

Szolnoki SZC Kereskedelmi és Vendéglátóipari Technikum és Szakképző Iskola

KÉPZÉSI PROGRAM

a

KERESKEDELEM ágazathoz tartozó

4 0416 13 02

KERESKEDELMI ÉRTÉKESÍTŐ SZAKMÁHOZ

1. A szakma alapadatai

Az ágazat megnevezése:	Kereskedelem
A szakma megnevezése:	Kereskedelmi értékesítő
A szakma azonosító száma:	4 0416 13 02
A szakma szakmairányai:	-
A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	4
A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje:	4
Ágazati alapoktatás megnevezése:	Kereskedelem ágazati alapoktatás
Kapcsolódó részsakmák megnevezése:	Bolti előkészítő, Pénztáros
Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama:	Szakképző iskolai oktatásban: 140 óra, Érettségire épülő oktatásban: 140 óra
A szakirányú oktatásra egy időben fogadható tanulók, illetve képzésben részt vevő személyek maximális létszáma:	
A képzés célja:	Ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működésével kapcsolatos komplex értékesítési 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 eladási 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.
A képzés célcsoportja (iskolai/szakmai végzettség):	alapfokú iskolai végzettség, sikeres ágazati alapvizsga, foglalkozás-egészségügyi alkalmasság követelmények, pályaalkalmassági követelmények megléte

2. 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

3. A szakképzésbe történő belépés feltételei

3.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

3.2 Alkalmassági követelmények

3.2.1 Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

3.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat a szakirányú oktatás megkezdése előtt: nem szükséges

4. A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

1.	Helyiségek: (tanterem, tanműhely, tanterem, adminisztrációs iroda, irattár stb.):	tanterem
2.	Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra	Számítógép internetkapcsolattal • Projektor, nyomtató, szkennel • Irodai és nyilvántartó szoftverek • Bizonylatok • Irodai eszközök és berendezési tárgyak
3.	Eszközjegyzék szakirányú oktatásra	Árutároló és bemutató berendezések • Mérőeszközök • Pénztárgép, POS terminál, kártyaleolvasó • Elektronikus áruvédelmi eszközök • Hűtőberendezések • Árumozgató gépek, eszközök • Vágóeszközök • Kódleolvasó, egyéb mobil eszközök • Irodai berendezési tárgyak, irodai gépek, eszközök • Számítógép internetkapcsolattal, szkennel, irodai szoftverek • Mobil alkalmazások
4.	Egyéb speciális feltételek:	

5. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti 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, megóvjaa az áru minőségét, biztosítja a termékek egyenletes forgását.	Ismeri az árutárolási, raktározási módokat. Érti a készletgazdálkodással 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 való alkalmasságát, az esetleges rendellenességeket, kezeli a minőségi nem megfelelőséget.	Ismeri az áru minőségét meghatározó tényezőket, az állagromlás fajtáit és a selejtezés szabályait.	Minőségorientált módon kezeli a kereskedelmi egység árukészletét.	Önállóan vagy közvetlen vezetője utasítása alapján ellenőrzi az áruk 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 árucímkéket és feliratokat szabály követően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.	Vezetői irányítással önállóan készíti és helyezi ki a címkéket és feliratokat.
8.	Részt vesz a kereskedelmi akciók megjelenítésében. Az árubemutatót, kóstolót, az akciók váltását szakszerűen lebonyolítja.	Ismeri a vásárok, árubemutatók, kiadásítások, 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 árujellemezőit, minőségi követelményeit, termékjelölőit. 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	Az árut minőségorientált módon csomagolja be, törekszik a vevői igények	Az árukat önállóan készíti elő vevői szállításra.

		szerepét	kielégítésére.	
11.	Az e-kereskedelemben kapott megrendelések feldolgozására, visszaigazolására, adatbázist kezel.	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.
12.	Az online rendelt árukat komissiózza és expedálja.	Ismeri az áruösszeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	A komissiózás és expedálás 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 mennyiségeért és értékeért.
14.	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.
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 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.
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	Ismeri az egyes kommunikációs szituációknak	Elkötelezett a vásárlóval való empatikus, udvarias	Egyszerűbb panaszokat önállóan kezel, a

	vevői visszajelzéseket, panaszokat.	megfelelő megoldásokat, a vevőkkel való kapcsolattartás és párbeszéd során.	kommunikáció mellett.	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.	Szabály követően, 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.	Szabály követően 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 értékként 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 jótállás közti különbséget.	Törekszik a vevői panaszok szakszerű, megnyugtató kezelésére.	Felelős a hatáskörén belüli fogyasztóvédelmi és egészségügyi előírások betartásáért.

TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA megtekinthető:

<https://akkreditalvizsgaztatas.ikk.hu/kkk-ptt>

A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

Évfolyam	Tantárgy neve	Elmélet/ Gyakorlat	I/9. évf.		II/10. évf.		III/11. évf.		A hépas: összes óraszám
			Éves óraszám	Heti óraszám	Éves óraszám	Heti óraszám	Éves óraszám	Heti óraszám	
	Kommunikáció-magyar nyelv és irodalom	E	72	2	72	2	62	2	206
	Idegen nyelv	E	72	2	36	1	36	1	144
	Matematika	E	72	2	72	2	31	1	175
	Történelem és társadalomismeret	E	108	3			-	-	108
	Természetismeret	E	108	3	-	-	-	-	108
	Testnevelés	E	144	4	36	1	31	1	211
	Osztályközösség-építő Program	E	36	1	36	1	31	1	103
	Honvédelem	E	36	1	-	-	-	-	36
	Pénzügyi és vállalkozási ismeretek	E	-	-	-	-	31	1	31
	Összes: bölcsészeti óraszám		648	18	252	7	222	7	1122
	Összes: szakmai bölcs. tárgyak		576	16	972	27	838	27	2386
	Munkavállalói ismeretek	E	18	0,5					18
	Munkavállalói idegen nyelv	E					62	2	62
	Gazdasági ismeretek - alapismeretek 3 óra, marketing 2 óra, jog 1 óra	E	216	6					216
	Gazdasági ismeretek	GY							0
	Vállalkozások működése	E	72	2					72
	Vállalkozások működése	GY							0
	Kommunikáció	E	108	3					108
	Kommunikáció	GY							0
	Digitális alkalmazások	E	162	4,5					162
	Digitális alkalmazások	GY							0
	Kereskedelmi ismeretek	E			108	3	124	4	232
	Kereskedelmi ismeretek	GY			108	3	186	6	294
	Kereskedelmi ismeretek	TM			36	1			36
	Üzlet működése	E			72	2	31	1	103
	Üzlet működése	GY			126	3,5			126
	Pénztárgépkézelés	E							0
	Pénztárgépkézelés	GY					93	3	93
	Pénztárgépkézelés	TM					62	2	62
	Termékismeret és -forgalmazás	E			108	3	109	3,5	217
	Termékismeret és -forgalmazás	GY			144	4	47	1,5	191
	Termékismeret és -forgalmazás	TM			36	1			36
	Üzleti kommunikáció	E			54	1,5	31	1	85
	Üzleti kommunikáció	GY			180	5	93	3	273
	Egybefüggő szakmai gyakorlat				140				140
	Összesen: szakmai elmélet		576	16	342	9,5	357	11,5	1275
	Összesen: szakmai gyakorlat		0	0	770	17,5	481	15,5	1251
	Összes: szakmai óraszám		576	16	1112	27	838	27	2526
	Összes: óraszám (bölcsészeti és szakmai)		1224	34	1364	34	1060	34	3648