**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 Edit  FSZ/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 óra  Önálló 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, Csoportmunka  Képzésben résztvevő visszajelzései, Beszélgetés  A 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)