

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

34 341 01 Eladó

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

A vizsgafeladat időtartama: 25 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 001138/2014-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT

Rudolf J.

Jóváhagyta:



2014

NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
SZAK- ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG

Érvényes: 2014. 03. 12-től

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a IV. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok témaköreit tartalmazza:

Az áru beszerzésével, átvételével kapcsolatos eladói feladatok

Az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok megléte, szabályszerűsége

A raktározással, készletezéssel és leltározással kapcsolatos eladói feladatok

Az áru- és vagyónvédelemmel kapcsolatos eladói feladatok

Az áru előkészítésével kapcsolatos eladói feladatok

A fogyasztói érdekvédelem szabályaival, és a reklamációval kapcsolatos eladói feladatok

A kereskedelmi egység működési rendjéhez kapcsolódó eladói feladatok

Az eladó foglalkoztatásával kapcsolatos lehetőségek

Baleset-, munka-, tűz- és környezetvédelemmel kapcsolatos eladói feladatok

A pénzforgalommal és pénzkezeléssel kapcsolatos eladói feladatok

Amennyiben a tétel kidolgozásához segédeszköz szükséges, annak használata megengedett, az erre vonatkozó információkat a tétel tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1–20-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, amely az értékelést segíti.

A tételsor a (12/2013. (III. 28.) NGM rendelettel módosított) 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

1. Az áruátvételt megelőző folyamatok és eljárás hibás teljesítés esetén

- **Milyen szempontokat kell figyelembe venni az árukészlet beszerzése során?**
- **Határozza meg az áruátvétel személyi és tárgyi feltételeit!**
- **Mutassa be a szállítókkal szembeni kifogások fajtáit, az eljárás módjait és szabályait!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelőlevél
- Jegyzőkönyv
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

2. Az áruátvétel

- **Foglalja össze az áruátvétel folyamatát!**
- **Mutassa be a mennyiségi és minőségi átvétel különböző formáit!**
- **Mutassa be az áruátvétel adminisztrációs feladatait és a hozzá tartozó bizonylatok szerepét!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelőlevél
- Jegyzőkönyv
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

3. Az árukhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok

- **Beszéljen az árukhoz kötelezően kapcsolt dokumentumokról!**
- **Mutassa be a termék biztonságára vonatkozó előírások szerepét!**
- **Foglalja össze a termékek csomagolásán, címkéjén szereplő kötelező információkat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jótállási jegy
- Használati-kezelési útmutató
- Műszaki leírás
- Minőségi tanúsítvány
- Termékcímke

4. Az áruk tárolása, raktározása

- **Foglalja össze az áruk tárolására, raktározására vonatkozó szabályokat!**
- **Mutassa be a különböző raktártípusokat és a raktárak technológiai felszereltségét, valamint az alkalmazható tárolási módokat!**
- **Mutassa be, milyen tényezők határozzák meg a tárolási módokat az üzletekben!**

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

5. Készletgazdálkodás

- **Mutassa be a készletgazdálkodás szerepét az áruforgalmi folyamatban!**
- **Csoportosítsa a készletfajtákat!**
- **Fejtse ki a készletnagyság megállapításának szerepét és módjait!**

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

6. Leltározás

- **Határozza meg a leltározás fogalmát és célját!**
- **Nevezze meg és mutassa be a leltár fajtáit!**
- **Foglalja össze a leltározás lebonyolításának menetét!**
- **Mutassa be a leltározás dokumentumainak szerepét!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Leltárfelvételi ív
- Leltározási jegyzőkönyv

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

7. Áru- és vagyonvédelemmel kapcsolatos feladatok

- **Sorolja fel a bolti lopás jellemző módjait!**
- **Mutassa be a bolti lopás esetén alkalmazható eljárási szabályokat!**
- **Foglalja össze a bolti lopások megelőzésének lehetőségeit!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jegyzőkönyv

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

8. Kereskedelembe alkalmazható vagyonvédelmi megoldások és a rendkívüli események kezelése

- **Mutassa be az áru- és vagyonvédelem jelentőségét a kereskedelembe!**
- **Sorolja fel az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezőket!**
- **Mutassa be a vagyonvédelmi eszközök fajtáit!**
- **Sorolja fel a boltokban előforduló rendkívüli helyzetek jellemző eseteit!**

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

9. Az áruk előkészítésével kapcsolatos feladatok

- **Sorolja fel az áru-előkészítés műveleteit!**
- **Milyen szempontokat kell figyelembe venni az áruk eladótéri kihelyezése során?**

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzleti alaprajz

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

10. A fogyasztói érdekvédelem szabályai.

- **Mutassa be a hazai fogyasztóvédelem intézményrendszerét és feladatait!**
- **Foglalja össze a termékek biztonságára vonatkozó előírásokat!**
- **Mutassa be a fogyasztók tájékoztatására alkalmas dokumentumokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Minőségi bizonyítvány
- CE jelzés
- Termékcímke
- Használati-kezelési útmutató
- Megkülönböztető minőségi jelek

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

11. A vevő reklamációja

- **Határozza meg a szavatosság és a jótállás közötti különbséget!**
- **Beszéljen a fogyasztói panaszok intézéséről szavatosság esetén!**
- **Mutassa be a vevő jogait és a kereskedő kötelezettségeit jótállás esetén!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Nyugta
- Jótállási jegy

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

12. A kereskedelmi egység nyitásával kapcsolatos feladatok

- **Mutassa be egy üzlet nyitásához szükséges engedélyek fajtáit!**
- **Fejtse ki az üzlet elnevezésére és felirataira vonatkozó szabályokat!**
- **Foglalja össze a bolt nyitva tartásával kapcsolatos előírásokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Működési engedély

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

13. Az üzlet működésével kapcsolatos szabályok

- **Mutassa be a területfoglalással és a reklámeszközök kihelyezésével kapcsolatos előírásokat és feladatokat!**
- **Részletezze a bolti környezet gondozásával kapcsolatban felmerült feladatokat!**

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

14. A foglalkoztatással kapcsolatos munkaügyi feladatok

- **Mutassa be a munkaviszony létesítésének és megszüntetésének szabályait!**
- **Foglalja össze, hogy milyen adminisztrációs és bejelentési kötelezettség kapcsolódik a munkaviszony létesítéséhez és megszűnéséhez!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Munkaszerződés
- Formanyomtatványok

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

15. Az eladók foglalkoztatása

- **Mutassa be a dolgozók munkarendjére és a szabadságok kiadására vonatkozó törvényi előírásokat!**
- **Foglalja össze a munkáltató és a munkavállaló jogait és kötelezettségeit!**
- **Mutassa be a kereskedelemben jellemző, kártérítési felelősségre vonatkozó előírásokat!**

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

16. Munkavédelmi előírások a kereskedelemben

- **Határozza meg a munkavédelemmel kapcsolatos alapfogalmakat!**
- **Mutassa be a biztonságos munkavégzés követelményeit a kereskedelemben!**
- **Foglalja össze a munkáltató jelentési és nyilvántartási kötelezettségét munkahelyi baleset esetén!**
- **Sorolja fel a munkavédelmi ellenőrzések szerepét!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Formanyomtatványok
- Baleseti jegyzőkönyv

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

17. A kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok

- **Foglalja össze a kereskedelmi egység létesítésére és használatára vonatkozó tűzvédelmi előírásokat!**
- **Mutassa be a kereskedelmi egységekben használható tűzoltási módokat és oltóanyagokat!**
- **Mutassa be a tűzoltó készülékek használatára vonatkozó szabályokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Tűzoltó készülékek feliratai
- Tűzvédelemmel kapcsolatos piktogramok

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

18. Környezetvédelem

- **Határozza meg a környezetvédelem jelentőségét napjainkban!**
- **Mutassa be a kereskedelem szerepét a környezetvédelem területén!**
- **Mutassa be és értelmezze a környezetbarát termékre vagy csomagolásra utaló jelöléseket, fogalmazza meg jelentőségüket!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Környezetvédelemmel kapcsolatos piktogramok

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

19. A pénzforgalom lebonyolításának módjai, szabályai

- **Mutassa be a bankszámlanyitás menetét, a bankszámlák feletti rendelkezés szabályait!**
- **Nevezze meg a leggyakrabban használt fizetési módokat, térjen ki az alkalmazásukkal kapcsolatos gyakorlati teendőkre is!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bankszámlaszerződés
- Banki formanyomtatványok

Szakképesítés: 34 341 01 Eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Az áruforgalommal összefüggő eladói feladatok. Válaszadás a vizsgakövetelmények alapján összeállított, előre kiadott tételsorokból húzott kérdésekre

20. A készpénzforgalom

- **Foglalja össze a házipénztárral kapcsolatos feladatokat!**
- **Mutassa be a bankszámlára történő befizetés és a bankszámláról történő készpénzfelvétel menetét!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bevételi pénztárbizonylat
- Kivételi pénztárbizonylat
- Napi pénztárjelentés

AZ ÉRTÉKEKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

- 1. Az áruátvételt megelőző folyamatok és eljárás hibás teljesítés esetén**
- **Milyen szempontokat kell figyelembe venni az árukészlet beszerzése során?**
 - **Határozza meg az áruátvétel személyi és tárgyi feltételeit!**
 - **Mutassa be a szállítókkal szembeni kifogások fajtáit, az eljárás módjait és szabályait!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelőlevél
- Jegyzőkönyv
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Kulcsszavak, fogalmak:

- Áruátvételt megelőző tevékenység: árubeszerzés
- Az árubeszerzés szempontjai:
 - Beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása: kereslet, raktárkapacitás stb.
 - Szállítók kiválasztása: választék, ár, fizetési kondíciók
 - Megrendelés: írásban, üzletkötő útján
- Tárgyi feltételek: anyagmozgató gépek, mérlegek, a raktárhelyiség göngyölegbontó eszközei, minőségellenőrzés eszközei
- Személyi feltételek: szükséges létszám – szakképzett átvevők
- A hibás teljesítés lehetséges fajtái:
 - Határidő, áru, mennyiség, minőség
- A kifogások intézésének módja: visszaru, kötbér, árengedmény

2. Az áruátvétel

- Foglalja össze az áruátvétel folyamatát!
- Mutassa be a mennyiségi és minőségi átvétel különböző formáit!
- Mutassa be az áruátvétel adminisztrációs feladatait és a hozzá tartozó bizonylatok szerepét!

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelőlevél
- Jegyzőkönyv
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az áruátvétel folyamata
 1. A megrendelés és a szállítólevél összehasonlítása
 2. A beérkezett áru kirakodása
 3. Az áru mennyiségi átvétele
 4. Az áru minőségi átvétele
- Mennyiségi átvétel fajtái:
 - Számla vagy szállítólevél szerinti átvétel
 - Kettős kontroll átvétel
 - Vakátvétel
- Minőségi átvétel: szűrőpróbaszerű, teljes körű
 - Érzékszervi ellenőrzés
 - Szabványoknak való megfelelés
 - Lejáratí idő, árucímke
- Adminisztráció: aláírás, bélyegzőlenyomat
- Bizonylatok szerepe: a szállítólevél kizárólag a szállítmány kísézőokmánya, a fizetés számla alapján történik

3. Az árukhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok

- **Beszéljen az árukhoz kötelezően kapcsolt dokumentumokról!**
- **Mutassa be a termék biztonságára vonatkozó előírások szerepét!**
- **Foglalja össze a termékek csomagolásán, címkéjén szereplő kötelező információkat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jótállási jegy
- Használati-kezelési útmutató
- Műszaki leírás
- Minőségi tanúsítvány
- Termékcímke

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az áruhoz a beszállító által kötelezően csatolandó, de a fogyasztó számára nem továbbítandó dokumentumok (zöldség-gyümölcs és állati eredetű termékek speciális dokumentációja, vegyi áruk, veszélyes anyagok speciális dokumentációja, műszaki cikkek speciális dokumentációja)
- Az áruhoz a beszállító által kötelezően csatolandó és a fogyasztónak a vásárláskor átadandó dokumentumok (műszaki leírás, minőségi tanúsítvány, használati és kezelési útmutató, jótállási jegy)
- A címke tartalma: megnevezés, összetevők, nettó mennyiség, forgalmazó adatai vagy eredet helyének adatai, felhasználási útmutató, lejárat dátum

4. Az áruk tárolása, raktározása

- **Foglalja össze az áruk tárolására, raktározására vonatkozó szabályokat!**
- **Mutassa be a különböző raktártípusokat és a raktárak technológiai felszereltségét, valamint az alkalmazható tárolási módokat!**
- **Mutassa be, milyen tényezők határozzák meg a tárolási módokat az üzletekben!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tárolás
- A raktározás szerepe
 - Állagromlás, minőségi károsodás megakadályozása
 - Vagyon-, tűz-, munkavédelmi és közegészségügyi szabályok betartása
- Raktártípusok: alacsony, középmagas, magas, emeletes
- Technológiai felszereltség:
 - Állványok
 - Egységrakományt képző eszközök
 - Kézi és gépi árumozgató eszközök
 - Felrakógépek, liftek, szállítószalagok
- Tárolási módok fajtái, előnyök és hátrányok:
 - Statikus: állvány nélküli vagy állványos
 - Dinamikus: állványos
 - Tömbtárolás, soros tárolás jellemzése
- Tárolást meghatározó tényezők:
 - Árusított cikkek jellege
 - Raktár nagysága
 - Értékesítési mód
 - Raktár felszereltsége

5. Készletgazdálkodás

- **Mutassa be a készletgazdálkodás szerepét az áruforgalmi folyamatban!**
- **Csoportosítsa a készletfajtákat!**
- **Fejtse ki a készletnagyság megállapításának szerepét és módjait!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Árukészlet
- Készletgazdálkodás
- A készletgazdálkodás elemei:
 1. A készlet nagyságának és összetételének meghatározása
Befolyásoló tényezők: az értékesítési forgalom nagysága, a választék szélessége és mélysége
 2. A készlettartás költségei: a készletezéssel kapcsolatos költségek, utánpótlási költségek
 3. A készletek és az értékesítés közti összefüggés
- Készletek fajtái:
 - Eredetük szerint: saját, vásárolt
 - Fogyasztói kereslet szempontjából: kurrens, inkurrens, standard
 - Árukészlet nagysága szerint: minimális készlet, folyókészlet, maximális és optimális készlet
- Készletváltozások:
 - Készletnövekedés: beszerzés, leltártöbblet, átvétel
 - Készletcsökkenés: eladás, leltárhiány, visszárú, selejtezés
- Készlet-nyilvántartási módok: folyamatos vagy a beszerzésről és értékesítésről vezetett nyilvántartás alapján
- Tényleges készletfelmérés (leltározás)
- A készletnagyság megállapítása nyilvántartás alapján az áruforgalmi mérlegssorral:
$$\text{Nyitókészlet} + \text{Beszerzés} = \text{Értékesítés} + \text{Zárókészlet}$$

Szerpe: információt nyújt a döntésekhez és az ellenőrzés alapja

6. Leltározás

- **Határozza meg a leltározás fogalmát és célját!**
- **Nevezze meg és mutassa be a leltár fajtáit!**
- **Foglalja össze a leltározás lebonyolításának menetét!**
- **Mutassa be a leltározás dokumentumainak szerepét!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Leltárfelvételi ív
- Leltározási jegyzőkönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

- A leltárkimutatás a fellelt készletről, vagyonról mennyiségben és értékben
- Leltározás: az a tevékenység, amelynek során megszámlálják, felméri a készletet, a vagyont
- A leltározás célja: a vagyon védelme, a nyilvántartások pontosságának ellenőrzése, az eltérések kimutatása, rendezése, a csökkent értékű készletek, valamint a használaton kívüli eszközök feltárása
- A leltár fajtái: elszámoltató, vagyonmegállapító, ellenőrző, átadó-átvevő, rendkívüli leltár
- A leltározás menete:
 - Előkészítés
 - Lebonyolítás
 - A leltáreredmény megállapítása (egyező, többlet, hiány, forgalmazási veszteség, fizetőhiány)
 - A leltárfelelősség megállapítása
- A leltárkülönbözet okai
- A leltározás dokumentumai:
 - Leltárfelvételi ív: ezen történik az áruk feljegyzése a leltározás során
 - Leltározási jegyzőkönyv: a leltározás után készül meghatározott tartalommal és aláírásokkal

7. Áru- és vagyonvédelemmel kapcsolatos feladatok

- **Sorolja fel a bolti lopás jellemző módjait!**
- **Mutassa be a bolti lopás esetén alkalmazható eljárási szabályokat!**
- **Foglalja össze a bolti lopások megelőzésének lehetőségeit!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jegyzőkönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

- Elkövetői kategóriák
 - Elkövetők száma
 - Elkövetők szervezettsége
 - Elkövetés résztvevői
- A lopások jellemző módjai:
 - Külső elkövetők: vonalkód-kicserélés, helyszíni fogyasztás, termék elrejtése stb.
 - Külső elkövetők belső (dolgozói) segítséggel: más csomagolásban kivitt áruk, nem az összes mennyiség bevitele
 - Belső dolgozók: engedély nélküli árleszállítás, indokolatlan selejtezés, termék hulladékba rejtése
- Jellemző helyszínek: próbafülke, eladótér, raktárak
- Eljárási kódex bolti lopás esetén: bizonyíték, jegyzőkönyvfelvétel
- Megelőzési lehetőségek:
 - Munkaszervezés
 - Munkahelyi magatartási szabályok betartása
 - Árukihelyezés
 - Megfelelő mennyiségű pénztár működtetése
 - Dolgozók ellenőrzése
 - Csomagmegőrzők
 - Pénztárosok ellenőrzése
 - Váltópénz elzárása
 - Záraskor riasztók bekapcsolása

8. Kereskedelemben alkalmazható vagyonvédelmi megoldások és a rendkívüli események kezelése

- **Mutassa be az áru- és vagyonvédelem jelentőségét a kereskedelemben!**
- **Sorolja fel az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezőket!**
- **Mutassa be a vagyonvédelmi eszközök fajtáit!**
- **Sorolja fel a boltokban előforduló rendkívüli helyzetek jellemző eseteit!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A leltárhiányok fő oka a kereskedelemben: az áruk jogtalan eltulajdonítása
 - Üzletláncok, bevásárlóközpontok elterjedése: új biztonságtechnikai megoldások
- Az üzlet veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők:
 - Külső környezet, nyitva tartás, dolgozók száma, vásárlók száma
 - Az üzlet biztonságára negatívan és pozitívan ható tényezők
- Vagyonvédelmi eszközök és berendezések:
 - Mechanikus védelmi rendszerek: külső mechanikai védelem, belső mechanikai védelem, mechanikus beléptető rendszerek
 - Elektronikai védelmi rendszerek: áruvédelmi kapu, biztonsági címkék, etikettek, védőtokok, hatástalanító eszközök, etikettrögzítők és -leválasztók, integrált védelem, videokamerák
- Rendkívüli helyzetek:
 - Áramkimaradás
 - Haláleset
 - Közveszéllyel fenyegetés
 - Tűz
 - Baleset
 - Elemi csapás
 - Személyzetet ért támadás

9. Az áruk előkészítésével kapcsolatos feladatok

- **Sorolja fel az áru-előkészítés műveleteit!**
- **Milyen szempontokat kell figyelembe venni az áruk eladótéri kihelyezése során?**

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzleti alaprajz

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az áru-előkészítés műveletei:
 - Az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása
 - Tájékoztató címkék
 - Áruvédelmi eszközök elhelyezése
 - Árfeltüntetés
 - Áruk elhelyezése az eladótérben
- Az áruk eladótéri kihelyezésének szempontjai:
 - Az áru jellege
 - Értékesítési mód
 - Üzletpolitika
 - Munkaszervezés és vevőkényelem
 - Vagyonvédelem

10. A fogyasztói érdekvédelem szabályai

- **Mutassa be a hazai fogyasztóvédelem intézményrendszerét és feladatait!**
- **Foglalja össze a termékek biztonságára vonatkozó előírásokat!**
- **Mutassa be a fogyasztók tájékoztatására alkalmas dokumentumokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Minőségi bizonyítvány
- CE jelzés
- Termékcímke
- Használati-kezelési útmutató
- Megkülönböztető minőségi jelek

Kulcsszavak, fogalmak:

- A fogyasztói érdekvédelem feladata
- Intézményrendszere:
 1. Állami fogyasztóvédelem:
 - Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Feladata: jogszabályok betartatása, ellenőrzés, tájékoztatás, fogyasztói panaszok vizsgálata, termékek és szolgáltatások biztonságosságának vizsgálata, reklámfelügyeleti tevékenység, Központi Piacfelügyeleti és Információs Rendszer működtetése
 - Regionális fogyasztóvédelmi felügyelőségek
 2. Önkormányzati fogyasztóvédelem
 3. Civil fogyasztóvédelem
 - Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
 - Egyéb szervezetek
- Fogyasztói alapjogok (EU)
- A termék biztonságára vonatkozó előírások:
 - Termékfelelősség
 - Minőségi bizonyítvány
 - Megfelelőség tanúsítása
 - CE jelzés
- Fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások:
 - Termékcímke
 - Használati-kezelési útmutató
 - Fogyasztói ár feltüntetése
 - Megkülönböztető minőségi jelek

11. A vevő reklamációja

- **Határozza meg a szavatosság és a jótállás közötti különbséget!**
- **Beszéljen a fogyasztói panaszok intézéséről szavatosság esetén!**
- **Mutassa be a vevő jogait és a kereskedő kötelezettségeit jótállás esetén!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Nyugta
- Jótállási jegy

Kulcsszavak, fogalmak:

- Szavatosság: a kereskedő köteles szavatolni, hogy az áru az eladáskor hibátlan
 - A teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba
 - Hat hónap után felismert hiba
 - Elévülési határidők
- Jótállás: a gyártó vállalja, hogy a jótállás ideje alatt a termék hibátlan
- Jótállásra kötelezett termékek köre
- Fogyasztói panasz intézése szavatosság esetén:
 - Számla vagy nyugta ellenőrzése
 - Jegyzőkönyv-felvétel
 - Jogorvoslati lehetőségek
- Jogok és kötelezettségek jótállás esetén:
 - Nem vonatkozik a jótállás a nem rendeltetésszerű használatból vagy a szakszerűtlen üzembe helyezésből eredő minőségi kifogásokra
 - Árleszállítás
 - Javítás
 - Szerződéstől való elállás
 - Csere

12. A kereskedelmi egység nyitásával kapcsolatos feladatok

- **Mutassa be egy üzlet nyitásához szükséges engedélyek fajtáit!**
- **Fejtse ki az üzlet elnevezésére és felirataira vonatkozó szabályokat!**
- **Foglalja össze a bolt nyitva tartásával kapcsolatos előírásokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Működési engedély

Kulcsszavak, fogalmak:

- A működési engedély tartalma
- Üzletköteles termékek:
 1. Veszélyes anyagok és készítmények
 2. Az egyes festékek, lakkok és járművek javító fényezésére szolgáló termékek, szerves oldószer, állatgyógyászati készítmények és hatóanyagai
 3. Fegyver, lőszer, robbanó- és robbantószer, gázspray, pirotechnikai termék, növényvédő szerek és hatóanyagai
 4. Nem veszélyes hulladék
 5. "A" és "B" tűzveszélyességi osztályba sorolt anyag (kivéve a tüzelőolaj, a propán- vagy propán-bután-gáz és az üzemanyag)Más termékek forgalmazása esetén működési engedély nem szükséges, de a kereskedelmi tevékenység folytatására irányuló szándékot be kell jelenteni az üzlet helye szerinti illetékes jegyzőnek.
- Szakhatóságok a működési engedéllyel kapcsolatos eljárásban:
 - Fővárosi és Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Intézet
 - Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal
 - Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság
 - Növény- és Talajvédelmi Igazgatóság
 - Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség
 - Tűzvédelmi szakhatóságok

Az üzlet elnevezése utaljon az üzlet tevékenységére, magyar nyelven

Üzlet nyitva tartása: a kereskedő állapítja meg, jogszabályok betartásával és bejelentési kötelezettséggel

13. Az üzlet működésével kapcsolatos szabályok

- **Mutassa be a területfoglalással és a reklámeszközök kihelyezésével kapcsolatos előírásokat és feladatokat!**
- **Részletezze a bolti környezet gondozásával kapcsolatban felmerült feladatokat!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Közterület
- Kereskedelemmel kapcsolatos tevékenységek, melyekhez közterület-használati hozzájárulást kell beszerezni:
 - Reklámhordozó, hirdetőeszköz elhelyezése
 - Pavilon
 - Mozgóárusítás
 - Vendéglátó-ipari terasz
 - Közterületbe nyúló előtető
- A közterületi-használati kérelem tartalma
- Közterületi hozzájárulás megszűnése
- A bolti környezet gondozása:
 - Az üzlet környezetének főbb részei:
 - Portál (kirakat, bejárat és kijárat)
 - Cégér
 - Parkoló
 - Berendezés
 - Eladók megjelenése
 - Világítás, hőmérséklet
 - Szolgáltatások

14. A foglalkoztatással kapcsolatos munkaügyi feladatok

- **Mutassa be a munkaviszony létesítésének és megszüntetésének szabályait!**
- **Foglalja össze, hogy milyen adminisztrációs és bejelentési kötelezettség kapcsolódik a munkaviszony létesítéséhez és megszűnéséhez!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Munkaszerződés
- Formanyomtatványok

Kulcsszavak, fogalmak:

- A munkaszerződés elemei:
 - A felek neve, lényeges adatai
 - A munkavállaló alaphére
 - A munkavállaló munkaköre
 - A munkaviszony tartama
 - A munkavállaló munkahelye
- Határozott vagy határozatlan idejű foglalkoztatás
- Próbaidő
- A belépő dolgozókkal kapcsolatos munkaügyi adminisztratív feladatok, bejelentési kötelezettségek
- Korábbi munkaviszonyról szóló igazolások
- Munkaviszony megszüntethető:
 - Közös megegyezésével
 - Felmondással
 - Azonnali hatályú felmondással
- Felmondási idő
- Végkielégítés
- Felmondási védelem
- A kilépő dolgozókkal kapcsolatos munkaügyi adminisztratív feladatok, bejelentési kötelezettségek

15. Az eladók foglalkoztatása

- **Mutassa be a dolgozók munkarendjére és a szabadságok kiadására vonatkozó törvényi előírásokat!**
- **Foglalja össze a munkáltató és a munkavállaló jogait és kötelezettségeit!**
- **Mutassa be a kereskedelemben jellemző kártérítési felelősségre vonatkozó előírásokat!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Napi munkaidő
- Munkaidőkeret
- A munkavállalót megillető szabadidő formái:
 - Munkaközi szünet
 - Munkanapok közötti pihenőidő
 - Heti pihenőnap
 - Munkaszüneti napok
 - Szabadság
- A munkavállaló kötelezettségei: munkaképes állapotban megjelenni, munkáját személyesen ellátni
- A munkáltató kötelezettségei: a munkavállalót a munkaszerződés és a jogszabályok betartása szerint foglalkoztatni, tájékoztatást nyújtani, bért fizetni
- A munkavállaló kártérítési felelőssége: súlyos gondatlanság, szándékos károkozás, felelősség a leltárhiányért
- A munkáltató kártérítési felelőssége: objektív felelősség
- A kártérítés mértéke: a munkáltató köteles megtéríteni a munkavállaló
 - elmaradt jövedelmét
 - dologi kárát
 - nem vagyoni kárát

16. Munkavédelmi előírások a kereskedelemben

- **Határozza meg a munkavédelemmel kapcsolatos alapfogalmakat!**
- **Mutassa be a biztonságos munkavégzés követelményeit a kereskedelemben!**
- **Foglalja össze a munkáltató jelentési és nyilvántartási kötelezettségét munkahelyi baleset esetén!**
- **Sorolja fel a munkavédelmi ellenőrzések szerepét!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Formanyomtatványok
- Baleseti jegyzőkönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

- A munkavédelem, a baleset és a munkahelyi baleset fogalma
- A munkahelyi balesetek és a foglalkozási megbetegedések fajtái
- A munkaeszközökre, a munkavégzés körülményeire, a munkafolyamatokra vonatkozó követelmények
- A biztonságos munkavégzés személyi feltételei
- A biztonságos munkavégzés követelményeinek megvalósítása
- A balesetek és a foglalkozási megbetegedések jelentési és nyilvántartási kötelezettsége:
 - Munkabaleseti nyilvántartás
 - Munkabaleseti jegyzőkönyv
- A munkavédelmi hatósági felügyelet ellenőrzési jogköre

17. A kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok

- **Foglalja össze a kereskedelmi egység létesítésére és használatára vonatkozó tűzvédelmi előírásokat!**
- **Mutassa be a kereskedelmi egységekben használható tűzoltási módokat és oltóanyagokat!**
- **Mutassa be a tűzoltó készülékek használatára vonatkozó szabályokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Tűzoltó készülékek feliratai
- Tűzvédelemmel kapcsolatos piktogramok

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak:
tűz, tűzvédelem, tűz megelőzés, műszaki mentés, tűzoltási feladat
- A tűz jelzése
- Tűzjelző berendezések típusai
- A tűzvédelmi szabályzat tartalma
- A kereskedelmi egység létesítésére és használatára vonatkozó tűzvédelmi szabályok:
 - Tűzveszélyes tevékenység, dohányzás
 - A raktározás tűzvédelmi szabályai
 - Villamos és világítóberendezések használatának tűzvédelmi szabályai
- A kereskedelmi egységben használható tűzoltási módok, oltóanyagok
- A tűzoltó eszközök és készülékek elhelyezésére vonatkozó előírások
- A tűzoltó készülékek vizsgálata
- A tűzoltó készülékek feliratai, jelölései, használatuk szabályai

18. Környezetvédelem

- **Határozza meg a környezetvédelem jelentőségét napjainkban!**
- **Mutassa be a kereskedelem szerepét a környezetvédelem területén!**
- **Mutassa be és értelmezze a környezetbarát termékre vagy csomagolásra utaló jelöléseket, fogalmazza meg jelentőségüket!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Környezetvédelemmel kapcsolatos piktogramok

Kulcsszavak, fogalmak:

- A környezetvédelem jelentősége: ökológiai világkrízis
- A környezettudatos vállalkozás: tisztább termelés
- A kereskedelem helye és szerepe a környezetvédelemben:
 - Hulladékgazdálkodás
 - Csomagolás, csomagolóanyagok, címkék, jelölések
 - Az áruk tulajdonságai
 - A reklám szerepe: környezettudatos vásárlás
- Környezetbarát termékre, csomagolásra utaló jelölések: Cédrus, Kékangyal, Északi Hattyú, Európai Unió 12 csillagból álló virága

19. A pénzforgalom lebonyolításának módjai, szabályai

- **Mutassa be a bankszámlanyitás menetét, a bankszámlák feletti rendelkezés szabályait!**
- **Nevezze meg a leggyakrabban használt fizetési módokat, térjen ki az alkalmazásukkal kapcsolatos gyakorlati teendőkre is!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bankszámlaszerződés
- Banki formanyomtatványok

Kulcsszavak, fogalmak:

- Pénzforgalom
- A készpénz nélküli forgalom és a készpénzforgalom
- A bankszámla nyitása
- Bankszámlák fajtái:
 - Pénzforgalmi
 - Elkülönített
 - Betétszámla
- A bankszámlák feletti rendelkezés
- A bankszámlaszerződés értelmezése
- A készpénz nélküli fizetési módok:
 - Átutalás (egyszerű, csoportos)
 - Beszedési megbízás (csoportos, azonnali, határidős)

20. A készpénzforgalom

- **Foglalja össze a házipénztárral kapcsolatos feladatokat!**
- **Mutassa be a bankszámlára történő befizetés és a bankszámláról történő készpénzfelvétel menetét!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bevételi pénztárbizonylat
- Kivételi pénztárbizonylat
- Napi pénztárjelentés

Kulcsszavak, fogalmak:

- A házipénztár működési szabályai
- Pénzkezelési szabályzat
- A pénzkezelés tárgyi feltételei
- A pénzkezelés személyi feltételei
- A házipénztárból történő készpénzkifizetés
- A pénztári bevételek és kiadások bizonylatolása
- Pénztár és bankszámla közötti forgalom:
 - Készpénzbefizetés a bankszámlára
 - Készpénzfelvétel bankszámláról

Szóbeli vizsgatevékenység

ÉRTÉKELÉS

[illegible]

.....

aláírás