

**04163009 számú Játékbolti eladó megnevezésű szakképesítés
megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó
programkövetelmény**

1. A javaslatot tevő adatai¹

- 1.1 Természetes személy esetén:
 - 1.1.1 Név:
 - 1.1.2 Lakcím:
 - 1.1.3 E-mail cím:
 - 1.1.4 Telefonszám:
- 1.2 Nem természetes személy esetén:
 - 1.2.1 Név: **Kereskedelemért felelős miniszter**
 - 1.2.2 Jogi személy működési formája (cégforma):
 - 1.2.3 Székhely:
 - 1.2.4 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:
 - 1.2.5 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:
 - 1.2.6 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy e-mail címe:
 - 1.2.7 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy neve:
 - 1.2.8 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy telefonszáma:
 - 1.2.9 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy e-mail címe:

2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

- 2.1 Megnevezése: **Játékbolti eladó**
- 2.2 Ágazat megnevezése: **Kereskedelem**
- 2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: **0416 Nagy és Kiskereskedelem**

3 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés

- 3.1 Megnevezése: **Játékbolti eladó**
- 3.2 Szintjének besorolása
 - 3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: **3**
 - 3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: **3**

¹ A megfelelő elem kiválasztandó.

3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése²:

- 4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető 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.
- 4.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály: **21/2010. (V.14.) NFGM rendelet** az egyes ipari és kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítésekről

5 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:

A játékbolti eladó alkalmassá teszi az üzletet a vásárlók fogadására. Részt vesz az üzlet külső és belső képének kialakításában. Átveszi a beérkező árut, gondoskodik a megfelelő tárolásáról és kihelyezéséről. Az eladó tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat, javaslataival segíti a vásárlói döntéseket. Vásárlói panaszt kezel, reklamációt intéz. Szakszerűen kezeli a pénztárgépet, pénzt, pénzhelyettesítő eszközöket, online és papíralapú számlát állít ki. Segédkezik az áru megrendelésében, visszarúzásban, használja ezek bizonylatait online és papíralapon. A digitális eszközök használatával biztosítja a készletpontosságot. Figyel a vagyon és áruvédelemre, közreműködik a leltárban, ismeri bizonylatait. Gondoskodik az üzlet nyitásáról és zárásáról. Külső megjelenése ápoltságú, magatartása etikus. Megőrzi magában a „homo ludens” a játékos embert és másokban is felébreszti a játék öröme iránti vágyat.

² A megfelelő elem kiválasztandó.

6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:

6.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll: nem

6.1.1 Az oltalom típusának megjelölése: -

6.1.2 Nyilvántartó hatóság: -

6.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma: -

7 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:

7.1 Iskolai előképzettség:

- **alapfokú iskolai végzettség**

7.2 Szakmai előképzettség: -

7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: **szükséges**

7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: -

8 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulonként meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):

8.1 Minimális óraszám: **80**

8.2 Maximális óraszám: **120**

9 A szakmai követelmények leírása:

9.1 Nem modulszerű felépítés esetén:

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Képes az üzlet nyitását és zárását elvégezni.	Az eladó ismeri az üzletnyitás – zárás vagyonsvédelmi, technikai, hatósági	A szabályok prioritását felmérve, váratlan	Ellenőrzi önmagát és kollégáját is segíti a pontos

		és helyi szabályait és ezek szerint jár el.	helyzetben is szem előtt tartja azokat és a helyzethez illő legmegfelelőbb megoldást választja.	tevékenységben.
2.	Előkészíti az eladóteret a vevő fogadására. Feltölti a polcot áruval, kihelyezi az árjelzőket. Ellenőrzi a játékok minőségét, a nem megfelelő, nem biztonságos gyermekjátékot megfelelően kezeli.	Ismeri az árubemutató, polctükör elkészítésének szabályait, kihasználja a bolt helyi adottságait, berendezéseit, marketing célokat szolgáló eszközeit. A hatósági szabályokat, a minőségi jeleket ismeri.	Munkáját pontosan végzi, esztétikus, vonzó formában jeleníti meg a termékeket. Munkatársaival összehangoltan dolgozik, a vezetői elvárásokat szem előtt tartva. A hatósági szabályokat követi.	Felelős a Fogyasztóvédelmi, környezetvédelmi, munkavédelmi, balesetvédelmi előírások betartásáért, a helyes árkijelzésért.
3.	Fogadja a vásárlót, üdvözlö. Információt gyűjt és ad a vevőnek. Felméri a nyílt és burkolt szükségleteket, tájékoztat, alternatívákat ajánl és értékesít. Segíti a vásárlót a döntésében. Ismételt vásárlásra buzdít.	Áruismerettel rendelkezik a következő csoportosítás szerint: korcsoport szerinti játék, nemek szerinti játék, fejlesztő játék, ismeretterjesztő játék, szerepjáték, logikai és kreatív játék, építőjáték, kültéri játék, sport, nosztalgia játék, kártyajáték, társas játék.	Érdeklődik a piacon megjelenő változások iránt, elfogadja az új játék trendeket. Türelemmel és határozottan kezeli a gyermekvásárlók magatartását.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg az új termékek bevezetésével kapcsolatban. Felelősséget vállal az általa nyújtott információkért.

4.	Képes kiszolgálni az on-line érkező megrendeléseket, ellátja a vevőszolgálati feladatokat.	Ismeri az on-line eladás értékesítési és panaszkezelési szabályait, a digitális eszközök alkalmazását.	Körültekintően és szabályosan végzi munkáját, az on-line eladás során, tévedésének jelentőségét érzi.	Önállóan, megbízhatóan, precízen látja el a feladatait. Tévedését javítja, ennek felelősségét vállalja.
5.	Vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vásárlókkal. Megfelelő empátiával kezeli a vevőpanaszokat.	Vevőlélektani és eladás technikai alapismerettel rendelkezik.	Empatikus magatartás jellemzi a vevőkkel folytatott kommunikációban.	Önállóan kezeli a vevőpanaszokat, rendkívüli esetben vezetője segítségét kéri. Felelősséget vállal kommunikációja iránt.
6.	Kezeli a pénztárgépet, vonalkód olvasót, számítógépet, nyomtatót, fénymásolót, pénzzel és pénzhelyettesítő eszközökkel dolgozik.	Ismeri a POS rendszert, a pénztárgép nyitási és zárási szabályait. Ismeri a bizonylatokat, tartalmukat papíralapon és digitális formában is. Elektronikus számlát készít és nyomtat. Papír alapon is tud számlát, nyugtát írni.	Logikus gondolkodása segíti a pénztár és a pénz pontos, fegyelmezett kezelését, számolását.	Evidenciaként kezeli, hogy hibáiért anyagi felelősséggel tartozik. A bizonylatok kitöltéséért teljes felelősséget vállal.
7.	Részt vesz az áruátvétel folyamat előkészítésben, a mennyiségi és minőségi átvételben.	Ismeri az áruátvétel folyamatát, módjait, bizonylatait. Tudja kezelni a hibás teljesítést.	Körültekintően, a szabályoknak megfelelően végzi a mennyiségi és minőségi átvételt.	Az áruátvételt önállóan lebonyolítja, ismeri bizonylatait.
8.	A kereskedelmi akciók szervezésében aktívan részt vesz, az akcióváltást szakszerűen	Az akciók, árubemutatók eladásösztönzők szerepével, előnyeivel	Elkötelezett a bolti akciók sikeres lebonyolításában.	Az akciókat az előírásoknak megfelelően, a fogyasztóvédelmi szabályok betartását szem

	lebonyolítja.	tisztában van.		előtt tartva bonyolítja.
9.	Aktívan részt vesz a leltározás folyamatában, lebonyolításában.	Ismeri a leltározás bizonylatait, a leltározás módját, folyamatát, adminisztrációját.	Szem előtt tartja a leltáreredmény üzletre gyakorolt hatását, ezért pontosan, precízen végzi azt.	Felelősséget vállal a leltározás során végzett munkájáért, együttműködve teszi azt.
10.	Használja az áru és vagyonvédelmi eszközöket.	Ismeri a vagyonvédelmi eszközöket és alkalmazásukat.	A vagyonvédelmi előírások betartását a bolt vagyonának szem előtt tartása miatt önmagára nézve kötelezőnek tartja.	Felelősen gondolkodik a vagyonvédelmi előírásokról.
11.	Az eladóteret, raktárakat, és más helyiségeket tisztán, rendben tartja.	Ismeri a takarítási feladatokat.	Munkakörnyezeté re igényes, azt rendben tartja.	Az eladótér tisztántartását önállóan, esetleg munkatársak bevonásával végzi.
12.	A munkahelyi baleseteket megelőzi, a veszélyt elhárítja.	Ismeri a balesetvédelmi előírásokat, baleset esetén tudja mi a teendő, a veszélyeket ismeri, azokat elhárítja.	Munkáját precízen végzi, elkötelezett a balesetmentes munkavégzés mellett.	Felelős a munka- és balesetvédelmi előírások betartásáért.
13.	A környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat alkalmazza.	Ismeri a hulladékkezelés szabályait.	Szem előtt tartja a fenntarthatóságot, a szelektív hulladékkezelést, valamint a környezettudatos energiagazdálkodást.	Felelősnek érzi magát a környezettudatos energiagazdálkodás maradéktalan betartásáért.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem³

10 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerő-piaci relevanciája):

A játék személyiségfejlesztő hatása elvileg határtalan. Szerepe van az ismeretszerzés, szocializálódás, szabálykövetés, kreativitás, mozgás terén. Örömet szerez és szórakoztat. A játékokra egyre nagyobb a fogyasztói igény, ezért és a korrallal haladva a kiskereskedelmi boltok on-line értékesítéssel is kiegészítették tevékenységüket. A kereskedelemben állandósult munkaerőhiányt ez a képzés enyhíteni képes. Az alapfokú végzettséggel rendelkezők számára jó lehetőség a továbbtanulásra, fejlődésre, a munkaerőpiacon való elhelyezkedésre. Ezáltal nő a foglalkoztatottak száma. A játékbolti eladói munka minden életkorban könnyen végezhető, így pályamódosítás esetén is vonzó szakma.

11 A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:

11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek:

11.2 Írásbeli vizsga

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Áruforgalmi és bizonylat ismeret

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

- a. Vásárlási szituáció alapján, papír alapú készpénzfizetési számla és nyugta kitöltés.
- b. Az írásbeli vizsgafeladat, amely tíz feladatból áll és a következő témakörök tanulási eredményeit méri:
 - Üzletnyitás, zárás,
 - Hatósági szabályok, panaszkezelés,
 - Áru átvétel,
 - Leltár, leltározás témakör.

Feladattípusok, melyek közül legalább 3 típus jelenjen meg a feladatsorban.

- Kifejtős: fogalom definiálása, tevékenység leírása.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat, kifejezéseket kell párosítani.
- Igaz-hamis állítások: jelölni kell, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis, az állítást indokolni kell.

³ A megfelelő válasz aláhúzendő.

– Sorrendbe rendezés: időbeli folyamatok sorba rendezése.

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: **40** perc

11.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: **30 %**

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

a) A bizonylat a számviteli törvénynek megfelelően van kitöltve, jól olvasható, pontos, javítás nélküli, áttekinthető, valóságos. Csak pontos, hibátlan bizonylat értékelhető. Értékelés: javítási-értékelési útmutató alapján.

A feladat aránya a **vizsgatevékenységben 90%**

b) A pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza, a javítás az útmutató alapján történik. Teljes pontszám csak hibátlan megoldásért adható, részpontszám adható a javítás során. Amennyiben a feladatoknál többféle megoldás lehetséges, a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek, ezekért is teljes pontszám jár. Az értékelés százalékos formában történik.

A feladat aránya a **vizsgatevékenységben 10%**

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

11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Eladástechnikai helyzetgyakorlat**

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység áruforgalmi gyakorlat és áruismeret témakörök tanulási eredményeit méri.

Termék prezentáció, projektoron kivetítve 7-10 dia (ppt. vagy prezi). A bemutató elkészítése otthoni feladat, a vizsga a bemutató prezentációja.

i. A vizsgázó válasszon ki játékokat és prezentálja nemek, korcsoport, fejlesztő, ismeretterjesztő, kreatív, építő, szezonális jellegű, nosztalgia, szociális kapcsolatot elősegítő kategóriában!

Kategóriánként 3-3 játékot ismertessen, határozza meg piaci helyzetét kedveltség, ár, helyettesíthetőség, időállóság vetületében.

- A **vizsgarész** végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 *perc*
- A vizsgarész aránya a projektfeladaton belül: **40 %**

a) Eladás technikai helyzetgyakorlat: Fogadja a vevőt, megismeri igényeit, szükségletazonosítás, ajánlatok, alternatívák prezentációja, vásárlási döntés felismerése, fizetés pénztárgép használattal, digitális számlanyomtatás, elköszönés.

- A **vizsgarész** végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: **50 perc**
- A vizsgarész aránya a projektfeladaton belül: **60 %**

11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: **80 perc**

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: **70 %**

11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a) Megfelelően használja a digitális eszközöket.
A bemutató felépítése formailag és tartalmilag egyértelmű, logikus.
A vizsgázó kommunikációja érthető, szabatos, figyelemfelkeltő.
Szakmai tartalom helyes.
- b) Értékesítési folyamat részenként értékelendő, a feladat kivitelezése, a megvalósítás sorrendje, a kommunikáció minősége, vásárlóval kialakított kapcsolat, áruismeret alkalmazása, gépek, eszközök rendeltetésszerű használata, pénz és pénztárkezelés, számlázás. Értékelendő az önállóság, igényesség, kreativitás. A vásárló egy vizsgázó, a vizsgabizottság egyszerre tudja értékelni mindkét vizsgázó felkészültségét. Eladó szerepet minden vizsgázónak be kell tölteni.

A helyzetgyakorlat során az értékelés:

- A gyakorlati tevékenység végrehajtása: 80%
- Fizetetés, az online pénztár kezelése, számlanyomtatás 20%

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

11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:
Rendszergazda vagy informatikus.

11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- számítógép, internet kapcsolattal
- projektor
- nyomtató
- vonalkód olvasó
- pénztárgép
- telefon
- ügyviteli szoftverek
- üzleti irodai eszközök
- számológép
- nyomtatványok, bizonylatok

- íróeszköz
- játékpénz
- árukészlet

11.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

11.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok:

- Saját adathordozón kizárólag a vizsga prezentáció legyen.

11.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek:

12 A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek
--
