

KÉPZÉSI PROGRAM

A programkövetelmény illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés adatai

A programkövetelmény (képzés) megnevezése:	MŰSZAKI ELADÓ
A programkövetelmény azonosító száma:	04163008
Ágazat megnevezése:	KERESKEDELEM
Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján:	0416 Nagy és kiskereskedelem
A képzési program intézményi nyilvántartási száma:	
A képzési program a szakképzésért felelős miniszter által 2020. október 26-án nyilvántartásba vett, valamint a www.ikk.hu oldalon 2020. október 29-én megjelent programkövetelmény alapján készült.	

1. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés adatai

Megnevezése:	MŰSZAKI ELADÓ
Szintjének besorolása:	
Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint:	3
A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint:	3
A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint:	3

Szakértő aláírása: *Bánai István*

2. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése

Megszerezhető szakképesítés: MŰSZAKI ELADÓ

A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képzési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

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

3. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása

Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésével kapcsolatos eladói feladatokat. Közreműködik a műszaki cikkek megrendelésében, mennyiségi és minőségi átvételében, a készletek kezelésében, az értékesítésre történő előkészítésben és az eladótéri kihelyezésben.

A műszaki cikkeket forgalmazó kereskedelmi egységekben tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat.

Körültekintően, a megismert és felismert vevőtípusoknak megfelelően kommunikál a vevőkkel.

A korszerű eladói technikák alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat.

A műszaki cikk fizikai, technológiai és funkcionális előnyei alapján ajánlásokat tesz.

Ismerteti a műszaki cikkek kezelését.

Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket.

Elvégzi az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Előjegyzést vesz fel, megszervezi a házhozszállítást.

Kitölti a jótállási jegyet és egyéb releváns dokumentumokat.

Megszervezi a műszaki cikk garanciális javítását.

Vevőreklamációval összefüggő ügyeket intéz.

4. A képzés célja és célcsoportja

A képzés célja:	Olyan szakember képzése, aki képes: <ul style="list-style-type: none">- Elemezni az árukészletet és részt vesz az árubeszerzési folyamatban.- Részt venni az áru mennyiségi és minőségi átvételében és az átvételhez kapcsolódó bizonylatok kitöltésében.- Tárolni és előkészíteni az értékesítésre a műszaki árucikkeket, kiegészítő termékeket.- Értékesítésre kihelyezni a termékeket az eladótéri tervek, szabályok, esztétika, új trendek figyelembevételével.
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Fenntartani az üzlet belső terének összhangját, külső kirakat és belső dekorációt készit/készített az aktualitásnak megfelelően. - Figyelemmel kísérni a készletnyilvántartást, használni a készletnyilvántartó programot. - Biztosítani a termékek árkijelzését, a termék információk, áruvédelmi eszközök szakszerű kihelyezését. - Fogadni a vásárlót felmérni az igényeit, bemutatni az árut, segíteni a vásárlási döntésben, tájékoztatni az áru jellemzőiről és kezeléséről. - Javaslatot tenni a kereszteladásokra, kiegészítő szolgáltatásokra és a kiegészítők, ajándékkártya megvásárlására. - Online megrendelés esetén kezelni a vevői adatait, rögzíti az adatbázisban. - Az online rendelt árukat összeállítani és előkészíteni kiszállításra. - Kezelni a pénztárgépet, végrehajtani és rögzíteni a tranzakciókat. - Részt venni a leltározás folyamatában, a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában. - Alkalmazni az áru-, és vagyonsvédelmi előírásokat. - Fogadni és kezelni a fogyasztói reklamációkat, tájékoztatni a vevőket az őket megillető jogokról. - Kezelni a rendkívüli eseményeket, intézkedni baleseteknél. - Alkalmazni a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat.
<p>A képzés célcsoportja:</p>	<p>A 7. pontban meghatározott bemeneti feltételekkel rendelkező személyek, akik megfelelnek a programba való bekapcsolódás feltételeinek illetve akik a közeljövőben a kereskedelemben szeretnének elhelyezkedni.</p> <p>A képzés lehetőséget ad a munkaerő-piacról kiszorult, hátrányos helyzetű álláskeresőknak, pályamódosítóknak, munkanélkülieknek és második szakmát szerzőknek is.</p>

5. A képzés során megszerezhető kompetenciák

A szakmai képzés eredményes elvégzése a képesítő bizonyítvány birtokában a képzésben résztvevő képes lesz:

- részt venni az árubeszerzés folyamatában,
- részt venni a mennyiségi és minőségi áruátvételben,
- szakszerűen elhelyezni az árut a raktárakban és az eladótérben,
- szakszerűen előkészíteni az árut eladásra,
- udvariasan fogadni a vásárlókat,
- szakszerűen bemutatni a bolt áruválasztékát,
- szakszerűen, esztétikusan becsomagolni a megvásárolt árut,
- esztétikusan kialakítani a bolt belső képét,

Szakértő aláírása: *Dancs*

- vezetni a bolti nyilvántartásokat, dokumentumokat,
- kezelni a pénztárgépet,
- szakszerűen intézni a vevők reklamációit.

6. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

A képzésbe való bekapcsolódás feltételei	
Iskolai előképzettség:	Alapfokú iskolai végzettség
Szakmai előképzettség:	Nem szükséges
Egészségügyi alkalmassági követelmény:	Szükséges
Szakmai gyakorlat területe és időtartama:	Nem szükséges
Megengedett hiányzás mértéke:	Tananyagegységenként 20 %
A részvétel követésének módja:	A résztvevő által aláírt jelenléti ív, és/vagy elektronikus („e”) forma esetében a részvétel követésére alkalmas „e”-megoldás (pl. Google űrlap, PrtScr, Moodle naplózás stb.)
Egyéb feltételek	Támogatott képzések esetén a támogatási szerződésben/együttműködési megállapodásban, munkáltatói megrendelés esetén a megrendelővel kötött szolgáltatási szerződésben további feltételek szerepelhetnek. Ezen szerződésekben szereplő megengedett hiányzás az irányadó.

7. A tervezett képzési idő

A tervezett képzési idő:	80 óra
--------------------------	--------

8. Maximális csoportlétszám

Maximális csoportlétszám:	40 fő
---------------------------	-------

9. A képzés tananyagegységei és óraszámjai

Sorszám	Tananyagegység megnevezése	A tananyagegység tematikai egységei	Tananyagegység tematikai egységeinek az óraszámja	Tananyagegység óraszámja összesen
1.		Áruforgalom	14 óra	40 óra

Szakértő aláírása: *Hárdin*

	Áruforgalmi ismeretek	Jogsabályok alkalmazása	8 óra	
		Pénztár- és pénzkezelés, bizonylatkitöltés	8 óra	
		A bizonylatok fajtái, a bizonylatok kitöltésének szabályai	10 óra	
2.	Műszaki cikkek forgalmazása	Általános áruismeret	6 óra	40 óra
		Műszaki alapismeretek, ipari tömegcikkek	8 óra	
		Elektromos háztartási készülékek	16 óra	
		Eladási ismeretek	10 óra	
Összesen:				80 óra
Ha a pályázat kiírója vagy a képzés megrendelője igényli, akkor a „Felnőttképzést kiegészítő tevékenység” óraszám				40 óra

11.A képzés tananyagegységei, azok célja, tartalma, óraszám, a tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák, valamint a kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, a beszámítható óraszám

11.1. Áruforgalmi ismeretek

A tananyagegység sorszáma és megnevezése:	1. Áruforgalmi ismeretek
A tananyagegység célja:	<p>A képzésben résztvevő a tananyagegység eredményes teljesítésével képes legyen</p> <ul style="list-style-type: none"> - kezelni az áruforgalmazás során alkalmazott bizonylatokat a bizonylatolási eljárásokat. - használni 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. - kiszámítani a nettó, a bruttó fogyasztói árat, valamint ismerje az egységár fogalmát, számítási módját.

	<ul style="list-style-type: none"> - leltárt készíteni, és előkészíteni az árut értékesítésre. - értékesíteni az árukat, betartva a pénzülszámolási/pénzkezelési és a fogyasztóvédelmi szabályokat, valamint üzemeltetni az értékesítés során használt gépeket, eszközöket. - felismerni az árkedvezmények, akciók bevételnövelő hatását, az árkedvezmény nyújtásának jogszabályokban rögzített feltételeit, tudják kiszámítani az árkedvezmények utáni árat. 		
A tananyagegység óraszám:	40 óra		
Beszámítható óraszám:	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazhatóak a távoktatás módszertani elemei, melyre a tananyagegység óraszámának kevesebb, mint 50 százalékáig van lehetőség.		
Tanulási eredmények, amelyek kialakításához a tananyagegység érdemben hozzájárul			
Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Közreműködik az árubeszerzés folyamatában: előkészíti a megrendelést vagy segít megrendelni az árut.	Ismeri az áruforgalmi folyamatot, az árubeszerzés fogalmát, helyét az áruforgalmi folyamatban, és a kapcsolódó tevékenységeket.	Szem előtt tartja a beszerzendő áruk mennyiségét és összetételét befolyásoló tényezőket.	Vezetői irányítással beszerzi a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árurendelési feladatokat utasítás alapján ellát.
Részt vesz az áruátvétel előkészítésében, az áru fogadásában. A műszaki cikkeket átveszi, minőségileg és mennyiségileg ellenőrzi, és az átvételt dokumentálja.	Ismeri az áruátvételi módokat, az áruátvétel során használt bizonylatokat és hibás teljesítés esetén a 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.

Tárolja, kezeli és ellenőrzi az árukészletet. Megóvja az áru minőségét. Biztosítja a termékek egyenletes forgását.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat. Elkötelezett az áruk minőségének megóvására.	Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.	Másokkal együttműködve kezeli az árukészletet. Felelősséget vállal saját munkájáért.
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. Ismeri a göngyölegkezelés módjait.	Pontosan, precízen kezeli az árut a leltározás során. Szem előtt tartja a leltáreredmény, göngyölegkezelés, és visszáru üzleti eredményre gyakorolt hatását.	Másokkal együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.
Alkalmazza az áru-, biztonságvédelmi és vagyonvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru-, biztonság- és vagyonvédelmi eszközöket.	Magára nézve kötelezőnek tartja az áru-, biztonság- és vagyonvédelmi szabályok betartását. Figyelemmel kíséri a szabályok vevők általi betartását.	Áru-, biztonság- és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kér, a helyben szokásos módon, az érintett szabályzat szerint jelzi a veszélyt.
Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja a pénztár nyitását és zárását, rögzíti a tranzakciókat. Ismeri a POS alapú pénztárgépek működtetését.	Ismeri a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem vonatkozásában.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, törekszik a nyitási és zárási bizonylatok pontos vezetésére.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért.
Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat. Kitölti a jótállási jegyet és egyéb releváns	Ismeri az értékesítés során készült bizonylatokat és tartalmukat. Ismeri az elektronikus bizonylat adáshoz	A bizonylatok kiállítása során pontosan dolgozik.	Felelősséggel tartozik a kiállított bizonylat helyességéért.

Szakértő aláírása: *Hánódi*

dokumentumokat. Kezeli a számlázó programot. bizonylatolási előírásokat.	használt programot.		
Szakszerűen, megfelelő empátiával kezeli a vevői visszajelzéseket, fogyasztóvédelmi panaszokat.	Ismeri az egyes szituációknak megfelelő megoldásokat, fogyasztóvédelmi szabályokat a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során.	Törekszik a vevői panaszok szakszerű kezelésére, a vevői elégedettség elérésére.	Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kéri.
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.
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.
Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Elhárítja a veszélyt, és kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.	Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjait. Ismeri a kereskedelmi egység tűz- és	Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartására. Nagyfokú precizitással végzi munkáját.	Felelős a hatáskörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.

Szakértő aláírása: *Hánódi*

	balesetvédelmi, munkavédelmi szabályzatát.		
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.

A tananyagegység tanulási eredményeinek elérését biztosító tanítási-tanulási út

A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek	<p><u>Munkaforma:</u> blended learning; távoktatás; személyes jelenléti és/vagy digitális oktatás/tanulás (online kontakt); frontális munka; csoportos és team munka; irányított egyéni munka; önálló tanulás</p> <p><u>Módszerek:</u> (online) elbeszélés és szemléltetés; (online) magyarázat; oktató videó; megbeszélés; egyéni (gyakorlati) feladatmegoldás; projektfeladat; tananyag feldolgozás; digitális alkalmazások; jogszabályok, szabályzatok magyarázata, áttekintése, értelmezése; önálló szöveg feldolgozása; okmányok és bizonylatok kezelése.</p>
--	--

	<p>A tananyagegység tematikai egységei</p> <p>Csoport és team munka: Az áruforgalom folyamatának megismerése, a folyamat elemeinek értelmezése. A kereskedelmi tevékenység lebonyolítását szabályozó jogszabályok megismerése és alkalmazásának gyakorlata. A pénztár és pénzkezelés szabályainak megismerése és alkalmazásának gyakorlása. Bizonylatok fajtáinak megismerése, az egyes bizonylatok tartalmi elemeinek rögzítése. A bizonylatok kitöltése.</p> <p>Digitális oktatás/tanulás A különböző bizonylatok formátumainak megismerése, letöltése. Bizonylatok kiállítása.</p> <p>Instrukció alapján részben önállóan dolgozza fel az ismereteket.</p> <p>Elbeszélés és szemléltetés: A jogszabályok bemutatása. A pénzkezelés szabályainak bemutatása. A kereskedelemben használt bizonylatok bemutatása.</p> <p>Projektfeladat: Bizonylatok készítése. Pénztárelszámolás készítése.</p>
--	--

	Leltározás lebonyolítása.
A tananyagegység tematikai egységei	A tematikai egység tartalmi elemei
<i>Áruforgalom</i> 14 óra	<p>A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása.</p> <p>A kiskereskedelem tevékenysége, formái.</p> <p>Az áruforgalmi folyamat elemei.</p> <p>Árubeszerzés.</p> <p>A beszerzés helye, szerepe az áruforgalomban.</p> <p>A beszerzés fogalma, folyamata (a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, a szállító partnerek kiválasztása, az áruk megrendelése, az áruk átvétele, a beszerzett áruk ellenértékének kiegyenlítése).</p> <p>Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása az egység eredményességére, mozzanatai (áruátvétel előkészítése, lebonyolítása, adminisztrációs feladatok), áruátvétel bizonylatai.</p> <p>Az áruk raktári elhelyezése és tárolása az állagvédelem, az áttekinthetőség, a hozzáférhetőség, a kedvező helykihasználás, a vagyon-, tűz-, balesetvédelmi és a közegészségügyi szabályok betartásával.</p> <p>Árumozgató gépek, eszközök.</p> <p>Készlet fogalma, készletgazdálkodás jelentősége.</p> <p>A beérkezett áruk készletre vétele, a készletnagyság megállapítása.</p> <p>A leltár és leltározás fogalma, leltár céljai (elszámoltató leltár, vagyonmegállapító leltár, ellenőrző leltár, átadó-átvevő leltár, rendkívüli leltár).</p> <p>A leltározás megszervezése, a leltározás menete (előkészítése, lebonyolítása, tényleges készletérték megállapítása).</p> <p>A leltárhiány és leltártöbblet oka.</p> <p>Az áruk eladásra történő előkészítése: az áruk kicsomagolása, előrecomagolása, árucímkék elhelyezése, fogyasztói ár feltüntetése.</p> <p>Az áruk eladótéri elhelyezése.</p> <p>Az egyes értékesítési módok – hagyományos, önkiszolgáló, önkiválasztó, minta utáni és egyéb bolt nélküli értékesítési formák – jellemzői, előnyei, hátrányai, alkalmazásuk, személyi és tárgyi feltételeik, az eladó feladatai.</p> <p>Az e-kereskedelemre vonatkozó jogszabályok.</p> <p>A web-lapok tartalmi és formai követelményei: szerződési feltételek, regisztráció.</p> <p>Web-lap, virtuális áruház gondozása, reklámozási lehetőségek.</p> <p>Az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, fajtái, lebonyolítása.</p> <p>Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, adatbázis vezetés.</p> <p>Az áru feladása, árukövetés biztosítása, az áruátvétel visszaigazolása.</p>

	<p>Fogyasztóvédelem. A kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (pénztárgépek, hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtái. Elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemzői, működésük. Jelzőcímkék fajtái, elhelyezésük a termékeken.</p>
<p>Jogszabályok alkalmazása 8 óra</p>	<p>Munka- baleset- és tűzvédelem: A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása. A biztonságos munkavégzés feltételei: munkáltató kötelezettségei, felelőssége, a munkavállaló kötelelességei. Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai. A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei: munka alkalmassági vizsgálatra, oktatásra, munka- és védőruházatra vonatkozó előírások. Veszélyforrások, és kockázati tényezők a munkahelyen: A balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések meghatározása. Tűzvédelmi szabályok: Tűz és égésvédelmi alapfogalmak. Tűzvédelmi szabályzat. Tűzveszélyességi osztályba sorolás. Tűzoltó készülékekre vonatkozó szabályok: töltőanyagai, elhelyezésük és annak jelölése, címkéjük adattartalma, hitelesítésük. berendezésekre, (dohányzásra) vonatkozó szabályok. Tűzoltó készülékek használata. Fogyasztóvédelem: Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok. Fogyasztóvédelem intézményrendszere. Alapfogalmak: fogyasztó, vállalkozás, forgalmazó, tudatos fogyasztó, termék és szolgáltatás, eladási ár és egységár, online adásvételi és szolgáltatási szerződés. A fogyasztókat illető alapjogok. Minőség tanúsítás formái. Minőségtanúsítás eszközei. Megkülönböztető minőségi jelek, minőségi bizonyítvány, műszaki leírás, használati kezelési útmutató, CE megfelelőségi jelölés. Termékcímke adattartalma. Fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírások. Csomagolásra vonatkozó előírások. Szavatosság, szavatossági idők, kellékszavatosság. Jótállás, kiterjesztett jótállás, jótállási jegy. Fogyasztói panaszok kezelése, ügyfélszolgálat. Békéltető testület. Bolt nyitása, nyitva tartása, működési engedély.</p>

<p><i>Pénztár- és pénzkezelés, bizonylatkitöltés</i> 8 óra</p>	<p>Pénztár- és pénzkezelés. Pénztárgépek fajtái, szerepe a kereskedelemben. Pénztárgépekkel kapcsolatos előírások, követelmények. A pénztárnyitás feladatai. Az ellenérték elszámolásának mozzanatai, szabályai. A vásárlási tételek rögzítésének módjai, szabályai. A készpénzt átvételére vonatkozó szabályok. Készpénzkímélő eszközök fajtái, elfogadásuk, kezelésük szabályai. Utalványokkal, kuponokkal, bankkártyával, hitelkártyával történő fizetés feltételei, szabályai. Euroval történő fizetés szabályai. A pénzvisszaadás szabályai. Nyugtaadási kötelezettség. A bizonylat és a visszajáró pénz átadásának szabályai. Gépi nyugta adattartalma. Gépi/ kézi készpénzfizetési számla adattartalma, példányok kezelése. Pénztárzárás feladatai.</p>
<p><i>A bizonylatok fajtái, a bizonylatok kitöltésének szabályai</i> 10 óra</p>	<p>Bizonylatkezelés a kereskedelmi egységekben. Bizonylat fogalma. Bizonylati elv, bizonylati rend, bizonylati fegyelem. Bizonylatok csoportosítása: Szigorú számadású nyomtatványok beszerzése, nyilvántartása. A bizonylatok kiállításával kapcsolatos szabályok (alaki és tartalmi kellékei). Bizonylatok javításának szabályai. Áruforgalom bizonylatai. Értékesítés bizonylatai. Pénztáros elszámolásának bizonylatai. Készletnyilvántartás, leltározás bizonylatai. Jegyzőkönyvek: jegyzőkönyv mennyiségi-, minőségi kifogásról (szállítói), jegyzőkönyv vásárlói minőségi kifogás elintézéséről. Jegyzőkönyv pénztár többlet vagy hiány esetén, áruejtulajdonítási jegyzőkönyv, selejtezési jegyzőkönyv. Leltárfelvételi ív, árváltozási leltárív, árcsökkenés-, áremelés jelentés.</p>
<p>A tananyagegység elvárt tanulási eredményeinek mérése és értékelése (a tanítási-tanulási folyamat közben fejlesztő és a tanítási-tanulási folyamat végén:</p>	<p>A tanítási-tanulási folyamat közben: szóbeli ellenőrző kérdések, szóbeli/írásbeli és gyakorlati feladatok megoldása önállóan vagy az oktató irányításával. A tanítási-tanulási folyamat végén: A mérés módszere: írásbeli Időtartama: 45 perc</p>

A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	A képzésben résztvevő hiányzása nem haladhatja meg a tananyagegység óraszámának 20 %-át. A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló feladatlap minimum 51 %-os szinten való teljesítése.
---	--

1.2. Műszaki cikkek forgalmazása

A tananyagegység sorszáma és megnevezése:	2. Műszaki cikkek forgalmazása		
A tananyagegység célja:	A képzésben résztvevő a tananyagegység eredményes teljesítésével képes legyen <ul style="list-style-type: none"> - elvégezni az árubeszerzés, készletgazdálkodás, értékesítés folyamattal kapcsolatos feladatokat és az ehhez kapcsolódó adminisztrációt, - szakmai tanácsot adni az általa értékesített műszaki cikkek jellemzőiről és a felhasználási területeiről. - szakszerűen kezelni és tárolni az üzletben forgalmazott termékeket. - betartani a termékbiztonsági előírásokat. 		
A tananyagegység óraszám:	40 óra		
Beszámítható óraszám:	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazhatóak a távoktatás módszertani elemei, melyre a tananyagegység óraszámának kevesebb, mint 50 százalékáig van lehetőség.		
Tanulási eredmények, amelyek kialakításához a tananyagegység érdemben hozzájárul			
Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Előkészíti az árut az értékesítésre, gondoskodik a vásárlói szükségleteknek megfelelő termékválaszték	Ismeri a műszaki cikkek áruismereti vonatkozásait. Ismeri az anyagmozgató eszközök	Minőségorientált módon jeleníti meg a kereskedelmi egység termékválasztékát az eladótérben.	Az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végzi. Szükség esetén munkatársi vagy

eladótérben történő megjelenítéséről, feltölti az eladóteret áruval.	biztonságos használatát.		közvetlen vezetői segítséget vesz igénybe.
Ellenőrzi a műszaki cikkek minőségét, üzemképességét, megállapítja a termékek eladásra való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket. Kezeli a minőségi nem megfeleléseket.	Ismeri a műszaki cikkek széles skáláját, jellemzőit, minőségi követelményeit, az állagromlás fajtáit, a selejtezés szabályait és dokumentumait.	Minőségorientált módon kezeli a műszaki kereskedelmi egység árukészletét.	Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi a műszaki cikkek minőségét, és jár el a protokoll szerint (pl. selejtez).
Biztosítja a termékek árkielvezettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.	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.
Fogadja a vásárlót, felméri az igényeit, bemutatja az árut és a lehetséges kapcsolódó szolgáltatásokat. Ismerteti a műszaki cikkek kezelését.	Ismeri a termékválasztékot, az általa eladásra kínált műszaki cikkek jellemzőit, minőségi követelményeit, termékjelölőit.	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, törekszik a vásárlói igények pontos, maradéktalan kielégítésére.	Árubemutató és -értékesítési feladatait önállóan végzi.
Szakmai tanácsaival segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket. Előjegyzést vesz fel, megszervezi a házhozszállítást. vevőrendelés és a házhozszállítás dokumentumait. Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs eszközöket.	Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket. Ismeri a kommunikációs eszközöket.	Nyitott az új fogyasztói trendekre.	Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.
Szakmai tanácsaival segíti a vásárlót a döntésben. Kezeli a vevőrendeléseket.	Ismeri az adott értékesítési helyzethez legjobban illő	Helyzetnek megfelelően használja a kommunikációs	Képes az önellenőrzésre és hibái önálló javítására.

Szakértő aláírása: *Daródi*

Előjegyzést vesz fel, megszervezi a házhozszállítást.	kommunikációs eszközöket. Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket. Ismeri a vevőrendelés és a házhozszállítás dokumentumait.	eszközöket. Nyitott az új fogyasztói trendekre.	
Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.	Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiadásítások, kiállítások, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepét.	Elkötelezett a boltban meghirdetett eladásösztönző akciók sikeres lebonyolításában.	Munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan bonyolítja le a kereskedelmi akciókat.
Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel. Kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat.	Ismeri az e-kereskedelemre vonatkozó szabályokat, ismeri az alkalmazott szoftver használatát.	Precízen kezeli az e-kereskedelemben használatos adatbázisokat.	Felelősséget vállal a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért.
Az online rendelt árukat kommissiózza és expediálja.	Ismeri az áru összeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	A kommissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre.	Önállóan végzi az áru összeállítási és kiszállítási feladatait.
A tananyagegység tanulási eredményeinek elérését biztosító tanítási-tanulási út			
A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák	<p><u>Munkaforma</u>: blended learning; távoktatás; személyes jelenléti és/vagy digitális oktatás/tanulás (online kontakt); frontális munka; csoportos és team munka; irányított egyéni munka; önálló tanulás</p> <p><u>Módszerek</u>: (online) elbeszélés és szemléltetés; (online) magyarázat; oktató videó; megbeszélés; egyéni (gyakorlati) feladatmegoldás; projektfeladat; tananyag feldolgozás; digitális alkalmazások; jogszabályok, szabályzatok magyarázata, áttekintése, értelmezése; önálló szöveg feldolgozása; okmányok és bizonylatok kezelése.</p>		
	<p>A tananyagegység tematikai egységei</p> <p>Csoport és team munka: Az árurendszerek jelentőségének megismerése.</p>		

	<p>A modern csomagolással szemben támasztott követelmények megismerése.</p> <p>A műszaki alapismeretek elsajátítása.</p> <p>A műszaki cikkek csoportosításának megismerése.</p> <p>Elbeszélés és szemléltetés:</p> <p>Különböző árurendszerek bemutatása.</p> <p>A csomagolás anyagainak és eszközeinek bemutatása.</p> <p>A háztartási kisgépek választékának bemutatása.</p> <p>Instrukció alapján a projekt munka során önállóan dolgozza fel az ismereteket.</p> <p>Projektfeladat:</p> <p>Különböző műszaki cikkek beüzemelése.</p> <p>Használati, kezelési útmutatók értelmezése.</p> <p>Szituációs feladatok – különböző vevőtípusok kiszolgálása.</p> <p>Milyen a jó eladó – szituációs feladat.</p>
A tananyag egység tematikai egységei	A tematikai egység tartalmi elemei
<i>Általános áruismeret</i> 6 óra	<p>Az áru, áruismeret fogalma.</p> <p>Árurendszerek jelentősége, hagyományos és kód típusú árurendszerek.</p> <p>A kódolás fogalma, kódok fajtái.</p> <p>Vonalkódok fajtái: egydimenziós, kétdimenziós</p> <p>EAN (GTIN) kód bevezetése, felépítése EAN13, EAN8, EAN5.</p> <p>EPOS rendszer felépítése, előnyei, hátrányai.</p> <p>Csomagolás fogalma, funkciói.</p> <p>A csomagolás anyagai, jellemzői, előnyös és hátrányos tulajdonságai.</p> <p>Csomagolóeszközök fajtái, alkalmazásuk.</p> <p>Csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi, és veszélyességi jelölések fajtái, értelmezése.</p> <p>Hulladékkezelési szabályok: Reverz logisztika (csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem).</p>
<i>Műszaki alapismeretek, ipari tömegcikkek</i> 8 óra	<p>Műszaki alapismeretek.</p> <p>Energiahordozók.</p> <p>Elektromos alapismeretek.</p> <p>Energiaosztályok.</p> <p>Érintésvédelem.</p> <p>Kötőelemek, kézszerszámok.</p> <p>Villamos szerelési anyagok.</p> <p>Vezetékek.</p> <p>Csatlakozók, aljzatok, villák, foglalatok.</p> <p>Fényforrások.</p>
<i>Elektromos háztartási készülékek</i> 16 óra	<p>Elektromos és nem elektromos sütő- és főzőkészülékek.</p> <p>Gáztűzhelyek.</p> <p>Elektromos tűzhelyek.</p> <p>Kombinált tűzhelyek.</p>

	<p>Beépíthető tűzhelyek. Főzőlapok. Kontakt és sugárzó hőátadású hordozható sütők. Olajsütők. Mikrohullámú sütők. Légkeveréses edények. Elektromos fűtőkészülékek. Hősugárzók. Hőkandallók. Olajradiátorok. Klímaberendezések. Elektromos kisgépek és készülékek. Turmixgépek, botmixerek. Gyümölcscentrifugák. Robotgépek. Kávéfőzők. Kenyérpíritók. Vasalók. Kozmetikai készülékek. Hajszárítók. Hajformázók. Szőrtelenítők /borotvák, hajnyírók. Epilátor, I-light. Elektromos háztartási nagygépek.</p>
<p><i>Eladási ismeretek</i> 10 óra</p>	<p>A vásárlás pszichológiai tényezői. A vásárlás indítékai. A vásárlási indítékok megismerése a vásárlási döntés folyamata. A vásárlói típusok, vásárlói magatartások. Magatartás szerinti vevőtípusok, és jellemzőik. Különböző nemű és életkorú vevőtípusok. Az eladó: Az eladóval szemben támasztott követelmények. Szakmai viszonyulás. Szaktudás. Magatartás, viselkedés. Megjelenés. Testbeszéd. Nyelvi kifejezőerő. Az eladás technikája: Érintkezési szakasz: A vevők fogadása, a vásárlói igények megismerése. A köszöntés formái, kultúrája. A szükséglet felmérése. A meggyőzés szakasza: Benyomáskeltés, hozzáállás, viszonyulás. Az áruk szakszerű bemutatása, áruajánlás, érveléstechnika gyakorlata. Kérdezéstechnikai alapok.</p>

	<p>A folyamatok egyes fázisainak észlelése, az elfogadás/elutasítás felismerése.</p> <p>A kifogások kezelése.</p> <p>Kiegészítő áruajánlás.</p> <p>Záró szakasz:</p> <p>Erősítő hatás.</p> <p>Számlakiállítás.</p> <p>Csomagolás.</p> <p>Fizetés.</p> <p>Búcsúzás.</p> <p>Személytelen árubemutató.</p> <p>A vásárlás ösztönzés eszközei.</p>
A tananyagegység elvárt tanulási eredményeinek mérése és értékelése (a tanítási-tanulási folyamat közben fejlesztő és a tanítási-tanulási folyamat végén):	<p>A tanítási-tanulási folyamat közben: szóbeli ellenőrző kérdések, szóbeli/írásbeli és gyakorlati feladatok megoldása önállóan vagy az oktató irányításával.</p> <p>A tanítási-tanulási folyamat végén.</p> <p>A mérés módszere: gyakorlati</p> <p>Időtartama: 45 perc</p>
A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	<p>A képzésben résztvevő hiányzása nem haladhatja meg a tananyagegység óraszámának 20 %-át.</p> <p>A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló feladatsor minimum 51 %-os szinten való teljesítése.</p>

12. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A tanítási-tanulási folyamat végén tananyagegységenként kerül sor a képzésben résztvevők tanulási eredményének mérésére és értékelésére a képző által kijelölt időpontban és helyszínen.

12.1 A tananyagegységek záró mérésének időtartama, módszere, formája, tartalma

1. Áruforgalmi ismeretek

Időtartama: 45 perc

A mérés módszere: írásbeli

Formája: képző hatáskörébe utalt (személyes jelenlétet biztosító forma, pl.: digitális alkalmazás, platform használata, hagyományos papíralapú mérés.

Tartalma: a szakmai követelmények megadott témaköreinek mindegyike.

2. Műszaki cikkek forgalmazása

Időtartama: 45 perc

A mérés módszere: gyakorlati

Formája: képző hatáskörébe utalt (személyes jelenléte biztosító forma, pl.: digitális alkalmazás, platform használata, hagyományos papíralapú mérés.

Tartalma: a szakmai követelmények megadott témaköreinek mindegyike.

A mérés tartalma:

- A tananyag egységek elméleti és gyakorlati ismeretei.

A megszerzhető minősítések:

- megfelelt/nem felelt meg.

Megszerzhető minősítésekhez tartozó követelményszintek:

- Megfelelt:
 - o a modulzáró vizsgán elért legalább 51 %-os teljesítmény.
- Nem felelt meg:
 - o modulzáró vizsgán 51 % alatti teljesítmény.

Amennyiben a tananyag egységek tanulási eredményének mérése megfelelt minősítésű, a képző intézmény tanúsítványt állít ki a képzésben részt vevő részére.

A tanúsítvány a képesítő vizsgára bocsátás feltétele.

A tanúsítványt/igazolást a képző intézmény elektronikus úton vagy papíralapon bocsátja a mérésben részt vevő személy rendelkezésére.

A tanulási eredmények javító- és pótló méréseit 1 éven belül a mérésben részt vevő megismételheti.

A dokumentumok kezelésének módja

A mérésben részt vevők mérési eredményeit értékelő lapon vezetik.

A kijavított és értékelt feladatlapokat (interaktív mérés, illetve papíralapú mérés esetén) a képzés befejezését követő 1 évig meg kell őrizni.

A mérésben részt vevő élhet az általa megírt és értékelt feladatlap megtekintési jogával. Észrevétel esetén a panaszkezelési rendszerben foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

Az egyes tananyag egységek tanulási eredményének mérése alóli felmentés feltételei:

A tananyag egység tanulási eredményének mérése alól az a képzésben résztvevő menthető fel, aki az előzetesen megszerzett tudását dokumentummal igazolni tudja, és a dokumentum alapján egyértelműen megállapítható, hogy rendelkezik azokkal a kompetenciákkal, melyek a tananyag egység záró méréséhez/a képesítő vizsga sikeres teljesítéséhez szükségesek.

13. A képzésről szóló igazolás (tanúsítvány) kiadásának feltételei

<p>A képzésről szóló tanúsítvány kiadásának feltételei:</p>	<p>A szakmai képzés követelményeinek eredményes teljesítését tanúsítvány igazolja.</p> <p>A tanúsítvány kiadásának feltételei:</p> <ul style="list-style-type: none">- a képzésben résztvevő hiányzása tananyag egységenként nem haladja meg a minimális óraszám 20 %-át,
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - a képzésben résztvevő a tanulási eredmények mérésére szolgáló, a tananyagegységek szakmai követelményeinek mérését külön-külön minimum 51 %-os szinten teljesítette.
--	--

14. A képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek, valamint a képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek és ezek biztosításának módja

<p>A képzési program végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p>	<p>Oktatóként olyan személy alkalmazható, aki rendelkezik</p> <ul style="list-style-type: none"> - a képzési tartalomnak megfelelő szakos tanári szakképzettséggel, vagy - a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettséggel és szakképzettséggel, vagy - felsőfokú végzettséggel és a képzési iránynak megfelelő szakképesítéssel, vagy - a képzési iránynak megfelelő szakképesítéssel és legalább ötéves szakmai gyakorlattal.
<p>A képzési program végrehajtásához szükséges személyi feltételek biztosításának módja:</p>	<p>Megbízási szerződés, munkaviszony, vállalkozási szerződés.</p>
<p>A képzési program végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p>	<p>Informatikai eszköz, internet, digitális platform, projektor, laptop, tanterem, flipchart vagy tábla, íróeszközök (filc, kréta) az alkalmazott módszertantól függően.</p> <p>Az ajánlott és kötelező irodalom és az egyéb információhordozók biztosítása a résztvevőkkel, illetve a megrendelő szervezettel történő előzetes megállapodás szerint.</p> <p>Eszközjegyzék a Műszaki eladó szakképesítéshez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Árutároló, és árubemutató berendezések, Számológép, - Pénzvizsgáló készülék,

Szakértő aláírása: *Dávid*

	<ul style="list-style-type: none"> - Bevásárlókocsi, kosár, - Kódleolvasó, - Elektronikus áruvédelmi eszközök, - Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó, Formanyomtatványok, bizonylatok, - Ármozgató gépek, berendezések.
A képzési program végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek biztosításának módja:	Tulajdonjog vagy bérleti szerződés vagy együttműködési megállapodás.
A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	<p>Ha a pályázat kiírója vagy a képzés megrendelője igényli, akkor a szakmai program oktatása előtt a „Képzés hatékonyságának növelése” felnőttképzési kiegészítő tevékenység oktatását biztosítjuk 16 órában az alábbi tematika szerint:</p> <p style="text-align: center;">„Képzés hatékonyságának növelése” felnőttképzést kiegészítő tevékenység Tematikai vázlat - 16 óra</p> <p>A felnőttképzést kiegészítő tevékenység célja: a közfoglalkoztatásból való kivezetés támogatása, a képzés hatékonyságának javítása, mely az együttműködés és motiváció, a konfliktuskezelés, valamint a tanulási technikák területeinek fejlesztésére terjed ki.</p> <p>Óraszám: 16 óra (2x8 óra) tantermi foglalkozás</p> <p>Alkalmazott módszer: cselekvésorientált és életpálya szemléletű, komplex tréning-módszer, mely alapvetően személyiségfejlesztésre irányul és a résztvevők tudatos, önként vállalt hatékony együttműködésén alapul. A tréning-módszer csoportos foglalkozások formájában csoportdinamikai hatásokra és irányított tapasztalati tanulásra épít, eredményeként a résztvevők új ismereteket, kompetenciákat sajátítanak el, valamint intra- és interperszonális készségek fejlesztésére kerül sor.</p> <p>Tematikája:</p> <p>1. Együttműködés és motiváció (6 óra)</p>

	<p>Cél: a képzéssel és a nyílt munkaerő-piacon történő későbbi elhelyezkedéssel kapcsolatos motiváció felkeltése, erősítése és fenntartása, a résztvevők motiváltságának növekedése mind képzési, mind munkavállalási, mind pedig saját sorsuk irányításának tekintetében. A csapatépítés folyamata a képzés hatékonyságát, sikerességét segíti elő. A közösségi tudat támogató és kreatív légkört teremt, mely erősíti a tanulás és a konkrét képzés iránti elkötelezettséget.</p> <p>1.1. Az együttműködés felépítése (versengés kontra együttműködés, megbízhatóság, együttműködés és hatékonyság a csoportban, saját szerep felismerése a team munkában, csoporttá alakulás)</p> <p>1.2. Érdeklődés felkeltése, saját motivációs alap felmérése (belső és külső motivációk, kényszerek, elvárások feltérképezése)</p> <p>1.3. Saját életpálya áttekintése, adott élethelyzet tudatosítása, helyzetelemzés</p> <p>1.4. Jövőkép, a célok reális kiválasztása és megfogalmazása, döntéshozatal, felelősségvállalás</p> <p>1.5. Önbizalom erősítése, a várható nehézségek tudatosítása, felkészülés a leküzdésükre (akadályok elhárítására módszerek kialakítása, motivációt erősítő elemek beazonosítása)</p> <p>2. Konfliktuskezelés (5 óra)</p> <p>Cél: a konfliktushelyzetek megelőzéséhez, elemzéséhez, kezelési/megoldási folyamatának módszereihez, a konfliktuskezeléshez szükséges képességek feltárásához/fejlesztéséhez, valamint a konfliktuskezelés tanításához/tanulásához kapcsolódó tudás mozgósítása, megerősítése, kiegészítése. További cél a konstruktív, erőszakmentes konfliktuskezelés szemléletének megerősítése és formálása, valamint a</p>
--	---

részvevők tapasztalatainak és ismereteinek bővítése, képességeinek feltárása és a fejlesztési lehetőségek bemutatása annak érdekében, hogy munkájuk során eredményesen tudják értelmezni és kezelni a konfliktusokat.

2.1. A konfliktus témához kapcsolódó tapasztalatok és szemléletmód elsődleges feltárása

2.2. A konfliktusok definíciója, értelmezése

2.3. Konfliktuskezelési stratégiák megismerése, előnyök és hátrányok

2.4. Saját konfliktuskezelési technikák tudatosítása/megismerése

2.5. Hatékony konfliktus megoldási stratégiák elsajátítása (asszertív viselkedés, önérvényesítés-önmenedzselés, nyelő-nyelő megközelítés, aktív meghallgatás, „Én-üzenetek” technikája)

3. Tanulási technikák (5 óra)

Cél: a résztvevők tanulási stílusának, motivációjának megismerése, tudatosítása, hatékony tanulástechnikák, módszerek elsajátítása, gyakorlása, a tanulási stratégia kialakítása a tananyag könnyebb elsajátítása, valamint az eredményes vizsgára való felkészülés érdekében.

3.1. Tanulási motiváció, tanuláshoz való viszony (saját tapasztalatok és szemléletmód feltárása)

3.2. Tanulási stílus (saját tanulási stílus megismerése)

3.3. Tanulási stratégiák (az egyéni tanulási stílushoz illeszkedő tanulási technikák elsajátítása, teljesítmény-szorongás csökkentése, problémamegoldás fejlesztése)

3.4. Tanulási szokások, a tanulás tervezése, időgazdálkodás, pontosság, napirend – hetirend

A felnőttképzést kiegészítő tevékenység valamennyi képzésben résztvevőt célozza

meg, a fentebb meghatározott egységes tematikával.

Ha a pályázat kiírója vagy a képzés megrendelője igényli, akkor a szakmai program oktatása után, de a záróvizsgát megelőző időszakban a „Munkavállalás elősegítése” felnőttképzést kiegészítő tevékenység oktatását biztosítjuk 24 órában az alábbi tematika szerint:

„Munkavállalás elősegítése”

Felnőttképzést kiegészítő tevékenység tematikai vázlat (24 óra)

A felnőttképzést kiegészítő tevékenység célja: A képzésben résztvevők felkészítést kapnak a munkaerő-piacra való kijutáshoz. Összes órák száma: 24 óra tantermi foglalkozás

A felnőttképzést kiegészítő tevékenység tematikája:


1. Munkaerő-piaci alapismeretek (6 óra)

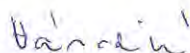
- 1.1. Munkaerő-piaci környezet
(munkaerő-piac fogalma, foglalkoztatási arányok megoszlása, kistérségi munkaerő-piac)
- 1.2. Helyi, térségi munkaerő-piac feltérképezésének módszerei
(álláslehetőségek felkutatásának módszerei és eszközei)
- 1.3. Foglalkoztatási jogviszonyokkal kapcsolatos alapismeretek (fajtái, eltérései és azokból adódó következmények)
- 1.4. Munkaügyi alapfogalmak
(munkaszerződés tartalma, munkavállaló jogai, kötelezettségei, adózási alapismeretek stb.)


2. Álláskeresési alapismeretek (12 óra)

- 2.1. Az egyén külső-belső erőforrásai
(környezeti, demográfiai, lélektani tényezők, kapcsolati tőke)
- 2.2. Tudatos álláskeresési eszközök
(egyéni szempontok, munkáltató szempontjai, célállás fogalma)
- 2.3. Önéletrajz, motivációs levél megírásának elsajátítása (a

	<p>megszerzett képesítéshez kapcsolódó munkakör betöltésére alkalmas önéletrajz készítése)</p> <p>2.4. Interjúra való felkészülés (megjelenés, viselkedés, kommunikáció)</p> <p>2.5. Kapcsolatfelvétel módjai, tárgyalástechnika, önmenedzselés</p> <p>3. Kommunikációs alapismeretek (4 óra)</p> <p>3.1. Kommunikációs csatornák</p> <p>3.2. Verbális nem verbális eszközök</p> <p>3.3. Kommunikáció gyakorlása (agresszív, passzív, asszertív kommunikáció szituációs játékokon keresztül)</p> <p>4. Munkaviszony létesítése (2 óra)</p> <p>4.1. Beilleszkedés a munkaközösségbe, tolerancia, lojalitás</p> <p>4.2. Munkahely megtartása, alkalmazkodás és önérvényesítés</p> <p>A kiegészítő tevékenység teljesítésének feltétele – egy a képzéshez kapcsolódó, annak eredményeként betölthető munkakörökhöz igazodó – önéletrajz és motivációs levél elkészítése.</p> <p>A résztvevők a felnőttképzést kiegészítő tevékenység során szerzett ismereteikről annak végén, teszt formájában adnak számot.</p>
A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	Tulajdonjog vagy bérleti szerződés vagy együttműködési megállapodás.

A képzési program előzetes minősítése megtörtént.	
Az előzetes minősítés helye és időpontja:	Nyíregyháza, 2021.szeptember 10.
Felnőttképzési szakértő	
neve:	Váradai Istvánné
a felnőttképzési szakértők nyilvántartásában szereplő nyilvántartási száma:	FSZ/2020/000360
aláírása:	

Szakértő aláírása: 

Felnőttképző képviselőjére jogosult személy	
neve:	HORVÁTH JÁNOS
aláírása:	



Szakértő aláírása: Horváth János

1. sz. melléklet

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

A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

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

Egyéb feltételek: -

Írásbeli vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: Termékismeret és műszaki cikkek forgalmazása **A vizsgatevékenység, vagy részeinek 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.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 30%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az írásbeli vizsgatevékenység feladatainak és javítási-értékelési útmutatójának elkészítéséről a vizsgaszervező a szakmai vizsga nyelvén gondoskodik.

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 vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

Projektfeladat

Szakértő aláírása: *Hárdin*

A vizsgatevékenység megnevezése: Helyzetgyakorlat – áruforgalmi tevékenység

A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A legalább hat tételből álló – esetpéldákat / esettanulmányokat tartalmazó – tételsorból húz a vizsgázó egyet.

Feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi tevékenységet, végrehajtja a feladatokat, szakmai beszélgetést folytat a vizsgabizottsággal, kitölti a kapcsolódó

bizonylatokat/dokumentumokat:

- Áruátvétel – előkészíti a raktárhelyiséget a műszaki cikkek fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a visszarut / a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.
- Raktározás / Előkészítés – kicsomagolja a műszaki cikkeket a szállítói csomagolásból, előkészíti őket az értékesítésre, címkéz, feltölti az eladóteret, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályok betartásával.
- Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri igényeit, bemutatja a kért műszaki cikket, ismerteti technikai jellemzőit, segíti a vásárlási döntés meghozatalát és tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.
- Pénztárgép kezelés – kezeli a pénztárgépet, bejelentkezik, rögzít legalább 10 tételt. Közben használja az áruvédelmi eszközökhöz kapcsolódó berendezéseket, kedvezményt rögzít. Nyugtát ad és kezeli a készpénzt vagy bankkártya leolvasó berendezést, majd kijelentkezik.
- Ügyfélszolgálati tevékenység – kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Előjegyzést vesz fel, megszervezi a házhozszállítást. Kitölti a jótállási jegyet és egyéb releváns dokumentumokat. Megszervezi a műszaki cikk garanciális javítását.
- 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.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 40 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 70%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

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.

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

A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

A vizsgaszervező biztosít:

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

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

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

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

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

A képesítő vizsga megszervezése akkreditált vizsgaközpontban történik.

SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

Képzés (képzési program) megnevezése	04163008 MŰSZAKI ELADÓ
Felnőttképző megnevezése és engedélyszáma:	Horlux Oktatási és Szolgáltató Kft. 4400 Mátészalka, Kórház utca 54/B Engedélyszám: E/2020/000154
Szakértői megállapítások	
<ol style="list-style-type: none"> 1. A képzési program tartalma megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek és szakmai oktatás vagy szakmai képzés esetén a szakképzésről szóló törvénynek és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendeletnek. 2. A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhetőek a képzési programban megjelölt kompetenciák. 3. A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva, és az összefűzésre úgy került sor, hogy annak szétválasztására sérülésmentesen nincs lehetőség. 	
Szakértői vélemény kelte	2021. szeptember 10.
Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma	Váradai Istvánné FSZ/2020/000360
Felnőttképzési szakértő aláírása	