

## 04163010 számú Bútorbolti eladó megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény

### 1 A javaslatot tevő adatai<sup>1</sup>

#### 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: Bútorbolti 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 megszerezhető szakképesítés

3.1 Megnevezése: Bútorbolti 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

3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

<sup>1</sup> A megfelelő elem kiválasztandó.

**4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése<sup>2</sup>:**

- 4.1 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 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 bútorbolti eladó az árukészletet szakszerűen előkészíti, bemutatását minőségorientált módon, a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályok, a tisztasági előírások valamint a marketing szempontok figyelembevételével. Kihelyezi a szükséges tájékoztatókat, katalógusokat, színmintákat, értékesítést elősegítő eszközöket. Kreatív javaslatokkal él az enteriőrök berendezésére vonatkozóan, biztosítja a termék és környezetének dekorációját. Feltünteti az eladási árakat. Nyomon követi a bútor- és lakberendezési területen megvalósuló fejlesztéseket és trendeket. Felméri a vásárló igényeit, ajánlja és bemutatja a termékeket. Tájékoztat a bútorok használati, kezelési jellemzőiről. Ajánlást ad a kiegészítő szolgáltatásokról, igény szerint megszervezi azokat. Értékesít, megállapodást köt, előjegyzést vesz fel, felvilágosít az áruhitel lehetőségeiről. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket. A fogyasztói érdekvédelemnek, minőségirányítási előírásoknak megfelelően intézi a vevő reklamációkat. Elvégzi az online értékesítést, kezeli a vásárlói adatbázis. Pontosan vezeti a működtetéshez előírt nyilvántartásokat.

---

<sup>2</sup> 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: nem szükséges

7.3. Egészségügyi alkalmassági követelmény: szükséges

7.4. Szakmai gyakorlat területe és időtartama: nem szükséges

**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: 100

8.2. Maximális óraszám: 150

**9. A szakmai követelmények leírása:**

9.1. Nem modulszerű felépítés esetén:

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Elemzi az árukészletet és részt vesz a beszerzési folyamatban.	Ismeri a bútorbolt teljes termék választékát, (csoportonkénti szakspecializáció esetén a megjelölt kínálatot és a szakspecializáció keretein kívül esőt).	Figyelemmel kíséri a beszerzendő termékek összetételét befolyásoló tényezőket és az innovatív, környezetbarát (bio) megoldásokat.	Önálló javaslatokat tesz az készlet kialakítására.
2.	Részt vesz az áru	Ismeri az áruátvétel	Törekszik az áru	Önállóan, másokkal

	mennyiségi és minőségi átvételében és az átvételhez kapcsolódó bizonylatok kitöltésében.	folyamatát, a hozzá tartozó bizonylatokat, teendőket a hibás teljesítés esetén.	szakszerű átvételére a kísérő dokumentumok ellenőrzésével.	együttműködve bonyolítja le az áruátvételt.
3.	Kezeli az árukészletet, előkészítés után kihelyezi az árut az eladótérbe és gondoskodik a feltöltésről. Szabályszerűen kezeli az árumozgató gépeket.	Lakberendezési anyag és stílus ismerettel rendelkezik és behatóan ismeri a színelméletet és ezt hasznosítja a kihelyezésnél.	Szem előtt tarja az áruház belső terének az áru kihelyezésre való alkalmasságát, minőségi megjelenítését, és a készletgazdálkodás elveit, törekszik az aktuális hazai és nemzetközi trendek folyamatos nyomon követésére.	Másokkal együttműködve végzi a kihelyezési feladatokat a kihelyezési elvek (FIFO, LIFO...) betartásával.
4.	Értelmezi a szerelési útmutatót, összeállítja, állíttatja a bútorokat.	Ismeri, érti az útmutatók ábráit, a hulladékkezelés szabályait, a vonatkozó környezetvédelmi előírásokat.	Elkötelezett az áruk minőségének megóvására, betartja a termékbiztonsági és hulladékkezelési szabályokat.	Szokásos időtartam alatt önállóan értelmezi a szerelési útmutatót és állítja/ állíttatja össze a termékeket.
5.	Értékesítésre kihelyezi/kihelyezteteti a bútorokat az eladótérbe, figyelembe veszi a kereskedelmi akciók megjelenítését. Fenntartja, az üzlet belső terének összhangját, belső dekorációt készít/készíttet az aktualitásnak megfelelően.	Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket, az áru kihelyezés szabályait, érti a különböző promóciók, kampányok, akciók, eladásösztönzők szerepét.	Törekszik a vevői igényeknek megfelelő bemutatásra, a boltban meghirdetett akciók sikeres lebonyolítására.	Kreatívan, másokkal együttműködve végrehajtja a bemutatói feladatokat, felelősséget vállal saját munkájáért, a bolt promóciójáért.
6.	Biztosítja a termékek árkijelzését, a termék információk,	Ismeri a hagyományos és a digitális eszközöket, (pl. vonalkód, QR kód a termékeken, az	Figyelemmel kíséri a bútorokhoz kapcsolódó tájékoztató	Vezetője utasítása alapján önállóan készíti, nyomtatja és helyezi ki a feliratokat.

	áruvédelmi eszközök szakszerű kihelyezését.	árleolvasó eszközök használatát.	információk meglétét.	
7.	Fogadja a vásárlót, felméri, az igényeit, bemutatja az árut, előjegyzést vesz fel.	Ismeri a termék választékot, a termékek előnyeit.	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, a vásárlói igények maradéktalan kielégítését.	Önállóan végzi az árubemutató és értékesítő feladatait.
8.	Segíti a vevőt a vásárlási döntésben. Tájékoztat a bútorok jellemzőiről, használatukról, a kezelésükről, a kiegészítő szolgáltatásokról. Javaslatot tesz a kiegészítő termékek megvásárlására.	Ismeri a bútorok csoportosítását, választékát, minőségét, a bolti kiegészítő termékeket, a szolgáltatási tevékenységeket. Ismeri a helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket.	Tudatos szakmai tanácsadást végez. Szem előtt tartja a termékek választékát, minőségi követelményeiket, termékelőnyeit, a szolgáltatási tevékenységeket. Motivált a kiegészítő termékek értékesítésére.	Kreatívan, útmutatással segíti a vásárlót a döntésben. Felelősséget vállal a bútorok használatára vonatkozó előírások ismertetésére. Másokkal együttműködve végzi a szolgáltatási tevékenységeket.
9.	Kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.	Ismeri az okmányok és bizonylatok alakai és formai követelményeit, azok adattartalmát, kitöltésének módját.	Motivált a bizonylatok pontos vezetésére.	Felelősséget vállal a munkájáért, a bizonylatolási előírások betartásáért.
10.	Kezeli a pénztárgépet, rögzíti a tranzakciókat, számlát ad, jótállási jegyet állít ki.	Ismeri a POS alapú pénztárgépek működtetését, a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem területén, a különböző fizetési módokat.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, vezeti a bizonylatokat.	Önállóan látja el a pénztáros feladatait. Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért, az átvett fizetőeszközökért.
11.	Online megrendelés esetén kezeli a vevői adatokat, rögzíti az adatbázisban. A megrendelt árukat összeállítja és előkészíti	Ismeri a vonatkozó szabályokat, az alkalmazott szoftver használatát, az áru összeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	Precízen vezeti az adatbázist. Törekszik a kommissiózás és expedálás munkafolyamatainak hibátlanságára.	Útmutatás alapján ellenőrzi a készletmozgást. Felelősséget vállal a határidő betartásáért a megrendelések feldolgozása során.

	kiszállításra.			
12.	Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs folyamatokban.	Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, folyamatát és az adminisztrációs feladatokat.	Törekszik a leltárhiány mérséklésére, a költséghatékony, göngyöleg, és visszáru kezelésre.	Másokkal együttműködve leltároz, felelősséget vállal a pontos kimutatásért.
13.	Alkalmazza az áru-, és vagyonvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyonvédelmi módszereket és eszközöket.	Elkötelezett az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért.	Másokkal együttműködve intézkedik veszélyeztetettség esetén.
14.	Fogadja, szakszerűen kezeli a fogyasztói reklamációkat, megszervezi a kapcsolódó garanciális javítást.	Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, a fogyasztóvédelmi szabályokat.	Empatikus a panaszos vevőkkel szemben, elkötelezett az udvarias kommunikáció, és a megfelelő megoldások mellett.	Önállóan, problémás eseteknél a közvetlen felettese segítségével végzi a fogyasztói reklamációk fogadását, megoldását.
15.	Alkalmazza a munka és balesetvédelmi előírásokat.	Tudja mi a teendő baleset esetén, ismeri az előforduló rendkívüli események kezelési módjait.	Törekszik a biztonságos munkakörnyezet megóvására és a biztonságos munkavégzésre.	Felelős a munkakörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.
16.	Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Értékként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos fenntarthatóságra.	Felelős a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért.

9.2.A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem<sup>3</sup>

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

A szakmai képzés a munkaerő-piaci kereslet kielégítésére törekszik, a bútorbolti eladó szakmai képzés az ágazatban már régóta megfogalmazott hiányt elégíti ki. A bútorok az emberek szinte legfontosabb – az életminőségüket befolyásoló – tárgyai. A bútorkereskedelem területén az eladók szerepe kiemelten hangsúlyos, a megfelelően képzett

<sup>3</sup> A megfelelő válasz aláhúzendó.

személyek meghatározhatják az emberek mindennapjait és életminőségüket otthon éppúgy, mint munkahelyükön. Mindezekhez a tanácsadási, majd a döntési folyamatok elősegítéséhez nélkülözhetetlen a szakértő eladói munka. Az ágazatban tevékenykedő vállalkozások versenyképessége szempontjából kiemelt szerepet kap – termékkínálatuk mellett – a jól képzett, motivált és a bútor - és lakberendezési trendeket jól ismerő, kreatív szakemberek foglalkoztatása.

A szakképzés az elhelyezkedés, a magasabb jövedelmi szint elérését és a hosszú távú karrier esélyeit javítja, valamint a széleskörű tudást biztosító képzés egyben önfejlesztésre is ösztönöz.

## **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: Lakberendezési és áruforgalmi ismeretek

11.2.2. A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A feladatsor szöveges feladatokból áll és a következő témakörök tanulási eredményeit méri: lakberendezési és áruforgalmi ismeretek

Áruátvétel előtti feladatok, mennyiségi és minőségi áruátvétel, áru előkészítési feladatok, árkijelzés. Termékkihelyezés, szabályok, trendek, árumozgató eszközök használata. Fogyasztóvédelem. Csomagolástechnika. Pénztárgépkézelés, ellenérték elszámolás, pénzkézelés bizonylatai. Leltározási alapismeretek. Áru- és vagyonvédelem. Baleset-, munka-, tűzvédelmi ismeretek. Környezetvédelem. Megrendelt termékek összeállítása. Lakberendezési stílusok. Színelmélet.

Bizonylatok tartalmi adatai: megrendelő levél, szállítólevél

A vizsgafeladat a következő feladattípusokat tartalmazza, melyek közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatlapon:

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos megfogalmazása, értelmezése
- Szöveg kiegészítés: a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, sorrend optimalizálás
- Feleletválasztás: minimum három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset

• Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis állítást javítani, indokolni kell

11.2.3. A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 90 perc

11.2.4. A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 40%

11.2.5. A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés a javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható. A javítás során részpontszám adható, de ezt a javítási-értékelési útmutató részletesen meghatározza. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

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: Kereskedelmi gyakorlat

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tételsor a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

11.3.3 Kereskedelmi egységben történő helyzet gyakorlat, bútor értékesítés, viselkedés kultúra, kommunikáció, információ kezelés

A bútor kereskedelem témaköreiből 5 témában különböző lakberendezési termékekre vonatkozóan kidolgozott tételből húz a vizsgázó.

1. Áruátvétel – az átvételi terület felkészítése az áru fogadására, mennyiségi és minőségi átvétel, használja a szükséges berendezéseket, gépeket.
2. Raktározás/Előkészítés - kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból, elhelyezi a terméket a megfelelő helyiségben, használja az árumozgató eszközöket, betartja a munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályokat, árucsoportok ismeretében előkészíti az árut az értékesítésre, címkéz, árkijelzést végez, feltölti az eladóteret a szabályok, új trendek szerint, az eladásösztönzés ismeretében.
3. Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, kapcsolatot teremt, megismeri igényeit, bizalmi kontaktust teremt, felméri az igényt, termék ajánlást tesz, specifikus termékismeret alapján bemutatja az árut, kitér a termék jellemzőire, alkalmazza a személyes meggyőzés elvét a vevői magatartásformák ismeretében, segíti a vásárlási döntés meghozatalában, használati útmutatást ad, tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról, keresztértékesítést végez.
4. Pénztárgép kezelés – kezeli a pénztárgépet, tételeket rögzít, bizonylatot ad, kezeli a fizető eszközöket.



5. Vevői panasz kezelése – a fogyasztói érdekvédelem alapvető előírásai ismeretében, a vevőreklamáció intézésének szabályai szerint, empatikusan meghallgatja a vevő panaszát, felhasználja az információkat, megfelelő kommunikációval tájékoztat a megoldási lehetőségekről, a szempontok figyelembevételével a legkedvezőbb megoldásra törekszik.

Feladatleírás alapján elvégzi a tevékenységet, szakmai beszélgetést folytat a vizsgabizottsággal

11.3.4 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 perc

11.3.5 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 60%

11.3.6 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Helyzetgyakorlat értékelésének szempontjai:

- Tanulási eredmények bemutatásának sikeressége
- Feladat értelmezése
- Kommunikáció, vevő típusok ismeretében
- Megvalósítás, önállóság, igényesség, problémák kezelése
- Lakberendezési termékek bemutatása
- Környezetvédelmi előírások ismerete
- Munka-, tűz-, balesetvédelmi előírások ismerete

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

11.4. A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

11.5. A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: A vizsga lebonyolításához a vizsgaszervező internetkapcsolattal rendelkező számítógépet biztosít

A projektfeladat elvégzéséhez a vizsgaszervező biztosít:

- Lakberendezési termékek széles választékát
- Pénztárgépet, POS terminált, mobil kódleolvasót, kártyaleolvasót
- Elektronikus áruvédelmi eszközöket
- Árumozgató gépeket, eszközöket

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

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

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

<b>12.12. A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek</b>
--

----