

# KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

## KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ SZAKMA

### 1. A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Kereskedelem
- 1.2 A szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő
- 1.3 A szakma azonosító száma: 4 0416 13 02
- 1.4 A szakma szakmairányai: -
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: Bolti előkészítő, Pénztáros
- 1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: 140 óra, Technikumi oktatásban: -, Érettségire épülő oktatásban: 140 óra

### 2. A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítői feladatokat.

A különböző szakterületen működő kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel. Kommunikációja az asszertív kommunikációra épül, amelynek során korszerű eladói technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat.

Közreműködik az árubeszerzés folyamatának lebonyolításában. Ellátja az eladásra kerülő áruk átvételével, raktározásával, készletezésével, állagmegóvásával kapcsolatos feladatokat. Az áruk értékesítésre történő előkészítésével, eladótéri kihelyezésével, értékesítésével segíti a kereskedelmi egység működését. Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a kereskedelmi egységében használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket.

### 3. A szakmához rendelt legjellemzőbb FEOR szám

Szakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Kereskedelmi értékesítő	5113	Bolti eladó
	5117	Bolti pénztáros, jegypénztáros
	5129	Egyéb, máshova nem sorolható kereskedelmi foglalkozású

#### 4. **A szakképzésbe történő belépés feltételei**

##### 4.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

##### 4.2 Alkalmassági követelmények

4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

#### 5. **A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek**

##### 5.1 Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

- Számítógép internetkapcsolattal
- Projektor, nyomtató, szkener
- Irodai és nyilvántartó szoftverek
- Bizonylatok
- Irodai eszközök és berendezési tárgyak

##### 5.2 Eszközjegyzék szakirányú oktatásra

- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Ármozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkener, irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások

#### 6. **Kimeneti követelmények**

##### 6.1 Az ágazati alapoktatás szakmai követelményeinek leírása

A kereskedelem ágazati alapoktatás általános és széleskörű gazdasági tudás és gazdálkodási képesség megszerzését biztosítja, ami egyaránt szükséges és hasznos minden ágazati szakmában betöltött munkakör esetében. A tanulók az alapoktatás után felmérik a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, megtervezik a háztartás pénzgazdálkodását. Elemzik a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetik az egyes vállalkozási formákat. Megszerzett ismereteik alapján megértik az alapvető jogi fogalmakat és példákon keresztül bemutatják az alapvető fogyasztói jogokat. Szituációnak megfelelően, hatékonyan kommunikálnak. Elsajátítják és betartják a hétköznapi viselkedési formákat, az alapvető viselkedéskultúra elvárásainak megfelelően viselkednek. Tájékozódnak az üzleti környezetben, ellátják a gazdálkodó szervezeteknél előforduló egyszerű, digitális eszközökhöz köthető feladatokat, bekapcsolódnak az információs társadalomba és ez önfejlesztésre ösztönzi őket. Ismerik az értékesítési folyamat szereplőit és az értékesítési technikákat. Megkülönböztetik az egyes közlekedési alágazatokat, felmérik a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatokat, elkészítik az ezekhez szükséges bizonylatokat.

## 6.2 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Felméri és elemzi a gazdasági szereplők közti kapcsolatot.	Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit és a köztük lévő kapcsolatokat (pl. pénz és piac kapcsolatrendszer e).	Figyelemmel kíséri a gazdaság szereplői közötti kapcsolat alakulását. Nyitott az új gazdasági információk befogadására és elemzésére.	Irányítás mellett feltárja a gazdasági szereplők közötti kapcsolatrendszerét.
2	Elkészíti a háztartás költségvetését figyelembe véve a bevételeket, kiadásokat és megtakarításokat.	Azonosítja a háztartás bevételi forrásainak és kiadásainak főbb kategóriáit.	Pontosan végzi a számításokat. igényeit reálisan határozza meg, figyelembe véve a háztartás költségvetésének kereteit/lehetőségeit, tiszteletben tartja az egyes családtagok igényeit.	A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket és javaslatokat fogalmaz meg.
3	Elkészíti a kapott információk alapján a háztartási munkamegosztást és időbeosztást.	Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a köztük lévő fontossági sorrendet.	Figyelembe veszi az egy háztartásban élők készségeit, erősségeit, gyengeségeit a feladatok kiosztásakor.	Önállóan elkészíti saját vagy egy elképzelt háztartás munkamegosztását.
4	Elemzi az egyes vállalkozási formákat, összehasonlítja az egyes típusok előnyeit, hátrányait.	Felsorolja a vállalkozási formákat. Átfogóan ismeri az egyes típusok jellemzőit.	Kritikusan szemléli az egyes vállalkozási formák jellemzőit, hogy az adott szituációban a legmegfelelőbb típust tudja kiválasztani.	Egy adott gazdasági szituációban önálló javaslatokat fogalmaz meg az adekvát vállalkozási forma kiválasztására.
5	Esettanulmányokon keresztül feldolgozza az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.	Azonosítja az állami bevételek és kiadások főbb kategóriáit, jellemzőit.	Törekszik az állami költségvetés bevételeinek és kiadásainak alapos megismerésére és megértésére.	Csoporttársakkal együttműködve, útmutatás alapján értelmezi az állami költségvetés alakulását.
6	Esettanulmányokon keresztül alkalmazza az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a szavatosság, termékfelelősség és garancia fogalmát, jellemzőit. Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.	Szem előtt tartja az előírásokat, tiszteletben tartja a fogyasztók érdekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.	Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.

7	A gyakorlatban alkalmazza a vállalkozást érintő jogi alapismereteket, értelmezi a különböző típusú szerződéseket.	Ismeri a jogok és kötelezettségek fogalmát, az üzleti élet alapvető szerződéstípusait, alaki kellékeit.	Elkötelezett a jogszabályok maradéktalan megismerésére és betartására.	Irányítás mellett értelmezni tudja a jogi szövegeket.
8	Vevőhöz / ügyfélhelyzethez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat (pl. adatbázisból hiányzó ügyfeladatokat bekér, ajánlatot kér meglévő üzleti partnerektől, áruátvételnél tapasztalt eltéréseket rendez, panaszokat kezel).	Ismeri a kommunikáció szereplőit, tényezőit és folyamatát, valamint az alapvető kommunikációs technikákat.	Szem előtt tartja, hogy minden helyzet más kommunikációs stílust, technikát igényel, és a megtanult ismereteket ehhez igazítottan rugalmasan, empatikusan és proaktív módon alkalmazza.	Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.
9	Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a hétköznapi és gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Képviseli és tudatosan alkalmazza szituációhoz igazítottan a kulturált kapcsolattartás szabályait. Magára nézve is kötelezőnek tartja az udvarias viselkedés etikai szabályait.	Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat, a kapott észrevételek, visszajelzések alapján folyamatosan fejleszti saját viselkedéskultúráját.
10	Szövegszerkesztő, illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentumot, illetve táblázatot készít és formáz (pl. tartalmi és formai követelményeknek megfelelő üzleti levelet ír).	Ismeri a szövegszerkesztő formázás alapvető szabályait és a táblázatkezelő program felhasználási lehetőségeit. Üzleti levelet tud írni (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél).	Az irodai szoftverek használata során törekszik a pontos precíz munkára. Nyitott az új megoldásokra.	Önállóan használja az irodai szoftvereket. Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.
11	Az ágazathoz tartozó témában információt keres az interneten,	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos internethasználat	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és instrukciók

	kiválasztja és feldolgozza azt.	digitális, online kommunikáció eszközeit.	szabályait.	szerint felhasználja ezeket.
12	Összehasonlítja a közlekedési alágazatok fejlődésének ismérveit a napjainkra jellemző közlekedési munkamegosztás területén.	Ismeri és azonosítja a közlekedési alágazatok különböző feladatait. Megnevezi az egyes közlekedési alágazatok előnyeit és hátrányait.	Tisztában van az alágazatok feladataival, előnyeivel és hátrányaival.	Önállóan hoz döntést és javaslatot tesz a közlekedési módok és eszközök kiválasztására.
13	Elemzi a kereskedelmi szolgáltatói tevékenység legfontosabb jellemzőit, összetettségét és a különböző szolgáltatások körét.	Ismeri a szolgáltatási tevékenység alapvető részeit, valamint annak legfontosabb termékeit és fajtáit, melyekkel ügyfélként is találkozik a mindennapokban.	Érdeklődik és nyitott a kereskedelmi szolgáltatások megismerésére.	Önállóan képes eligazodni a különböző szolgáltatások körében.
14	Kiválasztja a szükséges/megfelelő adattartalmakat a bizonylatok kitöltéséhez.	Ismeri a dokumentumok adattartalmát (nyugta, számla, szállítólevél).	Érti az üzleti életben a dokumentálás fontosságát és a dokumentumok relevanciáját.	Segítséggel képes nyugták pontos kitöltésére, kitöltött számlákon, szállítóleveleken felismeri az alapvető formai hibákat.
15	Megkülönbözteti az áruforgalmi folyamat egyes szakaszait. Átlátja az árubeszerzés, készletezés és értékesítés alapvető kapcsolatát.	Ismeri az áruforgalmi folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.	Kritikusan szemléli az áruforgalom egyes szakaszait. Törekszik a gazdaságilag leghatékonyabb megoldások kialakítására.	Önállóan eligazodik az áruforgalmi folyamat különböző szakaszaiban.
16	Áruajánlással segíti a vevőt / ügyfelet a vásárlási döntésben.	Ismeri a vásárlás lehetséges indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, az értékesítési módokat és technikákat, felismeri a vevői típusokat.	Az áruajánlás során empátikus és reflektív. Viselkedése minőségorientált.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg, amelyekkel irányítja a vásárlási döntés folyamatát. Felelősséget vállal a vevő / ügyfél igényeinek kiszolgálásáért.

### 6.3 Szakirányú oktatás szakmai követelményei

Sor-szám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti vagy segíti az áru megrendelését.	Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és az árubeszerzéshez 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. Az árut átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi és dokumentálja.	Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használat bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a teendőket.	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 készletgazdálkodás al kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét.	Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.	Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet, felelősséget vállal saját munkájáért.
4	A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.	Ismeri a termékek kihelyezésére vonatkozó szabályokat.	Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni.	Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért.
5	Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladótérrel áruval.	Ismeri az üzletben lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.	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.
6	Ellenőrzi az árukészlet minőségét, megállapítja a termékek eladásra	Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és	Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét.	Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi az áruk

	való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelést.	a selejtezés szabályait.		minőségét, és jár el a protokoll szerint (pl selejtez).
7	Biztosítja a termékek árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.	Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.	Az árucímkeket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.	Vezetői irányítással önállóan készíti és helyezi ki a címkeket és feliratokat.
8	Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.	Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiadások, kiállítások, kóstolók, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét.	Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában.	Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat.
9	Fogadja a vásárlót, felméri az igényeit, bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat, szakmai tanácsaival segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket. Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs eszközöket.	Ismeri a termékválasztékot, az általa eladásra kínált termékeket és azok árujellemzőit, minőségi követelményeit, termékjelöléseit. Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket.	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére. Nyitott az új fogyasztói trendekre.	Árubemutató és -értékesítő feladatait önállóan végzi. Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.
10	Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra	Ismeri a csomagolás jelentőségét, technikáit, eladásösztönző szerepét	Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények kielégítésére.	Az árut önállóan készíti elő vevői szállításra.
11	Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel.	Ismeri az e-kereskedelemben vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.	Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat.	Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért.
12	Az online rendelt árut komissiózza és expediálja.	Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	A komissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre.	Önállóan végzi az áruösszeállítási és kiszállítási feladatait.

13	Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.	Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.	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.
14	Alkalmazza az áru- és vagyonsvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyonsvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonsvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru és vagyonsvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.
15	Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat.	Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését. Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonsvédelem vonatkozásában.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért.
16	Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.	Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat, a bizonylatolási előírásokat.	A bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.
17	Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, panaszokat.	Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során.	Elkötelezett a vásárlóval való empatikus, udvarias kommunikáció mellett.	Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri.
18	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.
19	Munkaterületét tisztán és rendben tartja.	Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.	Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.	Önállóan tartja rendben a munkaterületét.
20	Értékesítő tevékenységet végez, amellyel az üzlet gazdasági eredményességét pozitívan befolyásolja.	Tudja a különböző értékesítési technikák és eladásösztönzési eszközök eredményre gyakorolt hatását.	Szabálykövetően, precízen végzi értékesítői munkáját az üzleti tevékenység eredményének növelése céljából.	Munkája során önállóan, vagy speciális helyzetekben a közvetlen felettese segítségével dolgozik, korrigálja hibáit.
21	Közreműködik az áruforgalmi folyamat minden szakaszában.	Tudja az árubeszerezés, készletgazdálkodás, értékesítés és különböző adminisztrációs feladatok eredményre gyakorolt hatását.	Körültekintően végzi feladatait az üzleti tevékenység eredményessége érdekében.	A rutinszerű feladatokat önállóan elvégzi, speciális helyzetekben vezetőjéhez fordul.
22	Alkalmazza a higiéniai, egészségügyi előírásokat az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában.	Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat.	Szabálykövetően végzi feladatait a higiénia megteremtése érdekében.	Felelős a hatáskörén belüli egészségügyi előírások betartásáért.
23	Rangsorolja és megszervezi a kapott információk alapján a munkakörébe tartozó feladatokat.	Ismeri a munkakörébe tartozó feladatokat, és az utasítások hierarchiájának rendjét.	A munkakörébe tartozó feladatokat tudatos, minőségorientált szemlélettel végzi.	Egyszerűbb, begyakorolt feladatokat önállóan végrehajt. A speciális helyzetekben munkatársi, vezetői segítséget vesz igénybe.
24	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.	Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartása Nagyfokú precizitással végzi munkáját.	Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.

25	Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Tevékenysége során értéként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos és hatékony energiagazdálkodásra, valamint a fenntarthatóságra.	Felelős a hatáskörén belüli környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért.
26	Tájékoztatja a fogyasztókat az őket megillető jogokról. Kezeli a fogyasztói panaszokat.	Fel tudja sorolni a fogyasztókat megillető jogokat, és az áruk forgalomba hozatalának kötelező előírásait. Ismeri a szavatosság és jóállás közti különbséget.	Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére.	Felelős a hatáskörén belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.

## 7. Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

7.1 Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: valamennyi előírt képzési évfolyam eredményes teljesítése.

### 7.2 Írásbeli vizsga

7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Gazdálkodási tevékenység alapjai

7.2.2 A vizsgatevékenység leírása: Az írásbeli feladatlap minimum 20, maximum 30 feladatból áll és a következő témakörök tanulási eredményeit méri: gazdasági alapfogalmak, piac és pénz, a vállalkozási formák, az állam gazdasági szerepe és feladatai, jogi alapfogalmak, tudatos fogyasztói magatartás, a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatok.

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

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.
- Esettanulmány értelmezése: a megadott szempontok szerint, a feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni a kérdésekre.
- 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. A hamis állítást javítani kell.

7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

7.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 30%

7.2.5 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 a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A javítás során részpont 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 teljessé értékűek.

7.2.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

7.2.5.2 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerzhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte.

### 7.3 Gyakorlati vizsga

7.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Információkezelés és üzleti kultúra

7.3.2 A vizsgatevékenység leírása

#### 1. vizsgarész: Információkezelés

Egy, a képző intézmény által összeállított feladatsor megoldása számítógépen internet, szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok alkalmazásával, amely a következő két feladatot tartalmazza:

**1. feladat:** A képzőintézmény által megadott szempontsor alapján egy üzleti levél (ajánlatkérés, vagy megrendelés, vagy megrendelés visszaigazolása, vagy érdeklődő levél) elkészítése, megírása, megformázása és mentése a vizsgaszervező által megadott mappába és helyre. A vizsgázók a feladatok elvégzéséhez szövegszerkesztő programot használnak, a létrehozott dokumentumba általuk megszerkesztett táblázatot illesztenek.

**2. feladat:** Hiányos szállítólevél kitöltése előre megadott adatok alapján.

#### 2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció

Az alábbi témakörökhöz kapcsolódó, a képző intézmény által összeállított minimum 4 feladatsor közül egy szituációs feladat szóbeli végrehajtása:

- a vállalkozás adatbázisából hiányzó ügyfeladatok bekérése (pl. hiányzó email cím, adószám, telephelycím, stb.) az ügyféltől
- telefonos ajánlatkérés új/meglévő üzleti partnerektől (pl. katalógus kérése, árjegyzék igénylése, stb.)
- áruátvételnél tapasztalt eltérések rendezése (pl. mennyiségi vagy minőségi eltérések rendezése, késések kezelése, kísérő dokumentumok hiánya, stb.),
- vevői panaszok kezelése (pl. minőségi hibás termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos panaszok rendezése, késedelmes szállításhoz kapcsolódó panaszok kezelése, félreértések tisztázása, stb.)

A szituációs feladatokban a vizsgázó a vizsgáztatóval végzi a páros munkát.

7.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

1. rész: 45 perc

2. rész: 15 perc (5 perc felkészülés, 10 perc feladat-végrehajtás)

7.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 70 %

7.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az ágazati alapvizsga gyakorlati vizsgatevékenységének Információkezelés vizsgarészét a vizsgázók számítógépes teremben készítik el vizsgabiztos jelenlétében. Az elkészített feladatokat el kell menteni a vizsgaszervező által megadott mappába meghatározott néven.

A gyakorlati vizsgafeladat befejezése után a vizsgaszervező feladata a számítógépen elkészített feladatok nyomtatása és mentése. A mentésnek és vagy nyomtatásnak a gyakorlati vizsga befejezését követő 60 percen belül meg kell történnie.

A vizsgafeladat értékelése a vizsgaszervező által készített részletes értékelési útmutató alapján történik.

Javasolt értékelési szempontok:

- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- kereskedelemben használt üzleti levél tartalmi elemeinek ismerete,
- szállítólevél tartalmi kellékeinek ismerete;
- kommunikáció minősége az ügyfelekkel, partnerekkel;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- tudástranszfer;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

Lehetséges értékelési módszerek:

- 1. vizsgarész Gyakorlati munkavégzés.
- 2. vizsgarész Szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat

Gyakorlati vizsgatevékenység		Értékelés
1. rész: Információkezelés	Üzleti levél	40%
	Szállítólevél	20%
2. rész: Viselkedéskultúra, kommunikáció		40%

7.3.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

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

7.4 Alapvizsgával betölthető munkakör FEOR száma

Ágazati alapoktatás megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése	Alapvizsgával betölthető munkakör(ök), tevékenységek
Kereskedelem ágazati alapoktatás	-	-	-

7.5 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:

-

## 8. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

8.1 Szakma megnevezése: Kereskedelmi értékesítő

8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.2.1 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.2.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények:

-

### 8.3 Központi interaktív vizsga

8.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi ismeretek

8.3.2 A vizsgatevékenység leírása

A feladatsor szöveges és számítási feladatokból áll, és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, termékismeret és forgalmazás.

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. A hamis állítást javítani kell.
- Számítási feladatok: az árak felépítése, módosítása, forgalom alakulása, készletgazdálkodás, leltáreredmény meghatározása témakörökre épülő egyszerű feladatok.

8.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

8.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 30%

8.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai

Az interaktív vizsgatevékenység feladatainak és javítási-értékelési útmutatójának elkészítéséről a szakképzésért felelős miniszter a szakmai vizsga nyelvén gondoskodik.

A feladat és a vizsgafeladathoz tartozó útmutató alapján a számítógép által véletlenszerűen generált vizsga-feladatsort kell az interaktív vizsgán megoldani.

Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik.

Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A javítás során részpont 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.

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

## 8.4 Projektfeladat

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat

8.4.2 A vizsgatevékenység leírása

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tételsor a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

**Termékismeret és forgalmazás témakör:** árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.

**Üzleti kommunikáció témakör:** az értékesítő szerepe, vásárlási döntést befolyásoló tényezők, értékesítési technikák és eladásösztönzés, digitális kommunikáció.

**Üzlet működtetése témakör:** A kereskedelemben előforduló kockázatok, a munka-, tűz és balesetvédelem, környezetvédelem, erőforrás gazdálkodás, áru és vagyonvédelem.

**Pénztárgépkézelés témakör:** pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál.

**1. vizsgarész:** Portfólió bemutatása: A vizsgázó szakmai fejlődését bemutató minimum 6 db maximum 12 db dokumentum. A portfólióba a vizsgázónak minden félévben kötelező legalább egy elemet feltöltenie, amit a mentor tanárával a Haladási íven hitelesített. A portfólió az alább felsorolt elemeket tartalmazhatja: sikeres dolgozatok, projektmunka, az elvégzett munkafolyamatok eredménye, a munkahelytől kapott értékelés.

Formája: szöveges dokumentum, prezentáció, képek, film.

A portfólió elkészítésére rendelkezésre álló idő: a tanulmányok ideje.

**2. vizsgarész:** Helyzetgyakorlat: A legalább öt tételből álló tételsorból húz a vizsgázó egyet. Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

1. Áruátvétel – előkészíti a raktárhelyiséget az áru fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a visszarut / a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.

2. Raktározás / Előkészítés – kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból, előkészíti az árut az értékesítésre, címkéz, feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályok betartásával.

3. Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri igényeit, bemutatja az árut, segíti a vásárlási döntés meghozatalát és tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.

4. Pénztárgép kezelés – kezeli a pénztárgépet, bejelentkezik, rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít. Nyugtát ad és kezeli a készpénzt vagy bankkártyaleolvasó berendezést, majd kijelentkezik.

5. Vevői panasz kezelése – 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.

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc

8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 70%

8.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

1. vizsgarész: A portfólió értékelésének szempontjai: A vizsgázónak a kész portfóliót legkésőbb a szakmai záróvizsga megkezdése előtti 30. napig le kell adnia, fel kell töltenie. A leadott portfólió alapján a hitelesítő tanár javaslatot tesz a vizsgabizottságnak az értékelésre. A vizsgarésznél értékelésre kerül a portfólió bemutatása, melynek időkerete 10 perc.
2. vizsgarész: Helyzetgyakorlat értékelésének szempontjai:
  - a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása
  - feladatutasítás megértése;
  - a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje;
  - kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
  - gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
  - a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, és egészségügyi előírások betartása;
  - kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
  - előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
  - önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

Lehetséges értékelési módszerek:

- gyakorlati munkavégzés;
- szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

Vizsgarész	Részaránya a projektfeladaton belül	Vizsgatevékenység	Értékelés
1. vizsgarész	40%	Portfólió tartalma	70%
		Portfólió bemutatása	30%
2. vizsgarész	60%	A tevékenység végrehajtása	80%
		A tevékenység szóbeli bemutatása	20%

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

8.5 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

8.6 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

A központi interaktív vizsga lebonyolításához a vizsgaszervező internetkapcsolattal rendelkező számítógépet, a vizsgázó nem programozható számológépet biztosít.

A projektfeladat bemutatásánál a vizsgaszervező biztosít:

- árutároló és bemutató berendezéseket,
- árumozgató gépeket, eszközöket
- mobil kódleolvasót
- pénztárgépet, POS terminált, kártyaleolvasót
- elektronikus áruvédelmi eszközöket
- termékeket széles választékban

8.7 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:

- 8.8 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani:  
Ágazati alapvizsga: 20 %, Szakmai vizsga: 80 %
- 8.9 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok
9. **A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek**

## 10. Részzakma

### 10.1 Részzakma alapadatai

10.1.1 A részzakma megnevezése: Bolti előkészítő

10.1.2 A részzakma órakerete: 300 óra

10.1.3 A részzakma besorolása az Európai Képesítési Keretrendszer szerint: 3

10.1.4 A részzakma besorolása a Magyar Képesítési Keretrendszer szerint: 3

10.1.5 A részzakma besorolása a Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

10.2 A részzakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

Kereskedelmi egységekben az áruk raktárból való kijuttatását, a polcok és rakodóterületek feltöltését, az áruk és a raktár, illetve a rakodóterületek tisztán és rendben tartását végzi.

A raklapon, konténerben vagy egyéb módon tárolt árut átveszi, a szállítói csomagolásból kicsomagolja. Ellenőrzi az árut és a csomagolás sérüléseit jelzi a vezetőjének.

A megadott szempontok szerint csoportosítja és rendezi a termékeket. Az árut kijuttatja a raktárból, az árut rekeszekbe és polcokra rendezi, a polcokat feltölti.

Címkézést végez, illetve a megfelelő tájékoztató táblákat, feliratokat kihelyezi a polcokra.

Figyeli az áru fogyását és szükség esetén pótolja a fogyóban lévő termékeket, gondoskodik az időbeni feltöltésről.

Másodlagos kihelyezéseket (például bejárat, kínálópult) épít és lebont. Szétválogatja és a helyére viszi a visszárut (a vevők által a pénztárnál, vagy a boltban nem az eredeti helyén hagyott árut) és kezeli a szállítói visszárut.

Kezeli az árumozgató eszközöket, a raktár számítógépeit és kapcsolódó egységeit, vonalkódleolvasót használ.

### 10.3 A részzakma legjellemzőbb FEOR száma

Részzakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Bolti előkészítő	5129	Egyéb, máshova nem sorolható kereskedelmi foglalkozású
	9224	Pultfeltöltő, árufeltöltő

### 10.4 A szakképzésbe történő belépés feltételei

10.4.1 Iskolai előképzettség: alapkülső iskolai végzettség vagy a Dobbantó program elvégzése

10.4.2 Alkalmassági követelmények

10.4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

10.4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

10.5 Eszközjegyzék a részzakmákra

- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Árumozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, raktárkezelő szoftverek



- Mobil alkalmazások

## 10.6 Részzakma szakmai kimeneti követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában.	Ismeri az áruátvétel lebonyolításának személyi és tárgyi feltételeit, illetve a raktár felkészítésének módját az áruk fogadására.	Törekszik a megfelelő berendezések és eszközök, valamint a göngyöleg és visszáru pontos előkészítésére.	Másokkal együttműködve, vezetői utasításra végzi az előkészítő tevékenységet.
2	Tárolja, kezeli 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.
3	A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.	Ismeri a termékek kihelyezésre vonatkozó szabályokat.	Az üzlet belső terének kialakítása során törekszik a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíteni.	Vezetői utasítás alapján alakítja ki a polcképet. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért.
4	Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a termékválaszték eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladótérrel áruval. Szétválogatja, a helyére viszi a visszárut.	Ismeri a gyakorlati munkahelyén lévő specifikus termékek áruismereti vonatkozásait.	Esztétikusan 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	Címkézést végez, illetve a megfelelő tájékoztató táblákat, feliratokat kihelyezi a polcokra.	Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címke nyomtató használatát.	Az árucímkéket és feliratokat szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.	Vezetői irányítással készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat.
6	Másodlagos kihelyezéseket épít és lebont.	Ismeri a másodlagos kihelyezések eladásösztönző szerepét.	A másodlagos kihelyezések építése során törekszik a vevőcentrikus, környezetbarát	Felelős saját munkájáért, melyet utasítás alapján végez.

			megoldások alkalmazására.	
7	Az árut jellegének megfelelően becsomagolja, előkészíti vevői szállításra.	Ismeri a csomagolás jelentőségét és technikáját, eladásösztönző szerepét.	Az árut minőségorientált módon csomagolja be. Törekszik a vevői igények kielégítésére.	Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra.
8	Részt vesz a leltár, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.	Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, a folyamatát és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket.	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.
9	Alkalmazza az áru- és vagyonvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.
10	Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket.	A gépek és berendezések kezelését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával végzi. A munkája során használt berendezéseket és eszközöket kellő gondossággal és szakértelemmel kezeli.	A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződik, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használja.
11	Munkaterületét tisztán és rendben tartja.	Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.	Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.	Önállóan tartja rendben munkaterületét.

## 10.7 A részszakma követelményeinek teljesítését mérő szakmai vizsga

### 10.7.1 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

a részszakma megszerzésére irányuló képzés teljesítése

### 10.7.2 Projektfeladat

#### 10.7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat

#### 10.7.2.2 A vizsgatevékenység leírása:

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tétel a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

**Termékismeret és forgalmazás témakör:** árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret

**Áruforgalmi ismeretek témakör:** az áruk eladásra történő előkészítése, göngyölegkezelés, minőségmegőrzés, árfeltüntetés, eladótéri elhelyezés, gépek és berendezések használata a baleset- és munkavédelmi előírások betartásával

A vizsgázó a feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet és szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

- kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból,
- előkészíti az árut az értékesítésre,
- címkéz,
- feltölti az eladóteret a polctükör ismeretében,
- használja a szükséges gépeket és eszközöket.

10.7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc

10.7.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 100%

10.7.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények ismertetése
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
- a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, és egészségügyi előírások betartása;
- kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség

Lehetséges értékelési módszerek:

- gyakorlati munkavégzés;
- szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

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

10.8 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

10.9 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Árutároló és bemutató berendezések
- Mérőeszközök
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Hűtőberendezések
- Árumozgató gépek, eszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök
- Számítógép internetkapcsolattal, szkener, raktárkezelő szoftverek
- Mobil alkalmazások

10.10 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:

10.11 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok

## 11. Részzakma

### 11.1 Részzakma alapadatai

11.1.1 A részzakma megnevezése: Pénztáros

11.1.2 A részzakma órakerete: 300 óra

11.1.3 A részzakma besorolása az Európai Képesítési Keretrendszer szerint: 3

11.1.4 A részzakma besorolása a Magyar Képesítési Keretrendszer szerint: 3

11.1.5 A részzakma besorolása a Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

11.2 A részzakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

Különböző kereskedelmi egységekben elszámolja a vásárlás ellenértékét, korszerű pénztárgépeket, áruvédelmi eszközöket, digitális mérleget és egyéb berendezéseket kezel. Készpénzes fizetésnél átveszi a készpénzt, ellenőrzi az összeget, visszaad belőle, a pénz váltásával kapcsolatos teendőket végzi. Hitelkártyával való fizetésnél ellenőrzi a hitelkártyát, kezeli a pénztári számítógépes terminált. Nyugtát készít, számlát állít ki. Udvariasan kommunikál a vásárlóval, köszönti, tájékoztatja, panasz esetén segítséget nyújt. Biztosítja az áru- és vagyónvédelmet, alkalmazza a szigorú számadási előírásokat a pénzkezelés során. Műszakkezdéskor és -végzéskor ellenőrzi a pénztárban levő pénzkészletet és elszámol vele. Pénztárjelentést készít, elszámol a bevétellel.

11.3 A részzakma legjellemzőbb FEOR száma

Részzakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Pénztáros	5117	Bolti pénztáros, jegypénztáros

### 11.4 A szakképzésbe történő belépés feltételei

11.4.1 Iskolai előképzettség: alapfokú iskolai végzettség vagy a Dobbantó program elvégzése

11.4.2 Alkalmassági követelmények

11.4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

11.4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

11.5 Eszközjegyzék a részzakmákra

- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Mérőeszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó
- Számítógép internetkapcsolattal, szkener, irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások

## 11.6 Részszakma szakmai kimeneti követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Végrehajtja a pénztár nyitását és zárását.	Ismeri a pénztárgép be- és kikapcsolásának módját, a be- és kijelentkezést, és a zárási folyamatot	Törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére.	Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért.
2	Igény esetén kicseréli a pénztárszalagot, a festékkazettát vagy a festékszalogot.	Tudja, hogy kell a blokknyomtatót ellenőrizni és a szükséges cseréket végrehajtani.	A cserék végrehajtásánál betartja az érintésvédelmi szabályokat.	Önállóan végzi a blokknyomtatóhoz kapcsolódó munkakörébe tartozó feladatokat.
3	Kezeli a pénztárgépet, rögzíti a tranzakciókat. Sztornózza a tévesen blokkolt tételeket.	Ismeri a POS alapú és az önkiszolgáló pénztárgépek működtetését.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Vezetői irányítással végzi a sztornózást.
4	Elszámolja az áru ellenértékét, lebonyolítja a készpénzforgalmat, kezeli a készpénzkímélő fizetési módokat.	Tudja a pénz átvételére és átadására, az áru átadására vonatkozó előírásokat. Ismeri a POS terminál helyes használatát.	Pontos pénzkezelésre törekszik, betartja a pénzkezelési szabályzat előírásait.	Felelősséggel tartozik a készpénzforgalom helyes lebonyolításáért. Önállóan kezeli a készpénzkímélő fizetési módokhoz tartozó eszközöket.
5	Leméri az áru súlyát, %-os engedményeket rögzít.	Ismeri a vonalkódleolvasó és az elektronikus mérleg használatát.	Törekszik a pontosságra a feladatok elvégzésénél.	Önállóan képes a begyakorolt mérési és adatbeviteli feladatok elvégzésére
6	Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.	Ismeri a vásárolt árukról készült bizonylatokat és tartalmukat.	A számla, nyugta és egyéb szigorú számadású bizonylatok kiállítása során pontosságra törekszik.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.
7	Alkalmazza az áru- és vagyonvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru és vagyonvédelmi veszélyeztettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér.

8	Vevőhöz igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat.	Ismeri a vásárlóval való kommunikáció folyamatát és alapszabályait, az alapvető kommunikációs technikákat.	Szem előtt tartja, hogy minden helyzet más kommunikációs stílust, technikát igényel, és a megtanult ismereteket ehhez igazítottan rugalmasan, empatikusan és proaktív módon alkalmazza.	Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.
9	Munkaterületét tisztán és rendben tartja.	Ismeri a munkakörébe tartozó takarítási és rendrakási feladatokat.	Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.	Önállóan tartja rendben munkaterületét.

## 11.7 A részszakma követelményeinek teljesítését mérő szakmai vizsga

### 11.7.1 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

a részszakma megszerzésére irányuló képzés teljesítése

### 11.7.2 Projektfeladat

#### 11.7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Üzleti gyakorlat

#### 11.7.2.2 A vizsgatevékenység leírása:

A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tétel a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

**Termékismeret és forgalmazás témakör:** árurendszerek, minőség, fogyasztói érdekvédelem, árufőcsoportok bemutatása, termékkihelyezés, csomagolás, specifikus termékismeret és fogyasztói trendek.

**Pénztárgépkézelés témakör:** pénztárgép működtetése, pénzkezelés szabályai, pénzkezelés bizonylatai, fizetési eszközök törvényi előírások, a pénztáros elszámoltatása, önkiszolgáló pénztárterminál

Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, szóban bemutatja az elvégzett feladatokat:

- előkészíti használatra a pénztárgépet,
- pénztárt nyit, bejelentkezik,
- rögzít legalább 10 tételt, közben használja az elektronikus mérleget, az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít,
- nyugtát ad,
- kezeli a készpénzt vagy bankkártyaleolvasó berendezést,
- kijelentkezik, pénztár zárást végez, elszámol.

11.7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc

11.7.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 100%

#### 11.7.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények ismertetése
- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének minősége, megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- gépek, eszközök rendeltetésszerű használata;
- a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, és egészségügyi előírások betartása;
- kereskedelemben használt alapidokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése;
- kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal;

- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség

Lehetséges értékelési módszerek:

- gyakorlati munkavégzés;
- szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

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

11.8 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

11.9 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó
- Elektronikus áruvédelmi eszközök
- Mérőeszközök
- Vágóeszközök
- Kódleolvasó
- Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek
- Mobil alkalmazások

11.10 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:

11.11 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok