

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0004-06 Az áruforgalom lebonyolítása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
0004-06/1 Az áruk átvételének, elhelyezésének, nyilvántartásba vételének, tárolásának, értékesítésének menete, eljárásai, szabályai

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételeit a 1617-1/2007. számon kiadom.

Jóváhagyta:

**Mátyus Mihály
főosztályvezető**

2007

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2007. 05. 07-től

1. Mutassa be egy tetszőleges áruféleség példáján keresztül az áruátvétel folyamatát, az áruátvétel során használt eszközöket!

Információtartalom vázlata

- Az áruátvétel elhelyezése a beszerzés folyamatában
- Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása az egység működésének eredményességére
- Az áruátvétel előkészítése, a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei
- A mennyiségi átvétel lehetséges módjai; egy kiválasztott áruféleség mennyiségi átvételének folyamata
- A mennyiségi átvétel során használt eszközök ismertetése, kezelésük szabályai; a kiválasztott áruféleség átvétele során használt eszközök
- A kiválasztott áruféleség minőségi jellemzőinek, követelményeinek figyelembe vételével a minőségi átvétel szempontjai, folyamata
- A kiválasztott áruféleség minőségi áruátvétele során használt módszerek, eszközök

2. A mellékelt bizonylatok felhasználásával mutassa be az áruátvétel adminisztrációs feladatait!

Információtartalom vázlata

- A mellékelt, áruátvételhez kapcsolódó bizonylatok (megrendelés, szállítólevél, illetve számla, átvételi jegyzék a beérkezett árukról) szerepe, szabályosságának értékelése
- Az áruátvétel folyamata a bizonylatok egybevetésével, eltérések esetén javaslattétel a megoldásra
- Az áruátvétel igazolása
- A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módjai, szabályai
- A mellékelt eseteírás alapján javaslattétel a kifogások elintézésének módjára

3. Mutassa be egy adott árucsoport példáján keresztül az áruk jellegétől függő tárolási szabályokat és az alkalmazható raktározási módokat!

Információtartalom vázlata

- Az áruk raktári elhelyezésénél és tárolása során
 - az állagvédelem,
 - az áttekinthetőség, hozzáférhetőség,
 - a kedvező helykihasználás és
 - a vagyon- tűz- balesetvédelmi, közegészségügyi szabályok betartásának biztosítása
- Tárolási módok, az áruk tárolására szolgáló berendezések, eszközök
- Árumozgató gépek, eszközök, alkalmazásuk előnyei, használatuk alapvető szabályai
- Egy kiválasztott árucsoport lehetséges raktározási módjai, tárolási szabályai
- A kiválasztott árucsoport tárolására, mozgatására szolgáló eszközök, berendezések

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0004-06 Az áruforgalom lebonyolítása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az áruk átvételének, elhelyezésének, nyilvántartásba vételének, tárolásának, értékesítésének menete, eljárásai, szabályai

4. Mutassa be az áruk eladásra történő előkészítésének feladatait egy kiválasztott áruféleség példáján keresztül!

Információtartalom vázlata

- Az áruk eladásra történő előkészítésének műveletei:
 - az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása,
 - az árun vagy a csomagoláson a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése, szükség szerinti feltüntetése,
 - áruvédelmi címkék elhelyezése a terméken.
- Árfeltüntetés a vonatkozó előírásoknak megfelelően
- A kereskedelmi egység által előrecsomagolt áruk tájékoztató címkéjének tartalmára vonatkozó előírások
- Az áruk eladásra történő előkészítését segítő gépek, eszközök
- Egy kiválasztott áruféleség eladásra történő előkészítésének ismertetése, az előkészítés során használandó eszközök és azok kezelése

5. Ismertesse az áruk eladótéri elhelyezésének szempontjait és szabályait, ezek érvényesülését gyakorlati munkahelyén!

Információtartalom vázlata

- Az áruk eladótéri kihelyezésének szabályai
 - az áruk jellege, tulajdonságai,
 - az áru minőségének védelme,
 - a vagyonvédelem,
 - a vásárlási döntések befolyásolására vonatkozó célok,
 - vevőkényelmi és munkaszervezési szempontok figyelembe vételével.
- Az áruk eladótéri elhelyezésére szolgáló berendezések
- Gyakorlati munkahelyén az áruk eladótéri elhelyezésének értékelése a fenti szempontok alapján

6. Mutassa be a készletnagyság megállapításának szerepét és módjait, a leltározás menetét, a leltáreredmény megállapításának folyamatát!

Információtartalom vázlata

- A készletnagyság megállapításának szerepe, módjai:
 - folyamatos készletnyilvántartás,
 - tényleges készletfelmérés.
- A készletnagyság meghatározásának módja(i) a gyakorlati munkahelyén
- A készletnövekedés és készletcsökkenés esetei
- A leltározás menete:
 - a leltározás előkészítése, személyi és tárgyi feltételei,
 - a leltározás tényleges lebonyolítása,
 - a leltáreredmény megállapítása.
- A mellékelt leltárösszesítő, valamint a könyv szerinti készlet változására vonatkozó adatok alapján a leltáreredmény megállapítása.
A leltárértérés lehetséges okainak megfogalmazása.

7. Két kiválasztott áruféleség példáján keresztül mutassa be a vásárlás indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, valamint a vásárlói döntések befolyásolásának lehetséges eszközeit!

Információtartalom vázlata

- A vásárlási döntés folyamata:
 - a szükséglet kialakulása,
 - információgyűjtés,
 - kereslet.
- A vásárlási döntést befolyásoló tényezők:
 - értelmi és érzelmi indítékok
 - a korábbi vásárlás utáni elégedettség
- Vevőtípusok a vásárlási magatartás alapján:
 - a különböző életkorú,
 - az eltérő vásárlási tudatosságú (határozottságú), valamint
 - a különböző kompromisszumkésztségű vevők elvárásai.
- A vásárlók befolyásolásának eszközei:
 - a reklám,
 - a kereskedelmi akciók,
 - a kereskedelmi szolgáltatások,
 - a személyes meggyőzés.
- A tétel mellékletében található, a vásárlók befolyásolását szolgáló eszközök (pl. reklámeszközök, akciók felhívásai) mely vásárlótípusok számára, milyen vásárlási indítékok alapján lehetnek meggyőzőek?
- Két kiválasztott áruféleségnél egy- egy kiválasztott vevőtípus esetén a vásárlás lehetséges indítékai, folyamata, a vásárló befolyásolásához alkalmazandó eszközök

8. Mutassa be az egyes értékesítési módok jellemzőit, alkalmazásuk lehetőségeit! Foglalja össze, hogy gyakorlati munkahelyén milyen szempontok indokolják az alkalmazott értékesítési módokat!

Információtartalom vázlata

- Az egyes értékesítési módok jellemzői:
 - hagyományos értékesítés,
 - önkiválasztó értékesítés,
 - minta utáni értékesítés,
 - önkiszolgáló értékesítés.
- A különböző értékesítési módok alkalmazásának feltételei
 - a vevőkör igényeit,
 - az áru jellegét,
 - a rendelkezésre álló személyi és tárgyi feltételeket figyelembe véve
- A gyakorlati munkahelyen alkalmazott értékesítési módok és azok értékelése a fenti szempontok szerint
- Megadott bolti alaprajz és árue rendezés alapján következtesen az alkalmazott értékesítési módra!

9. Mutassa be az eladás folyamatát a vevő fogadásától a vásárlás befejezéséig egy adott áruféleség és adott értékesítési mód esetében! Ismertesse egy kiválasztott áru esetében az árubemutatás szempontjait, elveit!

Információtartalom vázlata:

- Az eladás folyamata:
 - a vevő fogadása,
 - az áru bemutatása (személyes és személytelen),
 - az ellenérték elszámolása,
 - az áru becsomagolása.
- A mellékletben megadott üdvözlési módok, a vevő megszólításának, az árubemutatáshoz kapcsolódó tájékoztatás különböző módjainak értékelése indoklással
- A megadott áruféleség és értékesítési mód ismeretében az eladás folyamatának részletes bemutatása indoklással
- Egy megadott áruféleség személyes árubemutatásának szempontjai, különös tekintettel az áru használhatóságára, előnyeire, az árukezelés módjára

10. Ismertesse a pénztárgépek használatának szerepét, szabályait! Mutassa be a gyakorlati munkahelyén használt pénztárgépek használatának módját!

Információtartalom vázlata

- A pénztárgépekkel szembeni követelmények
- A pénztárterminálok használatának előnyei
- A pénztárosi munkahelyeken használt felszerelések, berendezések, ezek szerepe
- A pénztáros feladatai
 - a műszak megkezdésekor,
 - a műszak alatt,
 - a műszak végén.
- A gyakorlati munkahelyén használt pénztárgépekkel ellátható feladatok, a pénztárgépekhez tartozó felszerelések, berendezések és azok használatának módja
- A műszak megkezdésekor, a műszak alatt és a műszak végén ellátandó pénztárosi feladatok a gyakorlati munkahelyén

11. Mutassa be a pénztáros feladatait, a vásárlás ellenértékének elszámolására vonatkozó szabályokat a mellékelt bizonylatok felhasználásával!

Információtartalom vázlata

- Az ellenérték elszámolásának mozzanatait, szabályait:
 - a pénz átvételére vonatkozó szabályok,
 - a vásárlási tételek rögzítésének módjai, szabályai,
 - a bizonylat és a visszajáró pénz átadásának szabályai.
- A gépi nyugta és a számla szerepe, tartalma a mellékelt bizonylatok alapján
- Készpénzfizetési számla kiállítása a megadott információk alapján. A számla kiállításának és kezelésének szabályai.
- A pénztáros feladatai az utalványokkal történő fizetés esetén
- A pénztáros teendői a bankkártyával, hitelkártyával történő fizetés esetén

12. Ismertesse a fogyasztói érdekvédelem alapvető előírásait! Értékelje a mellékelt csomagoláson lévő feliratokat, jelöléseket a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások figyelembe vételével!

Információtartalom vázlata

- A fogyasztókat megillető jogok.
- A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások:
 - a./ A termékek biztonságosságára vonatkozó előírások:
 - a termékfelelősség szabályozása,
 - a minőségtanúsítási kötelezettség (minőségi bizonyítvány, megfelelőségi nyilatkozat, CE jelzés).
 - b./ A fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások:
 - a termékcímke,
 - műszaki leírás, használati-kezelési útmutató,
 - a fogyasztói ár feltüntetése,
 - megkülönböztető minőségi jelek.
- A mellékelt fogyasztói csomagolás alapján a tájékoztató feliratok, ábrák értelmezése, a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások betartásának értékelése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0004-06 Az áruforgalom lebonyolítása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az áruk átvételének, elhelyezésének, nyilvántartásba vételének, tárolásának, értékesítésének menete, eljárásai, szabályai

13. Foglalja össze az értékesítéshez kapcsolódó, eladás utáni teendőket: a szolgáltatások igénybevételéhez, a jótállással értékesített áruk eladásához, valamint a vevőreklamáció intézéséhez kapcsolódó feladatokat! A mellékelt esettanulmány alapján mutassa be a reklamáció intézésének menetét!

Információtartalom vázlata

- Az áruk értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatások
- A szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos eladói teendők (tájékoztatás, adminisztrációs teendők, bizonylatolás, szervezési feladatok)
- A gyakorlati munkahelyen nyújtott szolgáltatások és az azokhoz kapcsolódó eladói feladatok ismertetése
- A jótállással értékesített áruk eladásához kapcsolódó feladatok (tájékoztatás, adminisztrációs teendők)
- A fogyasztók észrevételezési és kártérítési jogai; ezek érvényesítéséhez kapcsolódó kereskedői feladatok:
 - a vásárlók könyvének elhelyezése, kezelése,
 - a szavatossági jogok érvényesítéséhez kapcsolódó feladatok.
- A megadott esettanulmány szerinti reklamáció intézésének lehetséges módjai, menete

14. Ismertesse a kereskedelmi egységekben használt hűtőberendezések, mérlegek, valamint az áruk szeletelését, aprítását, csomagolását segítő gépek, eszközök jellemzőit, kezelésük szabályait! Ismertesse a gyakorlati munkahelyén alkalmazott gépek, eszközök szerepét, használatának szabályait!

Információtartalom vázlata

- A kereskedelmi egységekben alkalmazott gépek, eszközök szerepe
- A hűtőberendezések fajtái, a használatukra vonatkozó előírások
- A mérlegek fajtái, működésük, a használatukra vonatkozó előírások
- Aprító, szeletelő, csomagoló gépek, eszközök
- A gyakorlati munkahelyen alkalmazott gépek, eszközök, és azok használatának szabályai

15. Mutassa be a kereskedelmi egységekben alkalmazott vagyonvédelmi berendezések, eszközök, az árumozgatást és az árazást segítő gépek, eszközök jellemzőit és kezelésük szabályait!

Információtartalom vázlata

- Vagyonvédelmi eszközök, berendezések
- Elektronikus és integrált áruvédelmi rendszerek, a működtetésükhöz kapcsolódó kereskedői feladatok
- A gyakorlati munkahely vagyonvédelmi rendszerének bemutatása
- Kézi és gépi árumozgató eszközök a kiskereskedelmi egységekben
- Árazást és készletnyilvántartást segítő gépek, eszközök
- Árumozgatást, árazást és készletnyilvántartást segítő eszközök a gyakorlati munkahelyen

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0004-06 Az áruforgalom lebonyolítása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az áruk átvételének, elhelyezésének, nyilvántartásba vételének, tárolásának, értékesítésének menete, eljárásai, szabályai

16. Mutassa be a hagyományos és kód típusú árurendszerek jellemzőit! Értelmezze a mellékelt termékcímkén szereplő kódot a forrásanyag felhasználásával!

Információtartalom vázlata

- Az áruk csoportosítása:
 - felhasználásuk célja szerint,
 - jellegük szerint.
- Kód típusú osztályozási rendszerek lényege, alkalmazásuk területei, előnyei.
 - Európai Áruazonosító Kódrendszer (EAN),
 - Egységes Termékazonosító Kódrendszer,
 - Belföldi Termék Osztályozás (BTO),
 - Kereskedelmi Vámtarifaszám (VTSZ).
- A vonalkódok alkalmazása a kereskedelemben
- A mellékelt termékcímkén szereplő vonalkód értelmezése, az országazonosító kódokat tartalmazó táblázat felhasználásával az áruk származási helyének megállapítása

17. Mutassa be a minőségbiztosítás jelentőségét, szerepét, a minőségre ható tényezőket, valamint a mellékletek alapján a minőségtanúsítás alapvető eszközeit!

Információtartalom vázlata

- A minőség objektív és szubjektív jellemzői
- A minőségre ható tényezők
- Nemzetközi minőségbiztosítási rendszerek szerepe, egy kiválasztott minőségbiztosítási rendszer alapelveinek ismertetése
- A szabvány fogalma, a szabványosítás szerepe
- A minőségtanúsítás eszközei: minőségi jelek, minőségi bizonyítvány
- A mellékelt minőségtanúsító eszközök jelentése, értelmezése