

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

31 341 03 Műszakicikk-eladó

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenység

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 001138/2014-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



Jóváhagyta:

Dr. Odrobina László
főosztályvezető

2014

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

Érvényes: 2014. 01. 29-től

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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 vizsgakövetelmények fejezetben megadott követelménymodulok alábbi témaköreit tartalmazzák:

Az áru beszerzésével, átvételével kapcsolatos eladói feladatok

Az áruhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok megléte, szabályszerűsége

A raktározással, készletezéssel és leltározással kapcsolatos eladói feladatok

Az áru és vagyónvédelemmel kapcsolatos eladói feladatok

Az áru előkészítésével kapcsolatos eladói feladatok

A fogyasztói érdekvédelem szabályaival, és a reklamációval kapcsolatos eladói feladatok

A kereskedelmi egység működési rendjéhez kapcsolódó eladói feladatok

Az eladó foglalkoztatásával kapcsolatos lehetőségek

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

A pénzforgalommal és pénzkezeléssel kapcsolatos eladói feladatok

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

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

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

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

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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!**
- **Ismertesse az áruátvétel személyi és tárgyi feltételeit!**
- **Mutassa be az árubeszerzés és az áruátvétel dokumentumait!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelő levél
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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 rendezése.

- **Ismertesse az áruátvétel folyamatát!**
- **Mutassa be az áruátvétel módjait!**
- **Mutassa be a szállítókkal szembeni kifogások eseteit és rendezési módjukat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelő levél
- Jegyzőkönyv
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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.

- **Ismertesse az árukhoz kötelezően kapcsolt dokumentumokat!**
- **Mutassa be a műszaki leírás tartalmát, szerepét!**
- **Foglalja össze a termékek csomagolásán, címkéjén szereplő információkat!**

A tételhez használható segédeszköz:

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

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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.

- **Ismertesse az áruk tárolására vonatkozó szabályokat!**
- **Mutassa be a különböző tárolási rendszereket, valamint az alkalmazható tárolási módokat!**
- **Mutassa be az árumozgató gépeket, eszközöket!**

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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!**
- **Ismertesse a készletnagyság megállapításának módját!**

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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 03 Műszakicikk-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.

- **Ismertesse a bolti lopások módjait!**
- **Mutassa be a bolti lopás esetén alkalmazható eljárási szabályokat!**
- **Ismertesse a bolti lopások megelőzésének lehetőségeit!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jegyzőkönyv

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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, különös tekintettel a műszaki cikkekre!**
- **Mutassa be a kereskedelemben előforduló rendkívüli eseményeket és kezelésüket!**

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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.

- **Ismertesse az áru-előkészítés műveleteit!**
- **Mutassa be a műszaki cikkekre vonatkozó speciális előkészítő feladatokat!**
- **Foglalja össze a műszaki cikkek eladótéri kihelyezése során figyelembe vehető szempontokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzlet alaprajz

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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:

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

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

11. A vevő reklamációja.

- **Sorolja fel a vevő reklamációjának lehetséges fajtáit!**
- **Mutassa be a vevőreklamáció ügyintézésének a menetét!**
- **Jellemezze a fogyasztó jogait és a kereskedő kötelezettségeit jótállás esetén!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Nyugta
- Jótállási jegy
- Vásárlók könyve

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

12. A kereskedelmi egység nyitásával kapcsolatos feladatok.

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

A tételhez használható segédeszköz:

- Működési engedély

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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!**
- **Ismertesse a bolti környezet gondozásával kapcsolatban felmerült feladatokat!**

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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 és megszüntetésének szabályait!**
- **Ismertesse, hogy milyen adminisztrációs és bejelentési kötelezettség kapcsolódik a munkaviszony létesítéséhez és megszűnéséhez!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Munkaszerződés
- Formanyomtatványok

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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 03 Műszakicikk-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.

- **Ismertesse a munkavédelemmel kapcsolatos alapfogalmakat!**
- **Mutassa be a biztonságos munkavégzés feltételeit!**
- **Ismertesse 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 03 Műszakicikk-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.

- **Ismertesse 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 03 Műszakicikk-eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

18. Környezetvédelemi előírások.

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

A tételhez használható segédeszköz:

- Környezetvédelemmel kapcsolatos piktogramok

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-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!**
- **Ismertesse a leggyakrabban használt fizetési módokat, az alkalmazásukkal kapcsolatos gyakorlati teendőket!**
- **Ismertesse a házipénztár működésének szabályait!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bankszámlaszerződés
- Banki formanyomtatványok

Részsakképesítés: 31 341 03 Műszakicikk-eladó

Szóbeli vizsgatevékenység

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

20. A pénztári elszámolás feladatai.

- **Ismertesse a pénztáros feladatait a különböző fizetési eszközökkel történő ellenérték-kiegyenlítés során!**
- **Foglalja össze a pénztáros elszámoltatására vonatkozó szabályokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Formanyomtatvány

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

- 1. A beszerzés és az áruátvétel helye, szerepe az áruforgalomban.**
 - **Határozza meg a beszerzés fogalmát, folyamatát!**
 - **Ismertesse 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.
- 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, minőség-ellenőrzés eszközei.
- Az áruátvétel személyi feltételei: szükséges létszám - szakképzett átvevők.
- Megrendelőlevél.
- Kereskedelmi számla.
- Szállítólevél.

2. Az áruátvétel lebonyolítása, a hibás teljesítés rendezése.

- **Ismertesse az áruátvétel folyamatát!**
- **Mutassa be az áruátvétel módjait!**
- **Mutassa be a szállítókkal szembeni kifogások eseteit és rendezési módjukat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Megrendelőlevél
- Jegyzőkönyv
- Kereskedelmi számla
- Szállítólevél

Kulcsszavak, fogalmak:

- Áruátvétel folyamata:
 1. Megrendelés és a szállítólevél összehasonlítása.
 2. Beérkezett áru kirakodása.
 3. Az áru mennyiségi átvétele.
 4. Az áru minőségi átvétele.
 5. Adminisztráció.
- Mennyiségi átvétel fajtái:
 - Számla vagy szállítólevél szerinti átvétel.
 - Kettős kontroll átvétel.
 - Vakátvétel.
- Minőségi átvétel: szűrőpróbaszerű, teljes körű.
 - Érzékszervi ellenőrzés.
 - Szabványoknak való megfelelés.
 - Lejárati idő, árucímke.
- A hibás teljesítés lehetséges fajtái:
 - Határidő, áru, mennyiség, minőség.
- A kifogások intézésének módja:
 - Visszaru, kötbér, árengedmény, stb.

3. Az árukhoz előírás szerint csatolandó dokumentumok.

- **Ismertesse az árukhoz kötelezően kapcsolt dokumentumokat!**
- **Mutassa be a műszaki leírás tartalmát, szerepét!**
- **Foglalja össze a termékek csomagolásán, címkéjén szereplő kötelező információkat!**

A tételhez használható segédeszköz:

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

Kulcsszavak, fogalmak:

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

4. Az áruk raktári elhelyezése, tárolása.

- **Ismertesse az áruk tárolására vonatkozó szabályokat!**
- **Mutassa be a különböző tárolási rendszereket, valamint az alkalmazható tárolási módokat!**
- **Mutassa be az árumozgató gépeket, eszközöket!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tárolás fogalma

- Raktározás szerepe:
 - Állagvédelem.
 - Áttekinthetőség
 - Hozzáférhetőség
 - Helykihasználás
 - Vagyonvédelem
 - Tűz-, munkavédelmi és közegészségügyi szabályok betartása

- Tárolási rendszerek:
 - Statikus
 - Dinamikus

- Tárolási módok:
 - Tömb- és soros tárolás
 - Állványos és állvány nélküli

- Árumozgató gépek eszközök fajtái, csoportosítása:
 - Egységrakományt képző eszközök
 - Kézi és gépi árumozgató eszközök
 - Felrakógépek, liftek, szállítószalagok

5. Készletezés.

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

Kulcsszavak, fogalmak:

- Árukészlet.
- Készletgazdálkodás jelentősége.
- Készletgazdálkodás elemei:
 1. A készlet nagyságának és összetételének meghatározása.
 2. Befolyásoló tényezők: az értékesítési forgalom nagysága, a választék szélessége és mélysége.
 3. A készlettartás költségei: a készletezéssel kapcsolatos költségek, utánpótlási költségek.
 4. A készletek és az értékesítés közti összefüggés.
- 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 mérlegssorral:
$$\text{Nyitókészlet} + \text{Beszerzés} = \text{Értékesítés} + \text{Zárókészlet}$$

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:

- A leltári kimutatás a fellelt készletről, vagyonról mennyiségben és értékben.
- Leltározás: az a tevékenység, melynek során megszámlálják, felmérik a készletet, a vagyont.
- Leltározás célja: a vagyon védelme, a nyilvántartások pontosságának ellenőrzése, az eltérések kimutatása, rendezése, a csökkent értékű készletek, valamint a használaton kívüli eszközök feltárása.
- Leltár fajtái: elszámoltató, vagyonmegállapító, ellenőrző, átadó–átvevő, rendkívüli leltár.
- Leltározás menete:
 - előkészítés,
 - lebonyolítás,
 - leltáreredmény megállapítása (egyező, többlet, hiány, forgalmazási veszteség, fizető hiány),
 - leltár-felelősség megállapítása.
- Leltárkülönbözet okai.
- 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.

- **Ismertesse a bolti lopások módjait!**
- **Mutassa be a bolti lopás esetén alkalmazható eljárási szabályokat!**
- **Ismertesse a bolti lopások megelőzésének lehetőségeit!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Jegyzőkönyv

Kulcsszavak, fogalmak:

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

8. Biztonsági és vagyonvédelmi előírások.

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

Kulcsszavak, fogalmak:

- A leltárihiányok 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, etikett rögzítők és leválasztók, integrált védelem, videokamerák.
- Rendkívüli helyzetek és teendők:
 - Áramkimaradás, gázszivárgás, csőtörés, tüzeset.
 - Hirtelen haláleset, rosszullét, baleset.
 - Elemi csapás.
 - Betörés.
 - Közveszéllyel fenyegetés.

9. Az áruk előkészítésével kapcsolatos feladatok.

- **Ismertesse az áru-előkészítés műveleteit!**
- **Mutassa be a műszaki cikkekre vonatkozó speciális előkészítő feladatokat!**
- **Foglalja össze, a műszaki cikkek eladótéri kihelyezése során figyelembe vehető szempontokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Üzlet alaprajz

Kulcsszavak, fogalmak:

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

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:

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

Kulcsszavak, fogalmak:

- Fogyasztói érdekvédelem feladata.
- Intézményrendszer:
 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).
- Fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások:
 - Termékcímke.
 - Használati-kezelési útmutató.
 - Fogyasztói ár feltüntetése.
 - Megkülönböztető minőségi jelek.
- A termékfelelősségi szabályok alkalmazása.

11. A vevő reklamációja.

- Sorolja fel a vevő reklamációjának lehetséges fajtáit!
- Mutassa be a vevőreklamáció ügyintézésének menetét!
- Jellemezze a fogyasztó jogait és a kereskedő kötelezettségeit jótállás 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 (pl. hibás termék által okozott károk),
 - a szolgáltatás minőségével (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.
- Fogyasztói panasz intézése jótállás esetén:
 - számla vagy nyugta ellenőrzése,
 - jegyzőkönyv felvétele,
 - jogorvoslati lehetőségek.
- Jogok és kötelezettségek jótállás esetén:
 - nem vonatkozik a jótállás a nem rendeltetésszerű használatból vagy a szakszerűtlen üzembe helyezésből eredő minőségi kifogásokra,
 - árleszállítás.
 - javítás.
 - szerződéstől való elállás.
 - csere.

12. A kereskedelmi egység nyitásával kapcsolatos feladatok.

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

A tételhez használható segédeszköz:

- Működési engedély

Kulcsszavak, fogalmak:

- 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 termékek, növényvédőszeres és hatóanyagaik,
 4. nem veszélyes hulladék,
 5. "A" és "B" tűzvesélyességi osztályba sorolt anyag (kivéve a tüzelőolaj, a propán vagy propán-bután gáz és az üzemanyag).

Más termékek forgalmazása esetén működési engedély nem szükséges, de a kereskedelmi tevékenység folytatására irányuló szándékot be kell jelenteni az üzlet helye szerinti illetékes jegyzőnek.

- Szakhatóságok a működési engedéllyel kapcsolatos eljárásban:
 - Fővárosi és Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Intézet
 - Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal
 - Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság,
 - Növény- és Talajvédelmi Igazgatóság
 - Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség,
 - tűzvédelmi szakhatóságok

Az üzlet elnevezése utaljon az üzlet tevékenységére, magyar nyelven.

Az üzlet nyitva tartásával kapcsolatos szabályok: a kereskedő állapítja meg, jogszabályok betartásával és bejelentési kötelezettséggel.

13. Az üzlet működésével kapcsolatos szabályok.

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

Kulcsszavak, fogalmak:

- Közterület.
- Kereskedelemmel kapcsolatos tevékenységek, melyekhez közterületi-használati hozzájárulást kell beszerezni:
 - reklámhordozó, hirdető eszköz elhelyezése,
 - pavilon,
 - mozgóárusítás,
 - vendéglátóipari terasz,
 - közterületbe nyúló előtető.
- Közterület- használati kérelem tartalma.
- Közterületi hozzájárulás megszűnése.
- Bolti környezet gondozása:
 - Az üzlet környezetének főbb részei:
 - portál (kirakat, bejárat és kijárat),
 - cégér,
 - parkoló,
 - berendezés,
 - eladók megjelenése,
 - világítás, hőmérséklet,
 - szolgáltatások.

14. A foglalkoztatással kapcsolatos munkaügyi feladatok.

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

A tételhez használható segédeszköz:

- Munkaszerződés
- Formanyomtatványok

Kulcsszavak, fogalmak:

- Munkaszerződés elemei:
 - a felek neve, lényeges adatai,
 - a munkavállaló alapbére,
 - 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 felmondás.
- Felmondási idő.
- Végkielégítés.
- Felmondási védelem
- .
- A kilépő dolgozókkal kapcsolatos munkaügyi adminisztratív feladatok, bejelentési kötelezettségek.

15. Az eladók foglalkoztatása.

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

Kulcsszavak, fogalmak:

- Napi munkaidő.
- Munkaidő keret.
- Munkavállalót megillető szabadidő formái:
 - munkaközi szünet,
 - munkanapok közötti pihenőidő,
 - heti pihenőnap,
 - munkaszüneti napok,
 - szabadság.
- Munkavállaló kötelezettségei: munkaképes állapotban megjelenni, munkáját személyesen ellátni stb.
- Munkáltató kötelezettségei: a munkavállalót a munkaszerződés és a jogszabályok betartása szerint foglalkoztatni, tájékoztatást nyújtani, bért fizetni, stb.
- Munkavállaló kártérítési felelőssége: súlyos gondatlanság, szándékos károkozás, felelősség a leltárhiányért.
- Munkáltató kártérítési felelőssége: objektív felelősség.
- Kártérítés mértéke: a munkáltató köteles megtéríteni a munkavállaló
 - elmaradt jövedelmét,
 - dologi kárát,
 - nem vagyoni kárát.

16. Munkavédelmi előírások a kereskedelemben.

- **Ismertesse a munkavédelemmel kapcsolatos alapfogalmakat!**
- **Mutassa be a biztonságos munkavégzés feltételeit!**
- **Ismertesse 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:

- Munkavédelmi törvény célja.
- Munkavédelem szabályozási rendszere.
- Munkavédelem, baleset és 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.
- Kézi és gépi anyagmozgatás szabályai.
- A balesetek és a foglalkozási megbetegedések jelentési és nyilvántartási kötelezettsége:
 - munkabaleseti nyilvántartás,
 - munkabaleseti jegyzőkönyv.

17. A kereskedelmi egységekre vonatkozó tűzvédelmi szabályok.

- **Ismertesse 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.
- Tűzjelző berendezések típusai.
- A tűzvédelmi szabályzat tartalma.
- A kereskedelmi egység létesítésére és használatára vonatkozó tűzvédelmi szabályok:
 - tűzveszélyes tevékenység, dohányzás,
 - a raktározás tűzvédelmi szabályai,
 - villamos- és világítóberendezések használatának tűzvédelmi szabályai.
- A kereskedelmi egységben használható tűzoltási módok, oltóanyagok.
- A tűzoltó készülékek és az elhelyezésükre vonatkozó előírások.
- A tűzoltó készülékek feliratai, jelölései, használatuk szabályai.

18. Környezetvédelemi előírások.

- **Ismertesse a környezetvédelem jelentőségét napjainkban!**
- **Mutassa be a kereskedelem szerepét a környezetvédelem területén!**
- **Mutassa be és értelmezze a környezetbarát termékekre 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 termékekre, csomagolásra utaló jelölések: (Cédrus, Kékangyal, Északi Hattyú, Európai Unió 12 csillagból álló virága, stb.)

19. A pénzforgalom lebonyolításának módjai, szabályai.

- **Mutassa be a bankszámlanyitás menetét, a bankszámlák feletti rendelkezés szabályait!**
- **Ismertesse a leggyakrabban használt fizetési módokat, az alkalmazásukkal kapcsolatos gyakorlati teendőket!**
- **Ismertesse a házipénztár működésének szabályait!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Bankszámlaszerződés
- Banki formanyomtatványok

Kulcsszavak, fogalmak:

- Pénzforgalom.
- A készpénz nélküli forgalom és a készpénzforgalom.
- A bankszámla nyitása.
- Bankszámlák fajtái:
 - pénzforgalmi,
 - elkülönített,
 - betétszámla.
- A bankszámlák feletti rendelkezés.
- A bankszámlaszerződés értelmezése.
- A készpénz nélküli fizetési módok:
 - átutalás (egyszerű, csoportos,)
 - beszedési megbízás (csoportos, azonnali, határidős).
- Házipénztár.
- Pénzkezelési szabályzat tartalma.

20. A pénztári elszámolás feladatai.

- **Ismertesse a pénztáros feladatait a különböző fizetési eszközökkel történő ellenérték-kiegyenlítés során!**
- **Foglalja össze a pénztáros elszámoltatására vonatkozó szabályokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Formanyomtatvány

Kulcsszavak, fogalmak:

- A pénztáros feladatai a pénzforgalommal kapcsolatban.
- A készpénzzel történő fizetés szabályai:
 - hazai fizetőeszköz esetén,
 - Euróval történő fizetés esetén.
- A készpénzkímélő fizetési eszközök és a velük való fizetés szabályai, nyilvántartásuk.
- Az utalványok és a bankkártyák elfogadásának szabályai.
- A pénztáros elszámoltatására vonatkozó szabályok, feladatok.
- A pénzkészlet postázására vonatkozó szabályok és feladatok.

