

**FOGYASZTÓVÉDELMI SZAKASSZISZTENS
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI**

**I.
AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK**

1. A szakképesítés azonosító száma: 55 810 02 0000 00
2. A szakképesítés megnevezése: Fogyasztóvédelmi szakasszisztens
3. Szakképesítések köre:

3.1.	Részszzakképesítés	Nincs	
3.2.	Szakképesítés-elágazások	Nincsenek	
3.3.	Szakképesítés-ráépülés	Nincs	

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3129

5. A képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Fogyasztóvédelmi szakasszisztens	2	-

**II.
EGYÉB ADATOK**

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Fogyasztóvédelmi szakasszisztens

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:
- Bemeneti kompetenciák: –
 - Iskolai előképzettség: érettségi vizsga
 - Szakmai előképzettség: –
 - Előírt gyakorlat: –
 - Elérhető kreditek mennyisége: 120
 - Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek
 - Szakmai alkalmassági követelmények: szükségesek
2. Elmélet aránya: 55%
3. Gyakorlat aránya: 45%
4. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető
5. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3129	Egyéb technikusok

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása

Munkája során betartja és betartatja a fogyasztóvédelem hazai és Európai Unió szabályait, tisztában van a kereskedelem, vendéglátás, – ide értve a közétkeztetést is – szolgáltatások fogyasztóvédelmi vonatkozásaival. Ismeri és alkalmazza az élelmiszertechnológiák alapjait, az élelmiszerbiztonság és minőségirányítás fő elemeit, az egészséges táplálkozás szabályait. Munkacsoportot irányít, a munkája közben felmerülő kommunikációs feladatokat megoldja. Használja az informatikai és telekommunikációs eszközöket. Alkalmazza a vonatkozó jogi szabályozásokat. Rendelkezik a feladatai ellátásához szükséges alapvető élelmiszeripari, kereskedelmi, műszaki alapismeretekkel, jártas a fogyasztóvédelmi ellenőrzés jogi hátterében és gyakorlatában.

Idegenforgalom és egészséges életvitel területén szerzett ismereteit használja a fogyasztóvédelmi ellenőrzések során, képes értékelni a vendéglátás és kapcsolódó szolgáltatások színvonalát.

A termékellenőrzés folyamatában szakszerűen jár el, képes a folyamat önálló jogszerű végig vitelére.

Az élelmiszerellenőrzés területén: a HACCP és a legfontosabb nyomonkövetési rendszerek alapjainak ismeretében képes ezek működésének ellenőrzésére, ismeri és alkalmazza a legfontosabb klasszikus és műszeres élelmiszerminősítési módszereket.

A fogyasztóvédelem területén: ismeri és alkalmazza a fogyasztóvédelem hazai és EU szabályozását, képes a panaszok felvételére, önálló kivizsgálására, jelentés készítésére, valamint tanácsadásra.

Az önképzés területén: igényes az új technológiák megismerésére, a jogi szabályzás változásainak követésére, törekszik szűkebb szakterülete minél mélyebb megismerésére.

A kommunikáció területén: képes a szakmai szövegek olvasás, illetve hallás utáni megértésére, legalább egy világnyelven szakmai körökben információk fogadására, illetve átadására.

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
55 621 01	Agrármenedzser-asszisztens

IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A szakmai követelménymodulok felsorolása:

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1745-06 Informatika, kommunikáció, humán kapcsolatok

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Ismeri a vezető mérnökök munkájához szükséges hardvereket és szoftvereket

Egyéb programokat alkalmazási szinten ismer

Számítógépes rendszereket és hálózatokat tervez, üzemeltet

Kommunikációtechnikai és számítógépes vevőszolgálat és kereskedelmi feladatokat ellát

Minőségbiztosítási rendszert kidolgoz és alkalmaz

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

B Számítógépes programokat használ

B Használja és kezeli az adatbázisokat

- A Telefont, fénymásolót, audiovizuális eszközöket használ
- C Számítógépes nyilvántartást végez
- B Adatokat gyűjt és nyilvántart
- B Gazdasági és piaci környezetet értékeli
- B Elemzéseket készít
- C Számítógépes vevőszolgálatot szervez
- C Elemzi a gazdálkodási összefüggéseket
- B Szakirodalmat tanulmányoz
- B Prezentációt készít
- B Szervezi a munkafolyamatokat
- C Szóbeli és írásbeli előterjesztéseket készít
- C Kapcsolatot épít és ápol a társszervezetekkel
- C Idegen nyelven tárgyal
- B Tárgyilagos tájékoztatást nyújt az ügyfeleknek
- A Betartja a szakirányú etika elvárásait
- A Betartja a szakirányú viselkedéskultúra elveit
- B Minőséget ellenőriz
- B Értelmezi a szakmai útmutatókat
- B Minőséget biztosít és ellenőriz
- B Biztosítja a gyártás anyag és logisztikai feltételeit
- B Minőségbiztosítási feladatokat lát el
- A Megvalósítja a menedzsment előírásait

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógép-használat
- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Kézírás
- 4 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 4 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskézség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 3 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű beszédképesség
- 4 Információforrások kezelése
- 4 Rajz olvasása, értelmezése
- 4 Folyamatábrák olvasása, értelmezése
- 4 Diagram, nomogram olvasása, értelmezése
- 3 Jelképek értelmezése
- 4 Elemi számolási készség
- 4 Mennyiségérzék

Személyes kompetenciák:

- Precizitás
- Megbízhatóság
- Szervezőképesség
- Pontosság
- Önállóság
- Felelősségtudat
- Döntésképeség
- Rugalmasság
- Türelmesség
- Önfegyelem

Kitartás
Szorgalom, igyekezet
Elhivatottság, elkötelezettség
Stressztűrő képesség
Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság

Társas kompetenciák:
Kapcsolatteremtő készség
Konfliktusmegoldó készség
Konszenzuskészség
Meggyőzőkészség
Segítőkészség
Kommunikációs rugalmasság
Közérthetőség
Empatikus készség
Fogalmazó készség
Nyelvhelyesség
Hatékony kérdésés készsége
Interperszonális rugalmasság

Módszerkompetenciák:
Helyzetfelismerés
Rendszerező képesség
Lényegfelismerés (lényeglátás)
Tervezés
Információgyűjtés
Logikus gondolkodás
Problémaelemzés -feltárás
Okok feltárása
Gyakorlatias feladatértelmezés
Nyitott hozzáállás
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)
Kreativitás, ötletgazdagság
Intenzív munkavégzés
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Figyelem-összpontosítás
Eredményorientáltság
Felfogóképeség

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

6117-11 Kereskedelem, idegenforgalom, vendéglátás, egészséges életmód

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Biztosítja a fogyasztóvédelmi előírások teljesülését a kereskedelem különböző területein
Részt vesz az idegenforgalom és vendéglátás körébe tartozó legfontosabb szolgáltatások ellenőrzésében
Részt vesz az élelmiszerek szállítására, tárolására és forgalmazására vonatkozó speciális előírások ellenőrzésében
Részt vesz az egészséges táplálkozáshoz és életvitelhez szükséges információkkal kapcsolatos tanácsadásban
Ismeretei és tapasztalata alapján minősíti az idegenforgalom és vendéglátás területéhez tartozó szolgáltatásokat
Korszerű táplálkozástani ismeretek birtokában segíti az ellenőrző és tanácsadói feladatokat ellátó személy munkáját
Minőségbiztosítási rendszert alkalmaz

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C A reformételek, táplálék kiegészítők összetétele, várható hatásai
- C A vendéglátás tárgyi feltételei, a szolgáltatás színvonala
- C Az élelmiszerek csoportosítása, fontosabb jellemzői,
- C Az élelmiszerekkel szemben támasztott minőségi követelmények
- C A fogyasztóvédelem vonatkozó előírásai
- B Az élelmiszerek szállítására, átvételére, tárolására vonatkozó követelmények

- B A wellness szállodák jellemzői, legfontosabb szolgáltatások
- C A szabadidős programok csoportosítása, a wellness és turizmus kapcsolata
- B A szabadidős programok szervezése, a wellness programok összeállítása.
- B Integrált rendezvényszervezés metodikája
- C Az étkeztetés (ételmezés) tervezése és elemzése.
- C Az étrend-összeállítás szempontjai
- C Táplálékkiegészítők, funkcionális élelmiszerek, natur (bio) élelmiszerek jelentősége
- B Alternatív táplálkozási formák és táplálkozástudományi megítélésük.
- B A diétás ételmezés alapjai
- B Panaszok, bejelentések kivizsgálásának módszerei, folyamata
- B Az élelmiszerek érzékszervi minősítése
- B Az ügyfelek tárgyilagos tájékoztatása
- B A szakmai útmutatók értelmezése

A szakmai készségek a szint megjelölésével:

- 3 Wellness berendezések kezelése
- 3 Ízek érzékelése
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Kézírás
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 3 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű beszéd-készség
- 4 Információforrások kezelése
- 4 Folyamatábrák olvasása, értelmezése
- 3 Jelképek értelmezése

Személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Szervező-készség
- Pontosság
- Önállóság
- Felelősségtudat
- Rugalmasság
- Türelmesség
- Szorgalom, igyekezet
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Konfliktusmegoldó készség
- Konszenzuskészség
- Kommunikációs rugalmasság
- Empatikus készség
- Fogalmazó készség
- Hatékony kérdés-készsége
- Határozottság
- Udvariasság

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Információgyűjtés
- Problémaelemzés -feltárás
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Figyelem-összpontosítás
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Kontroll (ellenőrző képesség)
- Módszeres munkavégzés
- Intenzív munkavégzés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttére

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ügyeket intéz

Folyamatosan követi és alkalmazza a fogyasztóvédelem magyar és az EU-s szabályozását

Termékellenőrzést, próbavásárlást – hatósági eljárás keretében – szakszerűen lefolytat, jegyzőkönyvez, elemez

Minőségbiztosítási rendszert alkalmaz

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C A fogyasztóvédelem hazai és EU-s intézményrendszere
- C A Fogyasztóvédelmi jog
- C A reklámok fogyasztóvédelmi megítélése
- C A termékellenőrzés helye a fogyasztóvédelmi hatóság tevékenységében
- C Fogyasztóvédelmi intézkedések a szolgáltatások területén
- C A Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Irodák működése
- C A fogyasztóvédelem feladatai az elektronikus úton bonyolított kereskedelemben
- C A fogyasztóvédelem reklámokkal kapcsolatos feladatai, ellenőrzési lehetőségei
- B A fogyasztóvédelmi tájékoztatás
- C A Békéltető Testület és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek működése
- B A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat szankcionálása
- C Az élelmiszerekre vonatkozó legfontosabb nemzetközi és hazai jogszabályok
- C Az idegenforgalom és a vendéglátás területén végzendő hatósági ellenőrzés szempontjai
- C Termékellenőrzés
- C Az új jogszabályok értelmezése
- C Kapcsolatok építése, ápolása a társszervezetekkel
- B Minőségellenőrzés

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 4 Könyvelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 3 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű beszéd-készség
- 4 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

Precizitás

Megbízhatóság

Szervezőkészség

Önállóság

Döntésképeség

Rugalmasság

Szorgalom, igyekezet

Stressztűrő képesség

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság

Társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség

Konfliktusmegoldó készség

Konszenzuskészség

Segítő-készség

Kommunikációs rugalmasság

Hatékony kérdés-készsége

Módszerkompetenciák:

Lényegfelismerés (lényeglátás)

Problémaelemzés -feltárás

Intenzív munkavégzés

Figyelem-összpontosítás

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

6119-11 Élelmiszerminőség és -biztonság

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Értelmezi a toxikológiai vizsgálatok eredményeit

Alkalmazza az élelmiszerbiztonság előírásait

Átlátja, alkalmazza a nyomonkövetés rendszerét

Ismeri az élelmiszerek leggyakoribb és legveszélyesebb szennyező anyagait, azok hatását, elvégzi meghatározásukat

Felismeri az élelmiszerbiztonságot veszélyeztető fizikai, kémiai, biológiai tényezőket, kockázatbecslést végez.

Élelmiszerminőségi és biztonsági rendszert működtet

Alkalmazza a legfontosabb klasszikus és modern élelmiszer-vizsgálati módszereket, önállóan értelmezi a mérési eredményeket, legfontosabb minősítő paramétereket

Dokumentálja a mintavétel, valamint a meghatározások körülményeit, vizsgálati eredményeit

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C Az élelmiszer adalékok csoportosítása, jellemzése
- C Élelmiszerbiztonság és nyomonkövetés alapfogalmai
- C A termék- és tételazonosítás célja, módszerei
- B A nyomonkövetési rendszerek felépítése, elemei
- B A hazai és nemzetközi élelmiszerszabványok
- C Minőség-ellenőrzés módszerei, eszközei
- B Minőségügyi rendszerek az élelmiszeriparban
- B A kockázatelemzés tartalma, szükségessége, összetevői
- C Az élelmiszertechnológiai higiénia és ellenőrző rendszere
- C A tisztítás és fertőtlenítés jelentősége, műveletei, környezet- és munkavédelmi szempontjai
- C Az élelmiszervizsgálatok rendszere, szabályozása
- C Élelmiszerek mintavétele, a mintakezelés szabályai
- C Az élelmiszeranalitika klasszikus módszerei, fontosabb paraméterek
- B Modern módszerek az élelmiszeranalitikában
- C Analitikai gyorsesztek és használatuk
- B Vizsgálati eredmények kiértékelése
- B A szakmai útmutatók értelmezése
- B Minőség biztosítása és ellenőrzése

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 4 Információforrások kezelése
- 4 Folyamatábrák olvasása, értelmezése
- 4 Diagram, nomogram olvasása, értelmezése
- 4 Mennyiségérzék

Személyes kompetenciák:

Precizitás

Megbízhatóság

Önállóság

Felelősségtudat

Kitartás

Szorgalom, igyekezet

Elhivatottság, elkötelezettség

Társas kompetenciák:

Segítőkészség

Kommunikációs rugalmasság

Fogalmazó készség
Nyelvhelyesség
Hatékony kérdezés készsége

Módszerkompetenciák:
Rendszerező képesség
Tervezés
Információgyűjtés
Logikus gondolkodás
Gyakorlatias feladatértelmezés
Intenzív munkavégzés
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Figyelem-összpontosítás

Az 55 810 02 0000 00 00 azonosító számú Fogyasztóvédelmi szakasszisztens megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	Megnevezése
1745-06	Informatika, kommunikáció, humán kapcsolatok
6117-11	Kereskedelem, idegenforgalom, vendéglátás, egészséges életmód
6118-11	A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttér
6119-11	Élelmiszerminőség és -biztonság

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, mely egyenértékű a modulzáró vizsga eredményes letételével.

A szakképzési programban meghatározott tudásszint mérések és az összefüggő szakmai gyakorlat teljesítésének igazolása az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzését tanúsító, hivatalosan lezárt okiratban.

A tudásszint mérést az ajánlott képzési programban meghatározottaknak megfelelően jóváhagyott szakképzési program alapján kell lebonyolítani.

A szakképzési programban előírt terjedelemben és határidőre elkészített szakdolgozat leadása.

2. A szakmai vizsga részei:

1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1745-06 Informatika, kommunikáció, humán kapcsolatok

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Informatikai, kommunikációs, ellenőrzési, tervezési feladatok megoldása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 20 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

6117-11 Kereskedelem, idegenforgalom, vendéglátás, egészséges életmód

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Gasztronómia, egészséges táplálkozás, speciális étrendek.

Szabadidős programok szervezése. A szolgáltatások ellenőrzése.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Önálló tervezési, feladat, vizsgálat – szakdolgozat véde

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 25 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 50%

3. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttér

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Termékellenőrzési feladat végrehajtása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 25 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 50%

4. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

6119-11 Élelmiszerminőség és -biztonság

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Élelmiszeranalitikai feladat elvégzése, jegyzőkönyv készítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 90 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Élelmiszerkomponensek, hatásaik és vizsgálatuk, nyomonkövetés, kockázatelemzés, minőség-ellenőrzés és minőségbiztosítás az élelmiszeriparban

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 25 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 10 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 50%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan:

Az 55 810 02 0000 00 azonosító számú Fogyasztóvédelmi szakasszisztens megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében:

1. vizsgarész: 10

2. vizsgarész: 30

3. vizsgarész: 30

4. vizsgarész: 30

4. A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei:

A szakképesítéshez rendelt vizsgarészek valamelyikének korábbi teljesítése

5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: -

**VI.
ESZKÖZ ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK**

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma		Fogyasztóvédelmi szakasszisztens
Számítástechnikai eszközök		X
Internet hozzáférés		X
Irodafelszerelések		X
Jogszabály gyűjtemény		X
Kommunikációs eszközök		X
Mintavétel eszközei, berendezései		X
Laborfelszerelések		X
PH-mérő		X
Konduktométer		X
Spektrofotométer		X
Polarográf		X
Gázkromatográf (GC)		X
Nagyhatékonyságú folyadékkromatográf (HPLC)		X
AAS vagy ICP készülék		X

**VII.
EGYEBEK**

Az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: 360 óra

A szakmai vizsgabizottságban való részvételre kijelölt szakmai szervezet:
Akkreditált Iskolai rendszerű Felsőfokú Szakképzés Kollégiuma Egyesület