

EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.
1114 Budapest, Villányi u. 5-7.
Engedélyszám: E/2020/000339

04163008

Műszaki eladó
képzési program



EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.

1114 Budapest, Villányi u. 5-7.

Engedélyszám: E/2020/000339

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program

1.1.	A szakmai képzés megnevezése	Műszaki eladó
1.2.	A programkövetelmény megnevezése	Műszaki eladó
1.3.	Programkövetelmény azonosító száma	04163008

1.4. A képzés célja

A Műszaki eladó képzés célja, hogy a képzésben résztvevő a képzés elvégzésével képessé váljon a vásárlók tájékoztatására és kiszolgálására. Képes legyen ellátni a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésével kapcsolatos eladói feladatokat. Működjön közre a műszaki cikkek megrendelésében, mennyiségi és minőségi átvételében, a készletek kezelésében, az értékesítésre történő előkészítésben és az eladótéri kihelyezésben.

Körültekintően, megismerje és felismerje vevőtípusokat és annak megfelelően kommunikáljon a vevőkkel. Ismerje a korszerű eladói technikákat, és azok alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat.

A műszaki cikk fizikai, technológiai és funkcionális előnyei alapján tegyen ajánlásokat. Képes legyen ismertetni a műszaki cikkek kezelését. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket. Képes legyen elvégezni az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezelni a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Tudjon előjegyzést felvenni, megszervezni a házhozszállítást. Ismerje a jótállási jegy kitöltését és egyéb releváns dokumentumokat. Meg tudja szervezni a műszaki cikk garanciális javítását. Képes legyen vevőreklamációval összefüggő ügyeket intézni.

1.5. A képzés célcsoportja

Alapfokú iskolai végzettséggel rendelkező a Műszaki eladó szakképesítés iránt érdeklődő személyek.

EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.

1114 Budapest, Villányi u. 5-7.

Engedélyszám: E/2020/000339

2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

A szakmai képzésben résztvevő a képzés eredményes elvégzésével képes lesz :

2.1	vezetői irányítással beszerezni a szükséges árut, egyszerűbb, begyakorolt árrendelési feladatokat utasítás alapján ellátni,
2.2	önállóan az áruátvétel tárgyi feltételeit előkészíteni, az árut fogadni és az átvételt lebonyolítani,
2.3	másokkal együttműködve kezelni az árukészletet, felelősséget vállalni saját munkájáért,
2.4	az előkészítés és árufeltöltés során munkaköri feladatait önállóan végezni, szükség esetén munkatársi vagy közvetlen vezetői segítséget igénybe venni,
2.5	önállóan vagy közvetlen vezetői utasítása alapján ellenőrizni a műszaki cikkek minőségét, és a protokoll szerint eljárni (pl selejtezni).
2.6	vezetői irányítással elkészíteni és kihelyezni a címkéket és feliratokat,
2.7	árubemutató és -értékesítő feladatait önállóan elvégezni,
2.8	önellenőrzésre és hibái önálló javítására,
2.9	munkahelyi vezetőjének útmutatása alapján, pontosan lebonyolítani a kereskedelmi akciókat,
2.10	felelősséget vállalni a feldolgozott megrendelések pontosságáért, a határidők betartásáért,
2.11	önállóan végezni az áru összeállítási és kiszállítási feladatokat,
2.12	másokkal együttműködve leltározni, felelősséget vállalni a felmért, esetenként visszaküldött áru vagy göngyöleg mennyiségeért és értékéért,
2.13	áru-, biztonság- és vagyonvédelmi veszélyeztetettség esetén a biztonsági munkatárstól segítséget kérni, a helyben szokásos módon, az érintett szabályzat szerint jelezni a veszélyt,
2.14	önállóan kezelni a pénztárterminál elemeit, felelősséggel tartozni az átvett fizetőeszközökért,
2.15	felelősséggel tartozni a kiállított bizonylat helyességéért,
2.16	egyszerűbb panaszokat önállóan kezelni, a rendkívüli eseteknél az ügyfélszolgálati munkatárs vagy közvetlen felettese segítségét kérni,
2.17	a munka megkezdése előtt a munkaeszközök biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződni, azokat rendeltetésüknek megfelelően és a munkáltató utasításai szerint használni,
2.18	egészségügyi előírások, munka-és balesetvédelmi szabályok előírások betartására,
2.19	felelősséget vállalni a hatáskörén belüli környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért.

3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai előképzettség	alapfokú iskolai végzettség
3.2.	Szakmai előképzettség	-
3.3.	Egészségügyi alkalmassági követelmény	szükséges

EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.

1114 Budapest, Villányi u. 5-7.

Engedélyszám: E/2020/000339

3.4.	Szakmai gyakorlat területe és időtartama	-
------	--	---

4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követelésének módja	A képzésben részt vevő által aláírt jelenléti ív és/vagy a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentum.
4.2.	Egyéb feltételek	Az önálló tanuláshoz szükséges, és az online osztálytermi foglalkozások elérésére alkalmas számítógép, vagy mobil eszköz.

5. Tervezett képzési idő

5.1.	Összes óraszám	80 óra
------	----------------	--------

6. A tananyagegységek

	Tananyagegység megnevezése
6.1.	Termékismeret és műszaki cikkek forgalmazása
6.2.	Eladástan

6.1 Tananyagegység

6.1.1.	Tananyagegység témakör) megnevezése	Termékismeret és műszaki cikkek forgalmazása
6.1.2.	Tananyagegység célja	A hagyományos és a modern készletgazdálkodás, áruforgalom és áruismeret alapjainak megismerése a leghatékonyabb működés és a versenyképesség érdekében.
6.1.3.	Tartalma	Termékismeret <ul style="list-style-type: none">- műszaki cikkek széles skálájának ismerete- műszaki cikkek minőségi jellemzői, minőségi követelményei, termékelőnyök- műszaki cikkek bemutatása, csatlakoztatása, működtetése- meghibásodás lehetséges okai: gyártási és/vagy anyaghiba; szakszerűtlen kezelés, rendeltetésellenes használat

EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.

1114 Budapest, Villányi u. 5-7.

Engedélyszám: E/2020/000339

		Műszakcikk forgalmazása <ul style="list-style-type: none">- áruforgalmi folyamat,- árubeszerzés fogalma, helye az áruforgalmi folyamatban,- áruátvételi módok,- áruátvétel során használatos bizonylatok,- teendők hibás teljesítés esetén,- árutárolási, raktározási módok,- anyagmozgató eszközök, gépek, és azok biztonságos használata,- készletgazdálkodás,- selejtezés szabályai és dokumentumai,- árucímke kötelező tartalmi elemei, címkenyomtató használata- vevőrendelés és házhozszállítás dokumentumai,- e-kereskedelemre vonatkozó szabályok,- áru összeállítás és kiszállítás munkafolyamata,- leltár és leltározás fogalma, fajtái, módjai, folyamata és a kapcsolódó adminisztrációs tevékenysége,- leltáreredmény meghatározása- a göngyöleg kezelés módjai- az áru-, biztonság- és vagyónvédelmi eszközök,- POS alapú pénztárgépek működtetése,- a pénztáros feladatai az áru és vagyónvédelem vonatkozásában,- értékesítés során készülő bizonylatok, bizonylatolási előírások,- elektronikus bizonylat adáshoz használt programok,- árak felépítése, módosítása- forgalom alakulása.
6.1.4.	Óraszám Terjedelme	68 óra
6.1.5.	Munkaformák	Frontális, csoportos, egyéni
6.1.6.	Képzési módszerek	Előadás, magyarázat, szemléltetés, rendszerezés, irányított gyakorlati feladat megoldása, egyéni gyakorlati feladat megoldása, projektmunka, önálló tanulás (tananyag önálló feldolgozása).
6.1.7.	Beszámítható óraszám (kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén)	32 óra

EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.

1114 Budapest, Villányi u. 5-7.

Engedélyszám: E/2020/000339

6.1.8.	Az előzetes tudás mérése és beszámításának lehetőségei és módja	<p>a) Előzetesen megszerzett tudás mérése dokumentum alapján: a kérelem elfogadható/nem elfogadható</p> <p>b) előzetes tudásmérés – tanulmányok vagy gyakorlati tapasztalat alapján: írásbeli és/vagy szóbeli felmérés megfelelő teljesítése alapján fel kell menteni.</p> <p>Az előzetesen megszerzett tudás mérését és beszámítását a minőségirányítási rendszerben rögzítettek szerint kell lebonyolítani.</p>
6.1.9.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	<p>A tananyagegység teljesítéséről a résztvevő kérésére állítunk ki látogatási igazolást, ha a tananyagegységhez tartozó írásbeli tananyagzáró vizsgát teljesítette.</p> <p>A tananyagzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 40%-osra értékelhető</p>

6.2 Tananyagegység

6.2.1.	Tananyagegység (témakör) megnevezése)	Eladástan
6.2.2.	Tananyagegység célja	A vevő és az eladó közötti interakció, a panaszkezelés és kommunikáció témaköreinek feldolgozása.
6.2.3.	Tartalma	<p>Vevő segítése, értékesítési szituációk</p> <ul style="list-style-type: none"> - az adott értékesítési helyzethez legjobban illő kommunikációs eszközök - legújabb fogyasztói trendek, - a vásárok, árubemutatók, kiállítások, kiállítások, egyéb akciók és ajánlatok eladásösztönző szerepe, - higiéniai, egészségügyi előírások, a vonatkozó jogszabályok, - a kereskedelemben előforduló rendkívüli események kezelési módjai - tűz- és balesetvédelmi, munkavédelmi szabályok, - veszélyes hulladék kezelésének módjai, szabályai <p>Panaszkezelés és kommunikáció</p> <ul style="list-style-type: none"> o a vásárlói észrevételek, panaszok kezelése megfelelő módszerekkel, megoldási lehetőségek keresése a kommunikáció során, o a vásárló tájékoztatása az őt megillető fogyasztóvédelmi jogokról, o a Vásárlók könyvének használata.
6.2.4.	Óraszám/ Terjedelme	12 óra
6.2.5.	Munkaformák	Frontális, csoportos, egyéni
6.2.6.	Képzési módszerek	Személtetés, rendszerezés, irányított gyakorlati feladat megoldása, egyéni gyakorlati feladat megoldása, projektmunka

EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.

1114 Budapest, Villányi u. 5-7.

Engedélyszám: E/2020/000339

6.2.7.	Beszámítható óraszám(kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén)	-
6.2.8.	Az előzetes tudás mérése és beszámításának lehetőségei és módja	a) Előzetesen megszerzett tudás mérése dokumentum alapján: a kérelem elfogadható/nem elfogadható b) előzetes tudásmérés – tanulmányok vagy gyakorlati tapasztalat alapján: írásbeli és/vagy szóbeli felmérés megfelelő teljesítése alapján fel kell menteni. Az előzetesen megszerzett tudás mérését és beszámítását a minőségirányítási rendszerben rögzítettek szerint kell lebonyolítani.
6.2.10.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tananyagegység teljesítéséről a résztvevő kérésére állítunk ki látogatási igazolást, ha a tananyagegységhez tartozó gyakorlati tananyagzáró vizsgát teljesítette. A tananyagzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 40%-osra értékelhető.

7. Csoportlétszám

7.1	Maximális csoportlétszám(fő)	60 fő
-----	------------------------------	-------

8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A képzésben résztvevők teljesítményének mérését intézményünk az alábbiak szerint biztosítja:

- az egyes tananyagegységekhez tartozó tananyagzáró vizsgák

A tananyagegység záró vizsga meghatározása, célja:

Szummatív értékelés (szakaszzáró felmérés) egy-egy képzési szakasz- tananyagegység záróaktusa. Célja az összegzés, a záró értékelés és minősítés. A képzésben résztvevők felkészültségének, az adott tananyagegységhez tartozó ismeretek elsajátításának mértékét ellenőrzi.

A képzésben résztvevő a tananyagzáró vizsgakötelezettség alól csak akkor menthető fel, ha az adott tananyagegységhez tartozó ismeretekből korábbi tanulmányai során már vizsgát tett és azt megfelelő dokumentummal igazolja.

A tananyagegység záró vizsga ütemezése:

A képzési szakaszok-tananyagegységek lezárását követően a tananyagzáró vizsgákat a képző intézmény a *felnőttképzési szerződésben rögzített képzési idő alatt szervezi meg.*

A tananyagegység záró vizsga lebonyolítása:

A tananyagegység záró vizsgákat a képzés tematikájában előre meghatározott időpontban szervezzük.

A tananyagegység záró vizsga tevékenységek tartalma és időtartama:

1. Termékismeret és műszaki cikkek forgalmazása tananyagegység

A tananyagegység záró vizsga formája: írásbeli vizsga

Időtartam: 60 perc

Tartalom: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások, online kereskedelem, termékismeret és forgalmazás.

Feladattípusok: fogalom meghatározás, feleletalkotás, sorrendbe rendezés, igaz-hamis állítások megjelölése, számítási feladatok

2. Eladástan tananyagegység

A tananyagegység záró vizsga formája: gyakorlati vizsga

Időtartam: 40 perc

Tartalom: helyzetgyakorlat

A vizsgázó az alábbi témakörökből összeállított tételsorból húz egyet. A tételben lévő feladatléírás alapján elvégzi az áruforgalmi, áruismereti tevékenységet és szakmai beszélgetést folytat a vizsgáztatóval, kitölti a kapcsolódó bizonylatokat/dokumentumokat.

Témakörök:

- áruátvétel
- raktározás
- értékesítési szituáció
- pénztárgép- kezelés
- ügyfélszolgálati tevékenység (előjegyzés felvétele, házhozszállítás megszervezése, jótállási jegy és egyéb releváns dokumentum kitöltése)
- műszaki cikk garanciális javítása
- vevői panasz kezelése

Feladattípusok: gyakorlati szituációs feladat.

Az egyes tananyagegységek záró vizsgájának értékelése, a megszerezhető minősítések és az egyes minősítésekhez tartozó követelmények:

A tananyagegység záró vizsga akkor eredményes, ha az előírt feladat végrehajtása az értékelési útmutató alapján legalább 40%-osra értékelhető.

Minősítése:

0-39% „Nem felelt meg”

40-100% „Megfelelt”.

EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.

1114 Budapest, Villányi u. 5-7.

Engedélyszám: E/2020/000339

A sikertelen teljesítés követelményei:

Javító tananyagegység záró vizsgát az a képzésben résztvevő tehet, akinek az első vizsgája sikertelen lett.

Pótló tananyagegység záró vizsgát az a képzésben résztvevő tehet, aki a kiírt első vizsgáról igazoltan maradt távol. A vizsgáról való távolmaradását orvosi igazolással, illetőleg hivatalos szerv által kiadott igazolással igazolhatja.

A képző intézmény a javító-, pótló tananyagzáró vizsgákat a felnőttképzési szerződésben rögzített képzési idő alatt szervezi meg.



9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltételei	A képzési program 8. pontjában meghatározott vizsgatevékenységek „Megfelelt” szinten történő teljesítése.
------	---	---

10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

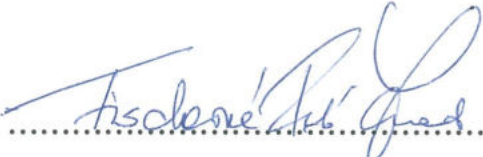
10.1.	Személyi feltételek	Az elméleti foglalkozások oktatói esetében felsőfokú végzettség és szakirányú szakképesítés, és vagy szakképzettség. A gyakorlati foglalkozások esetében legalább szakirányú szakképesítés.
10.1.1	Személyi feltételek biztosításának módja	Elméleti és gyakorlati oktatókkal megbízási szerződés.

EFEB FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.

1114 Budapest, Villányi u. 5-7.

Engedélyszám: E/2020/000339

10.2.	Tárgyi feltételek	A képzések megvalósításához szükséges és előírt tárgyi feltételek: <ul style="list-style-type: none">- elméleti tanterem- gyakorlati tanterem, vagy gyakorlati képzőhely, ahol képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges alábbi eszközök rendelkezésre állnak:<ul style="list-style-type: none">- árutároló és bemutató berendezések,- árumozgató gépek, eszközök,- mobil kódleolvasó- pénztárgép POS terminál, kártyaleolvasó,- elektronikus áruvédelmi eszközök,- műszaki cikkek széles választékban,- számítógépek.
10.2.1	Tárgyi feltételek biztosításának módja	Elméleti és gyakorlati helyszínt és eszközöket a képző intézmény biztosítja Saját tulajdon, bérlemény, együttműködési megállapodás alapján. .
10.3.	Egyéb speciális feltételek	-
10.3.1	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-


Minősítés helye: Budapest**Minősítés időpontja: 2022. május 10.****A szakértő neve: Fischerné Futó Judit****A szakértő nyt. száma: FSZ/2020/000233**
.....

felnőttképzési szakértő aláírása

EFEBFelnőttoktatási Központ Kft.
1114 Budapest, Villányi út 5-7.

Adószám: 12509128-2-43

Tel: 321-9215; Web: www.efeb.hu


.....

felnőttképző képviselőjének aláírása


.....

felnőttképző szakmai vezetőjének aláírása

EFEF FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.**1114 Budapest, Villányi u. 5-7.****Engedélyszám: E/2020/000339****ELŐZETES SZAKÉRTŐI MINŐSÍTÉS****Szakértői vélemény****a szakképzésről szóló törvény szerinti szakmai képzés programjához**

Felnőttképző neve	EFEF Felnőttoktatási Központ Kft.
Székhelye (címe)	1114 Budapest, Villányi út 5-7.
Nyilvántartási szám	B/2020/004414
Engedélyszám	E/2020/000339
Program megnevezése	Műszaki eladó
Programkövetelmény azonosítója	04163008
Tervezett képzési idő	80 óra
Tananyagegységek száma	2

Az EFEF Felnőttoktatási Központ Kft. megbízása alapján – a képzési program előzetes szakértői minősítése érdekében – átvizsgáltam a Műszaki eladó szakképzésről szóló törvény szerinti szakmai képzés képzési programját. A rendelkezésemre bocsátott képzési program szakmai átvizsgálása után az alábbi szakértői véleményt alakítottam ki:

Az előzetes minősítése során megállapítottam, hogy a képzési program tartalma megfelel a - felnőttképzési törvénynek (Fktv.) és a szakképzésről szóló törvény (Szkt.) és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet (Szkr.) követelményeinek, összhangban van a 04163008 azonosítószámú Műszaki eladó megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzést megalapozó programkövetelménnyel. A képzési programban rögzítettek alapján a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhetőek a képzési programban megjelölt kompetenciák.

A képzés célja, hogy a képzésben résztvevő a képzés elvégzésével képessé váljon a vásárlók tájékoztatására és kiszolgálására. Képes legyen ellátni a kereskedelmi egység szabályszerű működtetésével kapcsolatos eladói feladatokat. Működjön közre a műszaki cikkek megrendelésében, mennyiségi és minőségi átvételében, a készletek kezelésében, az értékesítésre történő előkészítésben és az eladótéri kihelyezésben.

Körültekintően, megismerje és felismerje vevőtípusokat és annak megfelelően kommunikáljon a vevőkkel. Ismerje a korszerű eladói technikákat, és azok alkalmazásával szolgálja ki a potenciális vásárlókat.

A műszaki cikk fizikai, technológiai és funkcionális előnyei alapján tegyen ajánlásokat. Képes legyen ismertetni a műszaki cikkek kezelését. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket. Képes legyen elvégezni az online értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat, kezelni a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Tudjon előjegyzést felvenni, megszervezni a házhozszállítást. Ismerje a jótállási jegy kitöltését és egyéb releváns dokumentumokat. Meg tudja szervezni a műszaki cikk garanciális javítását. Képes legyen vevőreklamációval összefüggő ügyeket intézni.

A képzési program egyértelműen kijelöli a képzés során megszerezhető kompetenciákat, a képzés elvégzése utáni többlet tudás/képesség konkrétan meghatározott.

EFEF FELNŐTTOKTATÁSI KÖZPONT Kft.
1114 Budapest, Villányi u. 5-7.
Engedélyszám: E/2020/000339

A képzés a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 2/A § 2. a) a bekezdése alapján a szakképzésről szóló törvény szerinti szakmai képzés.

A képzési program tartalmi elemeiben megfelel a felnőttképzési törvényben foglaltaknak, valamennyi – a felnőttképzési törvény 12. §-ában foglalt – tartalmi elemet tartalmazza.

A képzési program a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon tartalmazza

- a képzés megnevezését,
- a képzés során megszerezhető kompetenciákat,
- a képzésbe történő bekapcsolódás és részvétel feltételeit,
- a tervezett képzési időt (80 óra),
- a tananyagegységeket és azok tartalmi bemutatását,
- a maximális csoportlétszámot (60 fő),
- a képzésben résztvevő teljesítményét értékelő rendszer leírását,
- a képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket és azok biztosításának módját.
- a képzésről, a képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeit.

A képzési program nemcsak a jogszabályi előírásoknak, de **a koherencia követelményeknek is megfelel**, azaz a képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, a programban megjelölt kompetenciák az adott időtartam alatt megszerezhetőek. A képzés során megszerezhető kompetenciák, a tananyagegység célja és tartalma valamint a teljesítményértékelési rendszer koherens rendszert képez.

Az előzetes szakértői minősítést a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény valamint a 11./2020. kormányrendelet felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról vonatkozó előírásai alapján készítettem el.

Jelen előzetes szakértői minősítés elválaszthatatlan részét képezi az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő, a felnőttképzést folytató intézmény képviselőjére jogosult személy és a szakmai vezető által aláírt képzési programnak.


Minősítést végző szakértő neve: Fischerné Futó Judit

Minősítés helye: Budapest

Minősítés ideje: 2022. május 10.

Felnőttképzési szakértői nyilvántartási szám: FSZ/2020/000233

Előzetes minősítést végző szakértő aláírása:


.....