szerv által személytanúsító szervezetként akkreditált vizsgaközpont szervezhet. A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása a <https://szakkepesites.ikk.hu/> weblapon érhetők el a programkövetelmények menüpontban. A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzett képesítő bizonyítvány államilag elismert, önálló végzettségi szintet nem biztosító szakképesítést tanúsít. |
| **A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:** |
| **A szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről (7.1. pont) a képző intézmény által a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben kiállított tanúsítvány.**Egyéb feltételek: **-** |

**10. Az előzetes minősítés ténye**

|  |  |
| --- | --- |
| Szakértő nyilatkozata: | A képzési program előzetes minősítése megtörtént. |
| Az előzetes minősítés helye: | Székesfehérvár |
| Az előzetes minősítés időpontja: | 2024. 04. 04 |
| Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő neve: | Juhász Edit |
| Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma: | FSZ/2020/000146 |
| Felnőttképzési szakértő aláírása: |  |
| A képzési program előzetes minősítését követően a felnőttképzési szakértő a képzési programmal kapcsolatban további - a képzési program előzetes minősítését érintő, azt módosító vagy kiegészítő - megállapításokat nem tehet.Az előzetesen minősített képzési programot a felnőttképző képviseletére jogosult személynek - a képzési program utolsó oldalán - alá kell írnia. A felnőttképzési szakértő a vizsgálatot követő megállapításait tartalmazó szakértői véleményt írásban közli a felnőttképzővel.A felnőttképző az előzetes minősítés alapját képező, szakértői véleményt a képzési programhoz mellékeli.A képzés program módosítása esetén a felnőttképzőnek el kell végeztetnie a módosított képzési program előzetes minősítését. |
| Felnőttképző intézmény képviselőjének aláírása: |  |

1. *A sorok száma bővíthető.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *A Tananyagegységeket bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővítendő.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Megegyezik a 4.1. pontban megadott megnevezéssel* [↑](#footnote-ref-3)
4. *Megegyezik a 4.1. pontban megadott óraszámmal, és megegyezik a témakörök összóraszámával.* [↑](#footnote-ref-4)
5. *Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható - egyéb esetben nem releváns* [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)