



## **KÉPZÉSI PROGRAM**

### **Üzletvezető**

megnevezésű szakképesítés

04165006 számú Programkövetelmény

2024. október 01.

Jóváhagyta :

Molnár Péter főigazgató  
Miskolci Szakképzési Centrum

Ellenőrizte:

Kosztópulosz Nikolasz Tamás, igazgató  
Miskolci Szakképzési Centrum Berzeviczy Gergely Technikum

Készítette:

Mester Éva, szakmai igazgatóhelyettes  
Miskolci Szakképzési Centrum Berzeviczy Gergely Technikum

## 1. A szakmai képzés azonosító adatai, célja, célcsoportja

<b>1.1</b>	A szakmai képzés megnevezése:	Üzletvezető
<b>1.2</b>	A programkövetelmény megnevezése:	Üzletvezető
<b>1.3</b>	A programkövetelmény nyilvántartásba vételi száma:	04165006
<b>1.4</b>	Ágazat megnevezése:	Kereskedelem
<b>1.5</b>	Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján:	0416
<b>1.6</b>	A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerelhető szakképesítés megnevezése	Üzletvezető
<b>1.7</b>	A szakképesítés besorolása az Európai Képesítési keretrendszer (EKKR) szerinti szint:	5
<b>1.8</b>	A szakképesítés besorolása az Magyar Képesítési keretrendszer (MKKR) szerinti szint:	5
<b>1.9</b>	A szakképesítés besorolása a Digitális Kompetencia Keretrendszer szerinti szint:	5
<b>1.10</b>	A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerelhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése:	
	A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerelhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához. A képesítési követelményt előíró jogszabály: 21/2010. (V. 14.) NFGM rendelet az egyes ipari és kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítésekről.	
<b>1.11</b>	A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerelhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása	
	Az üzletvezető ellátja a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésével kapcsolatos feladatokat és vezetői tevékenységet. Irányítja, szervezi és ellenőrzi a kereskedelmi egységet. Biztosítja a zavartalan működéshez elengedhetetlen személyi és tárgyi feltételeket. Gondoskodik a rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználásáról. Következtetéseket von le a gazdálkodására vonatkozóan a kapott információk és/vagy az általa végzett alapvető gazdasági számítások elvégzése után. Megszervezi és lebonyolítja a beszerzési tevékenységet, a raktározást, nyilvántartja és gazdálkodik a készletekkel. Biztosítja a kereskedelmi egységben az áru- és vagyónvédelmet. Megszervezi és lebonyolítja az értékesítést. Részt vesz az eladási árak meghatározó stratégiai és taktikai döntéseiben. Alkalmazza a vállalkozásokra jellemző marketing eszközöket. Ellenőrzi a számlákat, és az azokon szereplő tételek kiegyenlítését. Banki tranzakciókat végez, a jogszabályban előírtaknak megfelelően kezeli a házipénztárt. Betartja a fogyasztói érdekvédelem szabályait. Az előírások szerint kezeli a vásárlói panaszokat. Munkáltatói feladatokat lát el.	
<b>1.12</b>	A képzés célja:	
	Az üzletvezető képzés célja, hogy a képzésben résztvevő a képzés eredményes elvégzésével képessé váljon a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésével kapcsolatos feladatokat és vezetői tevékenységet ellátni.	
<b>1.13</b>	A képzés célcsoportja:	
	Középfokú végzettséggel, szakmai előképzettséggel, minimum 1 év kereskedelemben eltöltött szakmai gyakorlattal rendelkező, az üzletvezető szakképesítés iránt érdeklődő felnőttek.	

## 2. A képzés során megszerzhető kompetenciák

<b>2.1</b>	<p>A szakmai képzésben résztvevő a képzés eredményes elvégzésével képes lesz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ irányítani, szervezni és ellenőrizni a kereskedelmi egységet,</li> <li>➤ biztosítani a zavartalan működéshez elengedhetetlen személyi és tárgyi feltételeket,</li> <li>➤ gondoskodni a rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználásáról,</li> <li>➤ következtetéseket levonni a gazdálkodására vonatkozóan a kapott információk és/vagy az általa végzett alapvető gazdasági számítások elvégzése után,</li> <li>➤ megszervezni és lebonyolítani a beszerzési tevékenységet, a raktározást, nyilvántartani és gazdálkodni a készletekkel,</li> <li>➤ biztosítani a kereskedelmi egységben az áru- és vagyónvédelmet,</li> <li>➤ megszervezni és lebonyolítja az értékesítést,</li> <li>➤ részt venni az eladási árak meghatározó stratégiai és taktikai döntéseiben, valamint alkalmazni a vállalkozásokra jellemző marketing eszközöket,</li> <li>➤ ellenőrizni a számlákat, és az azokon szereplő tételek kiegyenlítését,</li> <li>➤ banki tranzakciókat végezni, a jogszabályban előírtaknak megfelelően kezelni a házipénztárt,</li> <li>➤ betartani a fogyasztói érdekvédelem szabályait,</li> <li>➤ az előírások szerint kezelni a vásárlói panaszokat,</li> <li>➤ munkáltatói feladatokat ellátni.</li> </ul>
------------	---

## 3. A képzésbe való bekapcsolódás feltételei

<b>3.1</b>	Iskolai előképzettség	középfokú végzettség
<b>3.2</b>	Szakmai előképzettség	0416 13 02 Kereskedelmi értékesítő 04163 Barkács áruházi eladó 04163 Bútorbolti eladó 04163 Drogerista 04163 Élelmiszer-eladó 04163 Játékbolti eladó 04163 Műszaki eladó 04163 Ruházati eladó 04163 Vegyi áru eladó 02144 Virágkötő és virágkereskedő 5 0416 13 03 Kereskedő és webáruházi technikus 34 341 01 Eladó szakképesítés 35 341 02 Gyógynövény eladó szakképesítés 31 341 05 Élelmiszer-, vegyiáru eladó részszakképesítés 31 341 03 Műszakicikk – eladó részszakképesítés 31 215 01 Virágbolti eladó részszakképesítés 31 541 01 Bolti hentes részszakképesítés 54 341 01 Kereskedő 54 810 01 Fotográfus és fotótermék-kereskedő 52 726 01 Gyógyászati segédeszköz-forgalmazó
<b>3.3</b>	Egészségügyi alkalmassági követelmény	szükséges
<b>3.4</b>	Szakmai gyakorlat területe és időtartama	kereskedelem, minimum 1 év
<b>3.5</b>	Egyéb feltételek	-

#### 4. A képzésben való részvétel feltételei

<b>4.1</b>	Részvétel követésének módja	Kontaktórák foglalkozás esetén a képzés résztvevőinek aláírásával ellátott jelenléti ív (és/vagy a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentum)
<b>4.2</b>	Megengedett hiányzás	A képzésben résztvevő hiányzása tananyagegységenként nem haladhatja meg a minimális óraszám (kontakt óra) 20%-át.
<b>4.3</b>	Egyéb feltételek	Támogatott képzések esetén a támogatási szerződésben/együttműködési megállapodásban, munkáltatói megrendelés esetén a megrendelővel kötött szolgáltatási szerződésben további feltételek szerepelhetnek.

#### 5. Tervezett képzési idő

<b>5.1</b>	A képzés teljes óraszám:	140 óra
------------	--------------------------	---------

#### 6. Tananyagegységek

	A képzés tananyagegységeinek megnevezése	A tananyagegység óraszám (kontaktórától eltérő munkaforma is)
<b>6.1</b>	Gazdálkodási ismeretek	70 óra
<b>6.2</b>	Üzletvezetői helyzetgyakorlat	70 óra
	Összesen:	140 óra

##### 6.1 Tananyagegység

<b>6.1.1</b>	Megnevezése	Gazdálkodási ismeretek
<b>6.1.2</b>	Célja	A képzésben résztvevő a tananyagegység elvégzésével képes legyen <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ bevételeket, költségeket meghatározni, kiszámolni és az adózással kapcsolatos előírásokat betartani, betartatni,</li> <li>➤ összefüggésében átlátni a pénzügyi kimutatások eredményeit, a jövedelmezőségi mutatókat, abból következtetéseket levonni</li> <li>➤ az áruátvétel folyamatát, bizonylatait, beszerzett tételek kiegyenlítésének módját, hibás teljesítés teendőit lebonyolítani</li> <li>➤ árutárolási, raktározási folyamatokat megszervezni és lebonyolítani</li> <li>➤ készletgazdálkodási feladatokat, mutatószámokat kiszámítani</li> <li>➤ árképzést alkalmazni - leltár, leltározás folyamatát, adminisztrációját nyilvántartani és végrehajtani</li> </ul>
<b>6.1.3</b>	Óraszám	70 óra
<b>6.1.4</b>	Tanulási eredmények, amelyek kialakításához a tananyagegység érdemben hozzájárul	

	<b>Készségek, képességek</b>	<b>Ismeretek</b>	<b>Elvárt viselkedésmódok, attitűdök</b>	<b>Önállóság és felelősség mértéke</b>
	Gondoskodik a rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználásáról. Meghatározza a létszám- és bér-gazdálkodási, valamint a költségelemzési mutatókat, a fizetendő adókat.	Ismeri a bevételeket és költségeket, valamint ezen tényezők profitra gyakorolt hatását. Tudja az adózással kapcsolatos előírásokat.	Törekszik az eredményes működésre, a profit maximalizálására.	Felelős döntéseket hoz a pénzügyi kockázatok csökkentése érdekében. Felelősen jár el az adózással kapcsolatos jogszabályi előírások betartásában.
	Kiszámolja és elemzi az áruforgalmi tevékenység meghatározó mutatókat, amelyek a gazdálkodás eredményességét segítik. Következtetéseket von le a gazdálkodására vonatkozóan.	Összefüggéseiben ismeri a mutatókat, azok jelentőségét, a pénzügyi kimutatások eredményeit, a jövedelmezőségi mutatókat. Értelmezi és felismeri a közöttük lévő logikai kapcsolatokat, összefüggéseket.	Motivált a vállalkozás gazdasági és marketing stratégiájának meghatározásában.	Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására, hogy a mutatók a tervezett szintet hozzák az eredményes működés érdekében és az alkalmazott stratégia sikerességében.
	Az áru átvételekor ellenőrzi a számlát, kiegyenlíti az áru/göngyölég/berendezés/eszköz ellenértékét.	Ismeri az áruátvétel folyamatát, az áruátvétel során használt bizonylatokat, a beszerzett tételek kiegyenlítésének módját, illetve hibás teljesítés esetén a teendőket.	Törekszik az áru jogszabályoknak megfelelő mennyiségi és minőségi átvételére, a kísérő dokumentáció szakszerű ellenőrzésére és a számlák kiegyenlítésére.	Önállóan képes a számlát kiegyenlíteni, banki utalásokat elvégezni.
	Megszervezi és lebonyolítja a készletezést. A kereskedelmi egység méretének megfelelően gazdálkodik a készlettel.	Ismeri az árutárolási, raktározási folyamatokat. Érti a készletgazdálkodással kapcsolatos feladatokat, a készletgazdálkodás jelentőségét, mutatószámait.	Elkötelezett az áruk minőségének megóvására. Szem előtt tartja a készletgazdálkodás elveinek maradéktalan betartását.	Beosztottait irányítva kezeli az árukészletet. Felelősséget vállal saját és beosztottai munkájáért.
	Kialakítja a fogyasztói árat.	Ismeri az árképzés szabályait.	A fogyasztói árak meghatározásánál	Önállóan határozza meg a fogyasztói árakat,

			precizitásra törekszik.	képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.
	Irányítja és ellenőrzi a leltározást, visszáru, göngyölegkezelés és a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátását.	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	Irányítja, illetve a beosztottjaival együttműködve leltároz. Felelősséget vállal a felmért, és esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségéért és értékéért.
<b>6.1.5</b>	Tartalma	Tematikai egységek tartalma		Óraszám
		<b>Gazdálkodási alapismeretek</b> Tartalma: Gazdálkodási alapfogalmak. A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás, termelés, a munkamegosztás szerepe. Termelési tényezők típusai, jellemzői. A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása. Piaci alapfogalmak: a piac fogalma, fajtái, szereplői, elemei. Piac és pénz. Pénz fejlődése, funkciói.		<b>20 óra</b>
		<b>Kereskedelmi szakmai számítások</b> Tartalma: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ árképzés: az árak felépítése, módosítása,</li> <li>➤ forgalom alakulása,</li> <li>➤ készletgazdálkodás,</li> <li>➤ leltáreredmény meghatározása</li> <li>➤ árbevétel meghatározása,</li> <li>➤ eredmény meghatározása,</li> <li>➤ adók meghatározása,</li> <li>➤ árrugalmassági mutatók számítása,</li> <li>➤ statisztikai mutatószámok számítása,</li> <li>➤ készletgazdálkodás,</li> <li>➤ létszám és munkaerő gazdálkodás,</li> <li>➤ költséggazdálkodás,</li> <li>➤ leltárelszámolás</li> </ul>		<b>50 óra</b>
<b>6.1.6</b>	Megvalósítás során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák	Munkaformák: Kontaktóra: a képzésben részt vevő személyes jelenlétét igénylő tanóra Módszerek: előadás, magyarázat, szemléltetés, házi feladat, munkáltatás, feladatmegoldás, gyakorlati tevékenység oktatói		

		iránymutatással, az önállóan szerzett ismeretek pontosítása, elmélyítése, kérdésválasz módszer.
6.1.7	Beszámítható óraszám  <i>Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható</i>	Nem releváns
6.1.8	A tananyagegység elvárt tanulási eredményeinek mérése és értékelése	A tanítási-tanulási folyamat közben fejlesztő céllal a 8.2. pontban leírtak szerint. A szakmai képzés folyamatában beépített módon szummatív/minősítő céllal a 8.3. pontban a képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírásában meghatározott módon.
6.1.9	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i)	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 8.3. pontban meghatározott feltételek teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

## 6.2 Tananyagegység

6.2.1	Megnevezése	<b>Üzletvezetői helyzetgyakorlat</b>
6.2.2	Célja	<p>A képzésben résztvevő a tananyagegység elvégzésével képes legyen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésének feltételeit biztosítani</li> <li>➤ a piackutatás, marketingkommunikáció, értékteremtés jelentőségével élni</li> <li>➤ toborzás, felvételi elbeszélgetés módjait, teljesítményértékelést lebonyolítani</li> <li>➤ üzleti tárgyalást levezetni, üzleti protokollt, viselkedéskultúra szabályai szerint eljárni</li> <li>➤ termék kihelyezésének, értékesítés szabályait betartani, biztosítani</li> <li>➤ árucímke kihelyezést szakszerűen végrehajtani, címkenyomtató használatát rendeltetésszerűen elsajátítani</li> <li>➤ a különböző fizetési módokat alkalmazni</li> <li>➤ kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, áru- és vagyonvédelmi eszközöket rendeltetésszerűen használni</li> <li>➤ megismerni és alkalmazni a kötelező higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat</li> <li>➤ munka- és balesetvédelmi oktatást lebonyolítani</li> <li>➤ veszélyes hulladék kezelését módjait és szabályait betartani és betartatni</li> <li>➤ szavatosság, jótállás, termékek forgalomba hozatalának szabályaival tisztában lenni - fogyasztói panaszokat kezelni</li> </ul>
6.2.3	Óraszám	70 óra
6.2.4	Tanulási eredmények, amelyek kialakításához a tananyagegység érdemben hozzájárul	

	<b>Készségek, képességek</b>	<b>Ismeretek</b>	<b>Elvárt viselkedésmódok, attitűdök</b>	<b>Önállóság és felelősség mértéke</b>
	Irányítja, szervezi, ellenőrzi a kereskedelmi egység tevékenységét. Delegálja a feladatokat, ellenőrzi a folyamatok és a feladatok megvalósítását	Ismeri a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésének feltételeit.	Elkötelezett a bolti folyamatok optimalizálásában, a jogszabályok, normák, vállalkezési és vezetési alapelvek betartásában.	Önálló döntéseket hoz, képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.
	Alkalmazza a kereskedelemre jellemző marketing eszközöket. Irányítja a különböző marketing akciókat, kampányokat, árubemutatókat	Ismeri az értékteremtés fogalmát, a vásárláshoz vezető utat, a piackutatás jelentőségét, és az alkalmazható marketingkommunikációs mixet.	Motivált az új trendek megismerésében a marketing területén, mint a tartalomalapú marketing, vásárlói úton alapuló kommunikáció, vagy a social media kihagyhatatlanága..	Önállóan fogalmaz meg ötleteket a hagyományos és az új technikák alkalmazására, vagy a kettő kombinációjára.
	Munkáltatói feladatokat lát el. Végrehajtja a munkaerő felvételi, megtartási és elbocsátási folyamathoz tartozó feladatokat.	Ismeri a toborzás, felvételi beszélgetés módjait. Tudja, hogyan kell ösztönözni a munkatársait. Ismeri az ellenőrzés és teljesítményértékelés módszereit, illetve elbocsátáskor ismeri a teendőket.	Elkötelezett a legjobb munkaerő felvételében, a munkakörök precíz meghatározásában, a teljesítmény-értékelések emberséges lebonyolításában.	Önállóan képes munkatársat felvenni, motiválni, értékelni és elbocsátani.
	Üzleti tárgyalásokat, megbeszéléseket szervez és bonyolít le. Alkalmazza az üzleti élet protokollszabályait.	Ismeri az üzleti tárgyalás megtervezésének és lebonyolításának szakaszait, az üzleti protokoll és általános viselkedéskultúra szabályait.	Törekszik a kulturált viselkedésforma szabályait alkalmazni minden helyzetben.	Önállóan képes üzleti tárgyalást, megbeszélést megtervezni és levezetni.
	A vásárlói szükségleteknek megfelelően kialakítja és fenntartja az üzlet belső terét és polcképét.	Ismeri a termékek kihelyezésére és az értékesítésre vonatkozó szabályokat.	Az üzlet belső terének kialakítása során a vevői igényeknek megfelelő megoldásokat előnyben részesíti.	Önállóan megtervezi és ellenőrzi a polckép kialakítását. Felelős a kiszolgálási elvek (FIFO, LIFO, HIFO, stb.) betartásáért.
	Biztosítja a termékek	Ismeri az árucímke kötelező tartalmi elemeit,	Az árucímkéket és feliratokat	Önállóan irányítja, és ellenőrzi, a



	árkijelzettségét, a termék információk szakszerű kihelyezését és aktualizálását.	illetve a címkenyomtató használatát.	szabálykövetően, nagyfokú precizitással készíti és helyezi ki.	címkék és feliratok kihelyezését.
	Megszervezi és ellenőrzi az értékesítés lebonyolítását.	Ismeri az értékesítési módokat, azoknak az előnyeit és hátrányait.	Elkötelezett az értékesítés zavartalan, a vevők igényei szerinti lebonyolításában	Döntéseket hoz, az értékesítés lebonyolításával kapcsolatos kérdésekben, képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.
	Felvilágosítást ad a különböző fizetési módokról az érdeklődő vevők számára. Banki/postai tranzakciókat végez.	Ismeri a különböző fizetési módokat: készpénz, bank-, hitelkártya, utalvány, mobilfizetés, banki átutalás, PayPal, Barion, SimplePay.	Nyitott az új fizetési módok elsajátítására, a kereskedelmi egységben történő alkalmazására.	Felelősséget vállal a kereskedelmi egységben történő szigorú fizetési előírások, szabályok betartására.
	Felméri a kiskereskedelemben alkalmazott digitális technológiákat és azok szerepét.	Ismeri a hagyományos digitális eszközöket	Elkötelezett az új digitális technológiák tanulmányozása, bevezetése mellett.	Dönt a hagyományos és az új digitális technológiák alkalmazásáról, új megoldásokat kezdeményezve.
	Kezeli a szakterületének megfelelő gépeket, berendezéseket, eszközöket. Gondoskodik a kereskedelmi egységben található berendezések és eszközök karbantartásáról, fejlesztéséről.	Ismeri a kereskedelmi egységekben használatos gépeket és berendezéseket, azok kezelését.	A gépek és berendezések kezelésének ellenőrzését a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásával, kellő gondossággal és szakértelemmel végzi.	A munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról meggyőződik. Ellenőrzi, hogy beosztottai azokat rendeltetésüknek megfelelően és az utasításai szerint használják.
	Kiválasztja, hogy mely áru- és vagyonvédelmi szolgáló eszközöket, megoldásokat alkalmazzák az üzletben. Betanítja az eladókat, ellenőrzi az eszközök, berendezések használatát.	Ismeri az áru- és vagyonvédelmi eszközök használatának előnyeit.	Elkötelezett a kereskedelmi egység vagyonának megóvásában.	Ellenőrzi, hogy beosztottai az áru- és vagyonvédelmi eszközöket, berendezéseket rendeltetésüknek megfelelően és az utasításai szerint használják.

	Gondoskodik a higiéniai, egészségügyi előírások betartásáról az áruforgalmi tevékenység minden szakaszában.	Ismeri a higiéniai, egészségügyi előírásokat, a vonatkozó jogszabályokat.	Elkötelezett a kereskedelmi egység higiénijának megteremtésében.	Felelős a kereskedelmi egységben az egészségügyi előírások betartásáért és betartatásáért.
	Megelőzi munkahelyén a baleseteket. Gondoskodik a munka és tűzvédelmi oktatásról. Kezeli a rendkívüli eseményeket, ha bekövetkeznek.	Ismeri a veszélyforrásokat és tudja mi a teendő baleset esetén. Érti a kereskedelemben előforduló rendkívüli esemény	Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett, törekszik a szabályok betartására. Nagyfokú precizitással végzi munkáját.	Felelős a munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért és betartatásáért.
	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 környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért és betartatásáért.
	Betartja és betartatja a fogyasztói érdekvédelem szabályait. 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 fogyasztóvédelmi előírások betartásáért és betartatásáért. Önállóan, a jogszabályi előírások szerint kezeli a vásárlói panaszokat.
<b>6.2.5</b>	Tartalma	Tematikai egységek tartalma		Óraszám
		<b>Áruátvétel folyamata</b> Tartalma: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ az áruátvétel személyi, tárgyi feltételek meglétének ellenőrzése</li> <li>➤ áruátvétel ellátásához szükséges feladatok kijelölése</li> <li>➤ az áru szabályos mennyiségi és minőségi átvételének ellenőrzése</li> <li>➤ szállítólevél, számla kezelése</li> </ul>		<b>15 óra</b>
		<b>Leltározás folyamata</b> Tartalma:		<b>15 óra</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a leltározáshoz szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítása</li> <li>➤ leltározás feladatainak kijelölése</li> <li>➤ leltározás menetének ellenőrzése</li> <li>➤ leltárfelvételi ívek, leltárjegyzőkönyvek készítése</li> </ul>	
		<p><b>Üzleti tárgyalás</b> Tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ üzleti protokoll ismeretek</li> <li>➤ üzleti tárgyalás előkészítése: helyszín, időpont, szerepek, forgatókönyv</li> <li>➤ üzleti tárgyalás lebonyolítása</li> <li>➤ üzleti tárgyalás értékelése, összefoglaló készítése, következtetések levonása</li> </ul>	<b>10 óra</b>
		<p><b>Munkaerőfelvétel</b> Tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ beérkező önéletrajzok kezelése</li> <li>➤ állásinterjú időpontjának egyeztetése</li> <li>➤ felvételi beszélgetés lebonyolítása</li> <li>➤ béralku</li> </ul>	<b>10 óra</b>
		<p><b>Munkaerő értékelése, megtartása</b> Tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ motivációs eszközök alkalmazása</li> <li>➤ munkahelyi kötődés kialakítása</li> <li>➤ teljesítményértékelés</li> </ul>	<b>10 óra</b>
		<p><b>Akciók, marketing</b> Tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ árengedmény nélküli, árengedményes vásár, végkiárusítás, árubemutató, kóstoló megszervezése és lebonyolítása</li> <li>➤ marketing eszközök tervezése, alkalmazása</li> <li>➤ POS-POP eszközök, pénztárhoza marketing hatása</li> <li>➤ körbevezetés alkalmazása</li> </ul>	<b>10 óra</b>
<b>6.2.6</b>	Megvalósítás során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák	<p>Munkaformák: Kontaktóra: a képzésben részt vevő személyes jelenlétét igénylő tanóra Módszerek: előadás, magyarázat, szemléltetés, házi feladat, munkáltatás, feladatmegoldás, gyakorlati tevékenység oktatói iránymutatással, az önállóan szerzett ismeretek pontosítása, elmélyítése, kérdésválasz módszer.</p>	
<b>6.2.7</b>	Beszámítható óraszám  <i>Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása</i>	Nem releváns	

	<i>esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható</i>	
<b>6.2.8</b>	A tananyagegység elvárt tanulási eredményeinek mérése és értékelése	A tanítási-tanulási folyamat közben fejlesztő céllal a 8.2. pontban leírtak szerint. A szakmai képzés folyamatában beépített módon szummatív/minősítő céllal a 8.3. pontban a képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírásában meghatározott módon.
<b>6.2.9</b>	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i)	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 8.3. pontban meghatározott feltételek teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.
	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i)	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 8.3. pontban meghatározott feltételek teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

## 7. Csoportlétszám

<b>7.1</b>	Maximális csoportlétszám (fő) <sup>1</sup>	40 fő
------------	--	-------

## 8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

<b>8.1</b>	Előzetes tudásmérés (diagnosztikus értékelés)	A képzésre jelentkező kérésére előzetes tudásmérést kell biztosítani.
<b>8.2</b>	Képzés közbeni formatív (formálósegítő) értékelés	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Célja a tanulási folyamat segítése. Információt ad az oktatónak és a képzésben résztvevő személynek a tanítás és a tanulás eredményességéről, tudáselemekre, rész tudásra irányul.</li> <li>➤ A képzés közbeni formatív értékelés formái: az írásbeli (interaktív), szóbeli, gyakorlati beszámoltatások.</li> <li>➤ Az ismeretek számonkérésének módjai: visszakérdezés, gyakorlati feladatmegoldás, képzésben résztvevő visszajelzései, beszélgetés, feladatlap kitöltése, házi feladat ellenőrzése, írásbeli felelet, gyakorlati projektfeladathoz kapcsolódó tevékenységek értékelése.</li> <li>➤ Számonkérés rendszeressége: az oktatási folyamatba építve folyamatos ellenőrzés, illetve az egyes tananyagegységek lezárásakor.</li> <li>➤ A számonkérés tartalma: a modulok, témakörök követelményeinek teljesítését biztosító ismeretek, készségek, képességek és kompetenciák mérésére terjed ki.</li> </ul>
<b>8.3</b>	Minősítő értékelés (teljesítménymérés)	Szummatív (lezáró, minősítő) értékelés, amelynek eredménye alapján állítható ki a képzés elvégzéséről szóló tanúsítvány (9.2. pont).

<sup>1</sup> A zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns

		<p>A záró értékelés során a képző intézmény meggyőződik arról, hogy a képzésben résztvevő rendelkezik a képesítő vizsga teljesítéséhez szükséges kompetenciákkal.</p> <p>A záró számonkérés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ütemezése: a képzési folyamatba beépített módon, az értékelést végző oktató(k) által meghatározott ütemezés szerint,</li> <li>➤ tartalma: a képzés során elsajátított elvárt tanulási eredményeket foglalja magában</li> <li>➤ módja: a záró számonkérés időtartama, tartalma és minősítése a képesítő vizsga időtartamát, tartalmát és minősítését figyelembe véve kerül meghatározásra és lebonyolításra.</li> </ul> <p>Az üzletvezető megnevezésű szakképesítésre vonatkozóan a 04165006 számú üzletvezető megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény alapján a záró számonkérés mérési módszere: írásbeli, projektfeladat.</p> <p><u>Az írásbeli feladat leírása:</u> gazdálkodási alapismeretek és kereskedelmi szakmai számítások témakörből tanulási eredmények mérése. 20 szöveges és számítási feladat megoldása az alábbi témakörökből: árképzés, árbevétel, eredmény, adók, árrugalmassági mutatók, statisztikai mutatószámok, készletgazdálkodás, létszám és munkaerő gazdálkodás, költséggazdálkodás, leltárelszámolás. Az írásbeli feladat teljesítésére rendelkezésre álló időtartam: 120 perc.</p> <p><u>Az írásbeli feladat teljesítése akkor eredményes</u>, ha a képzésben résztvevő a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.</p> <p><b>Az értékelés szempontjai:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fogalommeghatározás 10%</li> <li>➤ feleletalkotás 5% - párosítás 10%</li> <li>➤ sorrendbe rendezés 10%</li> <li>➤ feleletválasztás 10%</li> <li>➤ igaz-hamis állítások megjelölése 10%</li> <li>➤ számítási feladatok 25%</li> <li>➤ esettanulmány értelmezése 20%</li> </ul>
8.3	Minősítő értékelés (teljesítménymérés)	<p><b>A projektfeladat leírása:</b> Üzletvezetői helyzetgyakorlat, amely tanulási eredményeket mér vezetési ismeretek, marketing témakörökben.</p> <p>A képzésben résztvevő személy a projektfeladat teljesítése során az oktatók által összeállított hat tételből véletlenszerűen választ egyet és ez alapján ad számot felkészültségéről, szakmai beszélgetést folytat a vizsgabizottsággal.</p> <p>A projektfeladat lebonyolítása tanműhelyben vagy bolti környezetben történik.</p> <p>A projektfeladat teljesítésére rendelkezésre álló időtartam: 20 perc. A projektfeladat teljesítése akkor eredményes, ha a képzésben résztvevő a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.</p>

		<p><b>Az értékelés szempontjai:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása 10%, - feladatutasítás megértése 10%;</li> <li>➤ a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje 15 %;</li> <li>➤ kereskedelemben használt alapdokumentumok ismerete, a dokumentumok kezelése 10%;</li> <li>➤ gépek, eszközök rendeltetésszerű használata 10%;</li> <li>➤ a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, és egészségügyi előírások betartása 10%;</li> <li>➤ kommunikáció minősége a vevőkkel és munkatársakkal 15%;- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás 10%;</li> <li>➤ önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség 10%.</li> </ul> <p><b>Megszerezhető minősítések:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Megfelelt: a záró számonkérésen feladatonként elért 40%-os teljesítmény.</li> <li>➤ Nem felelt meg: záró számonkérésen feladatonként elért 39%-os vagy az alatti teljesítmény.</li> </ul>
<b>8.4</b>	A sikertelen záró számonkérés következménye:	A sikertelen záró számonkérés maximum két alkalommal ismételhető a képző által kijelölt javítási időpontokban, legkésőbb a képzés zárásának időpontjáig. Amennyiben a második javítási alkalommal sem sikeres a záró számonkérés a képzés elvégzéséről szóló 9.1 pontban megnevezett tanúsítvány nem állítható ki.

## 9. A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei

<b>9.1</b>	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése	Tanúsítvány <sup>2</sup>
<b>9.2</b>	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i)	A 8.3. pontban a teljesítmény értékelő rendszer leírásában meghatározottak szerint „Megfelelt” minősítés megszerzése

<sup>2</sup> A felnőttképző a képzés elvégzésének igazolására a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében tanúsítványt állít ki és azt a képzésben részt vevő személy választása szerint elektronikus úton vagy papíralapon a képzésben részt vevő személy rendelkezésére bocsátja. A tanúsítvány, ha a képzéshez jogszabályban meghatározottak szerint vizsga kapcsolódik, a vizsgára jelentkezés feltétele. (2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről.13/B.§)

## 10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

10.1	Személyi feltételek	Az oktatókra meghatározott feltételek: A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 134. § (2) bekezdésében szakképző iskolában előírt végzettséggel kell rendelkeznie. Az ágazatnak megfelelő felsőfokú végzettséggel és szakképzettséggel vagy felsőfokú végzettséggel és az ágazatnak megfelelő szakképesítéssel kell rendelkeznie. A gyakorlati ismereteket oktató személynek a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 134. § (3) bekezdése szerint legalább érettségi végzettséggel és az ágazatnak megfelelő szakképesítéssel kell rendelkeznie.
10.1.1	Személyi feltételek biztosításának módja	Munkaszerződéssel vagy megbízási, illetve vállalkozási szerződéssel, vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.
10.2	Tárgyi feltételek	A képzés helyszínén: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a képzésben részt vevő személyek rendelkezésére álló alapterület nem lehet kevesebb, mint 1,5 m<sup>2</sup> /fő;</li> <li>➤ a képzésben részt vevő személyek és az oktatók számára asztalok, székek;</li> <li>➤ a képzés megvalósításához szükséges oktatástechnikai eszközök;</li> <li>➤ az egy időben jelen lévő résztvevői létszám figyelembevételével illemhely; Eszközjegyzék:</li> <li>➤ árutároló és bemutató berendezéseket,</li> <li>➤ árumozgató gépeket, eszközöket</li> <li>➤ mobil kódleolvasót</li> <li>➤ pénztárgépet, POS terminált, kártyaleolvasót</li> <li>➤ elektronikus áruvédelmi eszközöket</li> <li>➤ termékeket széles választékban</li> <li>➤ számítógépet</li> <li>➤ nyomtatót</li> </ul>
10.2.1	Tárgyi feltételek biztosításának módja	Tulajdonjog, vagyonkezelési jog, használati joggal, szükség esetén bérleti jogviszonnyal biztosított. A helyszín duális partnerekkel együttműködési megállapodás keretében is biztosítható. A képzésben résztvevő személyek saját munkahelyükön végzett gyakorlata során a szükséges eszközök rendelkezésre állnak
10.3	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek	nem szükségesek
10.4	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja	nem szükségesek

## 11. Képesítő vizsga

<b>11.1</b>	A képesítő vizsgára bocsátás feltétele	A szakmai képzés követelményeinek igazolásáról a képző intézmény által, a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben kiállított tanúsítvány.
<b>11.2</b>	A szakképesítés megszerzésére irányuló képesítő vizsga feltételeinek és vizsgatevékenységeinek részletes leírása	04165006 számú Üzletvezető megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény 11. pontjában leírt módon, amely megtalálható a <a href="http://szakkepzes.ikk.hu/szakkepeses">http://szakkepzes.ikk.hu/szakkepeses</a> honlapoldalon.
<b>11.3</b>	A képesítő vizsga eredményes teljesítésével megszerezhető dokumentum	Képesítő bizonyítvány, amely államilag elismert, önálló végzettségi szintet nem biztosító szakképesítést tanúsít. <sup>3</sup>
<b>11.4</b>	A képesítő vizsga szervezése	A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés megszerzésére irányuló képesítő vizsgát a nemzeti akkreditálásról szóló törvény szerinti akkreditáló szerv által személytanúsító szervezetként akkreditált vizsgaközpont szervezhet. <sup>4</sup>

<sup>3</sup> A szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény 15. § (2)

<sup>4</sup> A szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény 14.§