

**04163011 számú, Élelmiszer-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: **Élelmiszer-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: **Élelmiszer-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 képzésekről.

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

Az Élelmiszer eladó tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Kreatívan, ízlésesen, mindig a legjobb minőséget biztosítva helyezi ki, a szezonalitásnak megfelelően a termékcsoportokat. Megfelelően kezeli és tárolja az élelmiszereket.

Segít a pultépítésben, ismeri és alkalmazza a csomagolás nélküli élelmiszerek pultos értékesítésének szabályait. Ismeri és a munkája során használja az élelmiszer csomagolási eljárásokat.

Tudatos szakemberként, digitális eszközök használatával biztosítja a készletpontosságot, a helyes fogyasztói ár feltüntetését. Szakszerűen kezeli a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket. Betartja a munkavédelmi, környezetvédelmi, higiéniai, élelmiszer-biztonsági előírásokat. Biztosítja az élelmiszer értékesítéshez kapcsolódó jogszerű panaszkezelést. Ismeri a speciális táplálkozási igényt kielégítő termékeket és képes ezek szakszerű bemutatására és a vásárlóknak történő ajánlására. Felelősséget vállal az általa átadott termékinformációk megfelelőségéről.

6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető 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: -

² A megfelelő elem kiválasztandó.

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	Közreműködik az áruátvétel folyamatában.	Ismeri az árubeszerzés, áruátvétel lépéseit a kereskedelmi tevékenységre gyakorolt hatását.	Körültekintően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében.	Az áruátvételi feladatokat önállóan elvégzi.

2	Részt vesz az élelmiszerek raktározásában, eladásra történő előkészítésében.	Ismeri a szakosított élelmiszerraktározás szabályait, a termékminőségre, élelmiszerbiztonságra gyakorolt hatását.	Pontosan végzi munkáját. Hiba esetén jelzi a problémát a vezetőjének. A saját munkáját hatékonyan szervezi és végzi.	Munkája során felelősséget vállal a raktározott áruért.
3	Részt vesz a készletgazdálkodásban, az optimális készletmennyiség fenntartásában.	Ismeri a hatékony készletgazdálkodás szempontjait, valamint a készletgazdálkodást segítő mobil eszközök, szkennerek működését, de képes használni a hagyományos, papír alapú bizonylatokat is.	Pontosan, előrelátóan végzi munkáját. Hiba esetén jelzi a problémát a vezetőjének. A saját munkáját hatékonyan szervezi és végzi. Nyitott az új technológiai eszközök használatának elsajátítására.	Másokkal együttműködve, vezetői irányítással végzi el a készletgazdálkodási feladatokat. Felelősséget vállal az általa nyújtott információk hitelességéért.
4	Áruajánlással segíti a vevőt a vásárlási döntésben.	Ismeri az általa értékesített élelmiszerek élettani hatásait, kezelési, tárolási, felhasználási módját. Tisztában van a helyi vásárlási trendekkel és a speciális,	Elkötelezett a termékismerete folyamatos bővítésére. Nagyfokú precizitással törekszik a termék információk átadására.	Felelősséget vállal az általa nyújtott termék információk hitelességéért.

		valamint a szezonális termékcsoporthoz.		
5	Az árut jellegének megfelelően készíti elő, szeleteli, darabolja, kiméri, majd becsomagolja a vevő részére.	Ismeri a pultból történő értékesített élelmiszerek speciális árukezelési módjait.	Pontos, precíz. Elkötelezett az élelmiszerek minőségének, élvezeti értékének megőrzésében.	Munkáját önállóan végzi. Felelősséget vállal az általa csomagolt áruk minőségéért, fogyaszthatóságáért.
6	Kialakítja az üzlet polcképét, árufeltöltést végez. Képes az előre elkészített polctükör/kihelyezési térképét használni.	Ismeri a polctükör/kihelyezési térkép elkészítésének szabályait.	A kihelyezési térkép elkészítésekor szem előtt tartja az élelmiszerek jellegét, a fogyasztói szokásokat. Az árufeltöltés során elkötelezett a kihelyezési térkép betartásában.	A kihelyezés tervezési folyamatában vezetői irányítással vesz részt. Az áru kihelyezését önállóan elvégzi.
7	Kialakítja a termékek pultban történő elhelyezését.	Ismeri a közvetlenül fogyasztható, csomagolás nélküli élelmiszerek forgalmazási szabályait, a fogyasztóvédelmi előírásokat.	Tudatosan alkalmazza a tetszetős termékmegjelenítést segítő eszközöket a pultépítés során (pl. dekorációs eszközök, megvilágítás, kihelyezési módok, stb.).	Útmutatással döntést hoz a kihelyezés módosításáról. (pl. készlethiány esetén). Elkötelezett az ízléses, vevőbarát termékmegjelenítés iránt.
8	Vezeti az élelmiszerkereskedelemben használt dokumentumokat,	Ismeri az áruforgalmazás során alkalmazott	A bizonylatok kiállítása során pontosságra	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat megfelelőségéért, a jogszabályi előírások

	bizonylatokat.	bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási eljárásokat.	törekszik.	betartásáért.
9	Alkalmazza az élelmiszer biztonsági, higiéniai, munkabiztonsági, környezetvédelmi szabályokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában.	Ismeri az élelmiszerbiztonsági, higiéniai, munkabiztonsági, környezetvédelmi szabályokat.	Szabálykövetően végzi feladatait.	Felelős a hatáskörén belüli előírások betartásáért.
10	Összeállítja az árcímkéket, feliratokat a kihelyezéshez. Fogyasztói árat számol.	Ismeri az árfeltüntetéshez és a címkézéshez szükséges hagyományos és a digitális eszközöket, (pl. vonalkód, QR kód a termékeken), az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát. Ismeri a nettó, a bruttó fogyasztói ár, valamint az egységár fogalmát, számítási módszereit.	Szem előtt tartja az árucímkék és feliratok készítésének és kihelyezésének szabályait és a megfelelő fogyasztói ár feltüntetését.	Vezetői irányítással, felelősséget vállalva készíti el, és helyezi ki a címkéket és feliratokat.
11	Megfelelő módszerekkel kezeli a vásárlói észrevételeket, panaszokat.	Ismeri az élelmiszer értékesítés során alkalmazásra kerülő fogyasztói	Törekszik az üzlet vásárlóinak elégedettségére, a panaszok empátikus, szakszerű	Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, rendkívüli eseteknél felettese segítségét kéri.

		érdekvédelemre vonatkozó szabályokat, dokumentumokat.	kezelésére.	
12	Akciós fogyasztói árat számol.	Ismeri az árkedvezmények, akciók bevételnövelő hatását, az árkedvezmény nyújtásának jogszabályokban rögzített feltételeit.	Törekszik a kiszámolt árkedvezmények pontos kihelyezésére.	Vezetője útmutatása alapján ellenőrzi a kereskedelmi egység egész területén az akciós árakat.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem³

10 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerelhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerőpiaci relevanciája):

A fokozatosan előre törő online és a diszkont jellegű értékesítési csatornákkal a hagyományos kereskedelmi szereplők csak a jól képzett munkaerővel, specializált választékkal vehetik fel a versenyt. Kiemelkedő szerephez jut az élelmiszerek megjelenítése, a vevő és az eladó közötti interakció, a kommunikáció, az áruismeret. Az élelmiszer-eladó szakképesítést megszervezőknek ismerniük kell a hagyományos és a modern készletgazdálkodás, áruforgalom alapjait a leghatékonyabb működés és a versenyképesség érdekében. A képzés különösen fontos az alacsony lélekszámú településeken működő vagy a 200 m²-nél kisebb alapterületű élelmiszerkereskedések tulajdonosai, alkalmazottai, valamint minden élelmiszer jellegű üzlet nyitását tervező vállalkozó számára. Az optimalizált képzési idő lehetőséget ad a termelői boltot nyitó gazdáknak is, akik nem fő tevékenységként végzik a kereskedelmet.

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: **Áruforgalom lebonyolítása**

³ A megfelelő válasz aláhúzendó.

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: számítógép alkalmazását igénylő vizsgatevékenység

Az írásbeli vizsgafeladat 20 feladatból áll és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások és jogszerű működés.

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

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.
- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, 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, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis.
- Számítási feladatok: a termékek fogyasztói árának és az árengedményeknek a meghatározására, kiszámolására épül. Ki kell számolni a kedvezményes fogyasztói árat a megadott árengedmény százaléka alapján vagy meg kell határozni az árengedmény százalékát a forintban megadott fogyasztói árcsökkentés mértéke alapján.

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: **60** perc

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

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak hibátlan feladatmegoldásért adható. A javítás során részpontszám adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek. Az értékelés százalékos formában történik.

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 helyzetgyakorlat**

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

▪ A vizsgatevékenység valós bolti környezetben történik és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi gyakorlati tevékenység és áruismereti tevékenység.

▪ A vizsgázó a legalább hat tételből álló tételsorból húz egyet. A tételben lévő feladatléírás alapján elvégzi az áruforgalmi, áruismereti tevékenységet és szakmai beszélgetést folytat a vizsgabizottsággal az alábbi témakörökből kihúzott tételéről:

- 1) Áruátvétel – előkészíti a raktárhelyiséget az árucikkek fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.
- 2) Raktározás / Előkészítés – elvégzi és bemutatja az élelmiszerek szakosított tárolásának a rendjét, előkészíti a termékeket az értékesítésre, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályok betartásával.
- 3) Termékkihelyezés /Pultrendezés - Rendelkezésre álló pultos kihelyezést instrukciók alapján átépít, ízlésesen átrendez, gondoskodik a csomagolás nélküli termékek ár feltüntetéséről, a szükséges termékinformációk megjelenítéséről. Biztosítja a termékek nyomon követhetőségét.
- 4) Termékkihelyezés Polctérkép használatával - A rendelkezésre álló termékekből megépíti a termék kihelyezését, gondoskodik a termékek megfelelő árfeltüntetéséről, az akciós árakról is.
- 5) Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri igényeit, bemutatja a kért terméket, ismerteti a jellemzőit, segíti a vásárlási döntés meghozatalát és szakszerű tájékoztatást biztosít a vevők számára. Pultos értékesítés esetén a terméket szeleteli/darabolja/ kiméri és csomagolja, átadja a vevőnek.
- 6) Vevői panasz kezelése – kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Meghallgatja a vevő panaszát, tájékoztatja a vásárlót az őt megillető fogyasztóvédelmi jogokról, segít használni a Vásárlók könyvét, empátiával válaszol, keresi a megoldási lehetőségeket a kommunikáció során.

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

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: **60** %

11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása
- a feladatutasítás, a feladatsegédletek értelmezése, megértése
- a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje, pontossága
- a verbális és nonverbális kommunikáció minősége vevőkkel és munkatársakkal
- a gépek, eszközök rendeltetésszerű használata
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség
- az eszközök, berendezések rendeltetésszerű használata
- az élelmiszer kereskedelemben szükséges dokumentáció kezelése
- a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, élelmiszerbiztonsági és egészségügyi előírások alkalmazása
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás

Értékelési módszer a helyzetgyakorlat során:

- A tevékenység végrehajtása: 80%
- A tevékenység szóbeli bemutatása: 20%

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

11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

A vizsgatevékenység lebonyolításához szükséges legalább 1 fő, a virtuális vásárlásban részt vevő személy a „Kereskedelmi helyzetgyakorlat” lebonyolításához. Rendszergazda vagy technikus rendelkezésre állása az írásbeli vizsga zavartalan lebonyolításához.

11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- hűtőberendezések, hűtőpultok
- Magyarországon forgalomba hozható, értékesítési célt szolgáló élelmiszerek a vizsgafeladatnak megfelelő választékban
- élelmiszerek fogyasztói csomagolására felhasználható csomagolóanyagok, a csomagoláshoz használt berendezések, eszközök
- mérlegek, mérőeszközök
- vágó, szeletelő, daraboló eszközök
- árutároló és bemutató berendezések
- kódleolvasó, egyéb mobil eszközök,
- árfeltüntetéshez alkalmazott eszközök, nyomtatók
- egyszer használatos kötény, sapka, kesztyű
- az élelmiszerkereskedelemben szükséges dokumentumok, bizonylatok
- a vizsgatevékenység helyszínéül szolgáló kereskedelmi egység eladó tere, hűtő- és raktárhelyiségei, áruátvételi, valamint előkészítő terei
- számítógép
- nyomtató

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

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

- o Az írásbeli vizsgatevékenység során kék színű toll és nem programozható számológép használható. A projekttevékenység során az üzlethelyiségben megtalálható, értékesítési célt szolgáló termékek és eszközök használhatóak.

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

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

—