

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Komplex szakmai vizsga

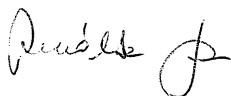
Szóbeli vizsgatevékenysége

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: 40%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 030199/2013-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



Jóváhagyta:




Dr. Odrobina László
főosztályvezető

2013

**NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
SZAK- ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG**

Érvényes: 2013. 12. 10-től

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsga központilag összeállított kérdései a IV. Szakmai követelmények fejezetben megadott követelménymodulok alábbi témaköreit tartalmazzák:

Az áru beszerzésével, átvételével kapcsolatos eladói feladatok

Az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok megléte, szabályszerűsége

Az áruforgalmi feladatokhoz kapcsolódó élelmiszerbiztonsági és minőségügyi eladói feladatok

A raktározással, készletezéssel és leltározással kapcsolatos eladói feladatok

Az áru és vagyonvédelemmel 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 sakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

1. A beszerzés és az áruátvétel helye, szerepe az áruforgalomban

- **Határozza meg a beszerzés fogalmát, folyamatát!**
- **Sorolja fel az áruátvétel személyi és tárgyi feltételeit!**
- **Mutassa be az árubeszerzés és az áruátvétel dokumentumait!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelőlevél
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

2. Az áruátvétel lebonyolítása, a hibás teljesítés korrigálása

- **Körvonalazza az áruátvétel folyamatát!**
- **Mutassa be az áruátvétel módjait!**
- **Mutassa be a szállítókkal szembeni kifogások eseteit és korrigálásának módjait!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelőlevél
- Jegyzőkönyv
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

3. Az árukhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok

- **Beszéljen az árukhoz kötelezően kapcsolt dokumentumokról!**
- **Foglalja össze a termékek csomagolásán, címkéjén szereplő kötelező információkat!**
- **Mutassa be az élelmiszerek címkéjén feltüntetendő információkra vonatkozó speciális előírásokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

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

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

4. Az áruk raktári elhelyezése, tárolása

- **Fejtse ki az áruk tárolására vonatkozó szabályokat!**
- **Mutassa be a különböző tárolási rendszereket, valamint az alkalmazható tárolási módokat!**
- **Mutassa be az áruk tárolására szolgáló berendezéseket, eszközöket!**

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

5. Készletezés

- **Mutassa be a készletgazdálkodás szerepét az áruforgalmi folyamatban!**
- **Csoportosítsa a készletfajtákat!**
- **Részletezze a készletnagyság megállapításának módját!**

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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, 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

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó
Szóbeli vizsgatevékenység

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

7. A kereskedelemben előforduló lopások és egyéb bűncselekmények

- **Beszéljen a bolti lopások módjairól!**
- **Mutassa be a bolti lopás esetén alkalmazható eljárási szabályokat!**
- **Sorolja fel a bolti lopások megelőzésének lehetőségeit!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jegyzőkönyv

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó
Szóbeli vizsgatevékenység

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

8. Biztonsági és vagyonvédelmi előírások

- **Mutassa be az áru- és vagyonvédelem fontosságát!**
- **Mutassa be a vagyonvédelmi eszközök fajtáit!**
- **Mutassa be a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket és kezelésüket!**

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

9. Az áruk előkészítésével kapcsolatos feladatok

- **Részletezze az áru-előkészítés műveleteit!**
- **Mutassa be az élelmiszerekre vonatkozó speciális előkészítő feladatokat!**
- **Foglalja össze az áruk eladótéri kihelyezése során figyelembe vehető szempontokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzlet alaprajza

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

10. Fogyasztói érdekvédelem

- **Mutassa be a hazai fogyasztóvédelem intézményrendszerét és feladatait!**
- **Mutassa be a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírásokat!**
- **Fejtse ki a termékfelelősség lényegét és az abból fakadó kötelezettségeket!**

A tételhez használható segédeszköz:

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

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

11. A vevői reklamáció

- **Sorolja fel a vásárlói kifogások lehetséges fajtáit!**
- **Mutassa be a vevőreklamáció ügyintézésének menetét!**
- **Határozza meg a fogyasztó jogait és a kereskedő kötelezettségeit reklamáció esetén!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Nyugta
- Jótállási jegy
- Vásárlók könyve

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

12. Kereskedelmi egység nyitásával kapcsolatos feladatok

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

A tételhez használható segédeszköz:

- Működési engedély

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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!**
- **Sorolja fel a bolti környezet gondozásával kapcsolatban felmerülő feladatokat!**

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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 szabályait!**
- **Mutassa be a munkaviszony megszüntetésének szabályait!**
- **Határozza meg, hogy milyen adminisztrációs és bejelentési kötelezettség kapcsolódik a munkaviszony létesítéséhez és megszűnéséhez!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Munkaszerződés
- Formanyomtatványok

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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!**

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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 feltételeit!**
- **Fejtse ki a kézi és gépi anyagmozgatás munka- és balesetvédelmi előírásait!**
- **Foglalja össze a munkáltató jelentési és nyilvántartási kötelezettségét munkahelyi baleset esetén!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Formanyomtatványok
- Baleseti jegyzőkönyv

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

18. Környezetvédelmi előírások

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

A tételhez használható segédeszköz:

- Környezetvédelemmel kapcsolatos piktogramok

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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!**
- **Rendszerezze a leggyakrabban használt fizetési módokat, térjen ki az alkalmazásukkal kapcsolatos gyakorlati teendőkre!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bankszámlaszerződés
- Banki formanyomtatványok

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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 ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

1. A beszerzés és az áruátvétel helye, szerepe az áruforgalomban

- **Határozza meg a beszerzés fogalmát, folyamatát!**
- **Sorolja fel az áruátvétel személyi és tárgyi feltételeit!**
- **Mutassa be az árubeszerzés és az áruátvétel dokumentumait!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelőlevél
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Kulcsszavak, fogalmak:

- Árubeszerzés
- Az árubeszerzés folyamata
 - Beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása: kereslet, raktárkapacitás stb.
 - Szállítók kiválasztása: választék, ár, fizetési kondíciók stb.
 - Megrendelés: írásban, üzletkötő útján stb.
 - Az áruk átvétele
 - A beszerzett áruk ellenértékének átvétele
- Az áruátvétel tárgyi feltételei: anyagmozgató gépek, mérlegek, raktárhelyiség, göngyölegbontó eszközök, minőségellenőrzés eszközei
- Az áruátvétel személyi feltételei: szükséges létszám – szakképzett átvevők
- Megrendelőlevél
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

2. Az áruátvétel lebonyolítása, a hibás teljesítés korrigálása

- **Körvonalazza az áruátvétel folyamatát!**
- **Mutassa be az áruátvétel módjait!**
- **Mutassa be a szállítókkal szembeni kifogások eseteit és korrigálásának módjait!**

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
 5. Adminisztráció
- A mennyiségi átvétel fajtái:
 - Számla vagy szállítólevél szerinti átvétel
 - Kettős kontroll átvétel
 - Vakátvétel
- Minőségi átvétel: Szűrőpróbaszerű, teljes körű
 - Érzékszervi ellenőrzés
 - Szabványoknak való megfelelés
 - Lejáratidő, árucímke
- A hibás teljesítés lehetséges fajtái:
 - Határidő, áru, mennyiség, minőség
- A kifogások intézésének módja
 - Visszárú, kötbér, árengedmény stb.

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

3. Az árukhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok

- **Beszéljen az árukhoz kötelezően kapcsolt dokumentumokról!**
- **Foglalja össze a termékek csomagolásán, címkéjén szereplő kötelező információkat!**
- **Mutassa be az élelmiszerek címkéjén feltüntetendő információkra vonatkozó speciális előírásokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jótállási jegy
- Használati és 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 mennyisége, forgalmazó adatai vagy eredet helyének adatai, felhasználási útmutató, lejárat dátum
- Az élelmiszerek jelölésére vonatkozó alapvető szabályok bemutatása (megnevezés, összetevő, összetevők mennyisége, nettó mennyiség, minőségmegőrzési időtartamnak a lejárat dátuma, fogyaszthatósági időtartam lejárat, speciális tárolási vagy felhasználási feltételek; forgalmazó adatai, származás vagy eredet helyének adatai, felhasználási útmutató, tápértékjelölés)

C

4. Az áruk raktári elhelyezése, tárolása

- **Fejtse ki az áruk tárolására vonatkozó szabályokat!**
- **Mutassa be a különböző tárolási rendszereket, valamint az alkalmazható tárolási módokat!**
- **Mutassa be az áruk tárolására szolgáló berendezéseket, eszközöket!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A tárolás fogalma
- A raktározás szerepe:
 - Állagvédelem
 - Áttekinthetőség
 - Hozzáférhetőség
 - Helykihasználás
 - Vagyonvédelem
 - Tűz- és munkavédelmi, közegészségügyi szabályok betartása
- Technológiai felszereltség
 - Állványok
 - Egységtrakományt képző eszközök
 - Kézi és gépi árumozgató eszközök
 - Felrakógépek, liftek, szállítószalagok
- Tárolási rendszerek:
 - Statikus
 - Dinamikus
- Tárolási módok
 - Tömb és soros
 - Állványos és állvány nélküli

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

5. Készletezés

- **Mutassa be a készletgazdálkodás szerepét az áruforgalmi folyamatban!**
- **Csoportosítsa a készletfajtákat!**
- **Részletezze a készletnagyság megállapításának, módját!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Árukészlet
- A készletgazdálkodás jelentősége
- 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
- A készletek fajtái:
 - Fogyasztói kereslet szempontjából: kurrens, inkurrens, standard, idényáru
 - Árukészlet nagysága szerint: minimális készlet, maximális és optimális készlet
- Készletváltozások:
 - Készletnövekedés: beszerzés, leltártöbblet, átvétel stb.
 - Készletcsökkenés: eladás, leltárhiány, visszáru, selejtezés
- Készlet-nyilvántartási módok
- A készletnagyság megállapítása nyilvántartás alapján az áruforgalmi mérlegsorral:
$$\text{Nyitókészlet} + \text{Beszerzés} = \text{Értékesítés} + \text{Zárókészlet}$$

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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, 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:

- Leltárkimutatás a fellelt készletről, vagyonról mennyiségben és értékben
- Leltározás: az a tevékenység, melynek során megszámlálják, felmérik a készletet, a vagyont
- A leltározás célja: a vagyon védelme, a nyilvántartások pontosságának ellenőrzése, az eltérések kimutatása, korrigálása, 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
 - 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. A kereskedelemben előforduló lopások és egyéb bűncselekmények

- **Beszéljen a bolti lopások módjairól!**
- **Mutassa be a bolti lopás esetén alkalmazható eljárási szabályokat!**
- **Sorolja fel a bolti lopások megelőzésének lehetőségeit!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jegyzőkönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

- Elkövetői kategóriák
- A lopások jellemző módjai
 - Külső elkövetők
 - Külső elkövetők belső (dolgozói) segítséggel
 - Belső dolgozók
- Jellemző helyszínek, időszakok
- Eljárási kódex bolti lopás esetén: bizonyíték, jegyzőkönyvfelvétel stb.
- Megelőzési lehetőségek:
 - Munkaszervezés
 - Munkahelyi magatartási szabályok betartása
 - Árukihelyezés
 - Megfelelő mennyiségű pénztár működtetése
 - Dolgozók ellenőrzése
 - Csomagmegőrzők
 - Pénztárosok ellenőrzése
 - Váltópénz elzárása
 - Záraskor riasztók bekapcsolása

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

8. Biztonsági és vagyoni védelmi előírások

- **Mutassa be az áru- és vagyoni védelem fontosságát!**
- **Mutassa be a vagyoni védelmi eszközök fajtáit!**
- **Mutassa be a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket és kezelésüket!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A leltári hiányok fő oka a kereskedelemben: az áruk jogtalan eltulajdonítása
 - Üzletláncok, bevásárlóközpontok elterjedése: új biztonságtechnikai megoldások
- 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, etiketttrögzítők és leválasztók, integrált védelem, videokamerák
- Rendkívüli helyzetek és teendők
 - Áramkimaradás, gázszivárgás, csőtörés, tüzeset
 - Hirtelen haláleset, rosszullét, baleset
 - Elemi csapás
 - Betörés
 - Közveszéllyel fenyegetés

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

9. Az áruk előkészítésével kapcsolatos feladatok

- **Részletezze az áru-előkészítés műveleteit!**
- **Mutassa be az élelmiszerekre vonatkozó speciális előkészítő feladatokat!**
- **Foglalja össze az áruk eladótéri kihelyezése során figyelembe vehető szempontokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzlet alaprajza

Kulcsszavak, fogalmak:

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

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

10. Fogyasztói érdekvédelem

- **Mutassa be a hazai fogyasztóvédelem intézményrendszerét és feladatait!**
- **Mutassa be a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírásokat!**
- **Fejtse ki a termékfelelősség lényegét és az abból fakadó kötelezettségeket!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Minőségi bizonyítvány
- CE jelzés
- Termékcímke
- Használati és 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 stb.
 - Regionális fogyasztóvédelmi felügyelőségek
 2. Önkormányzati fogyasztóvédelem
 3. Civil fogyasztóvédelem
 - Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
 - Egyéb szervezetek
- Fogyasztói alapjogok (EU)
- A fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások:
 - Termékcímke
 - Használati és kezelési útmutató
 - Fogyasztói ár feltüntetése
 - Megkülönböztető minőségi jelek
- A termékfelelősségi szabályok alkalmazása

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

11. A vevői reklamáció

- **Sorolja fel a vásárlói kifogások lehetséges fajtáit!**
- **Mutassa be a vevőreklamáció ügyintézésének menetét!**
- **Határozza meg a fogyasztó jogait és a kereskedő kötelezettségeit reklamáció esetén!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Nyugta
- Jótállási jegy
- Vásárlók könyve

Kulcsszavak, fogalmak:

- Hibás termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó vevőreklamáció
- A reklamációk fajtái:
 - A termék minőségével, biztonságosságával kapcsolatos reklamáció
 - A termékfelelősségi szabályok alkalmazásával kapcsolatos (pl. hibás termék által okozott károk)
 - A szolgáltatás minőségével kapcsolatos (hibás teljesítés)
 - A szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatos (pl. a szolgáltató egyáltalán nem teljesít, vagy nem azt teljesíti, amit vállalt)
- A vásárlók könyvének alkalmazása
- A forgalmazó kötelezettségeire vonatkozó előírások
- Szavatosság
- Jótállás
- A fogyasztói panasz intézése szavatosság és jótállás esetén:
 - Számla vagy nyugta ellenőrzése
 - Jegyzőkönyvfelvétel
 - 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. Kereskedelmi egység nyitásával kapcsolatos feladatok

- **Sorolja fel egy üzlet nyitásához szükséges engedélyek fajtáit!**
- **Mutassa be 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. a veszélyes anyagok és készítmények;
 2. az egyes festékek, lakkok és járművek javító fényezésére szolgáló termékek, szerves oldószer, állatgyógyászati készítmények és hatóanyagaik;
 3. fegyver, lőszer, robbanó- és robbantószer, gázspray, pirotechnikai termék, növényvédő szerek és hatóanyagaik;
 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 szerint 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

Az üzlet nyitva tartása: a kereskedő állapítja meg, jogszabályok betartásával és bejelentési kötelezettséggel.

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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!**
- **Sorolja fel a bolti környezet gondozásával kapcsolatban felmerülő feladatokat!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Közterület
- Kereskedelemmel kapcsolatos tevékenységek, amelyekhez közterületi-használati hozzájárulást kell beszerezni:
 - Reklámhordozó, hirdetőeszköz elhelyezése
 - Pavilon
 - Mozgóárusítás
 - Vendéglátó-ipari terasz
 - Közterületbe nyúló előtető
- A közterületi használati kérelem tartalma
- A 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

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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 szabályait!**
- **Mutassa be a munkaviszony megszüntetésének szabályait!**
- **Határozza meg, 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 alaphéire
 - A munkavállaló munkaköre
 - A munkaviszony tartama
 - A munkavállaló munkahelye
- Próbaidő
- A belépő dolgozókkal kapcsolatos munkaügyi adminisztratív feladatok, bejelentési kötelezettségek
- Korábbi munkaviszonyról szóló igazolások
- Munkaviszony megszüntethető:
 - Közös megegyezéssel
 - Felmondással
 - Azonnali hatályú felmondással
- A felmondási idő
- A 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 stb.
- A munkáltató kötelezettségei: a munkavállalót a munkaszerződés és a jogszabályok betartása szerint foglalkoztatni, tájékoztatást nyújtani, bért fizetni stb.
- A munkavállaló kártérítési felelőssége: súlyos gondatlanság, szándékos károkozás, felelősség a leltárhiányért
- A munkáltató kártérítési felelőssége: objektív felelősség
- A kártérítés mértéke: 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 feltételeit!**
- **Fejtse ki a kézi és gépi anyagmozgatás munka- és balesetvédelmi előírásait!**
- **Foglalja össze a munkáltató jelentési és nyilvántartási kötelezettségét munkahelyi baleset esetén!**

–

A tételhez használható segédeszköz:

- Formanyomtatványok
- Baleseti jegyzőkönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

- A munkavédelmi törvény célja
- A munkavédelem szabályozási rendszere
- Munkavédelem, a baleset és a munkahelyi baleset fogalma
- A munkahelyi balesetek és a foglalkozási megbetegedések fajtái
- A biztonságos munkavégzés feltételei
 - A munkáltató kötelezettségei és felelőssége
 - A munkavállaló kötelezettségei és jogai
 - A munkavédelmi oktatás
 - Belső szabályozás
 - Munkaruha, védőruha
 - Védőeszközök fajtái, használatuk szabályai
- A kézi és gépi anyagmozgatás szabályai
- A balesetek és a foglalkozási megbetegedések jelentési és nyilvántartási kötelezettsége:
 - Munkabaleseti nyilvántartás
 - Munkabaleseti jegyzőkönyv

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tűz- és égésvédelmi alapfogalmak
- Tűzveszélyességi osztályok
- A tűz jelzése
- A 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
- Tűzoltó készülékek és az elhelyezésükre vonatkozó előírások
- A tűzoltó készülékek feliratai, jelölései, használatuk szabályai

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

18. Környezetvédelmi előírások

- **Körvonalazza a környezetvédelem jelentőségét napjainkban!**
- **Mutassa be a kereskedelem szerepét az 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
- A környezettudatos vállalkozás jellemzői
- Környezetszabályozási módok: támogatások, bírságok
- 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, az Európai Unió 12 csillagból álló virága stb.)

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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!**
- **Rendszerezze a leggyakrabban használt fizetési módokat, térjen ki az alkalmazásukkal kapcsolatos gyakorlati teendőkre!**

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
- Készpénz nélküli fizetési módok:
 - Átutalás (egyszerű, csoportos)
 - Beszedési megbízás (csoportos, azonnali, határidős)

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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:

-
- Kivételi pénztárbizonylat
- Napi pénztárjelentés

Kulcsszavak, fogalmak:

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

Részsakképesítés: 31 341 01 Élelmiszer-, vegyiáru és gyógynövény eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

ÉRTÉKELÉS

Sorszám	Név	Feladat sorszama	Osztályzat

.....
dátum

.....
alíírás

C