

04163007 számú Ruházati eladó megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény

1 A javaslatot tevő adatai¹

1.1 Természetes személy esetén:

- 1.1.1 Név:
- 1.1.2 Lakcím:
- 1.1.3 E-mail cím:
- 1.1.4 Telefonszám:

1.2 Nem természetes személy esetén:

- 1.2.1 Név: **Kereskedelemért felelős miniszter**
- 1.2.2 Jogi személy működési formája (cégforma):
- 1.2.3 Székhely:
- 1.2.4 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:
- 1.2.5 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:
- 1.2.6 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy e-mail címe:
- 1.2.7 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy neve:
- 1.2.8 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy telefonszáma:
- 1.2.9 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy e-mail címe:

2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

- 2.1 Megnevezése: Ruházati eladó
- 2.2 Ágazat megnevezése: Kereskedelem
- 2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: 0416 Nagy - és kiskereskedelem

3 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés

- 3.1 Megnevezése: Ruházati eladó
- 3.2 Szintjének besorolása
 - 3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: 3
 - 3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: 3

¹ A megfelelő elem kiválasztandó.

4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése²:

- 4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.
- 4.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály: 21/2010.(V.14.) NFGM rendelet az egyes ipari és kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítésekről

5 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:

A ruházati eladó az áruk jellemzőinek figyelembevételével mennyiségileg és minőségileg átveszi, szakszerűen tárolja az árut. Előkészíti a ruházati termékeket értékesítésre, szakszerűen hajtogat, sodor. Elhelyezi az árun az árucímkéket, az áruvédelmi eszközöket, az aktuális fogyasztói árakat. Esztétikusan, az új trendek, szabályok figyelembevételével kihelyezi a termékeket az eladótérben. Segíti a vevőt a megfelelő méret, szín és fazon kiválasztásában stílusának és az aktuális divatnak megfelelően. Tájékoztat a termékekhez kapcsolódó használati, viselési, kezelési jellemzőkről, és a kapcsolódó szolgáltatásokról. Igény szerint csomagol, dízscsomagot készít. Külső/belső dekorációt készít/készíttet az aktualitásnak megfelelően. Pontosan vezeti a kirakatkönyvet. Szakszerűen használja a pénztárgépet és a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket, eszközöket. A fogyasztói érdekvédelemnek, minőségirányítási előírásoknak megfelelően intézi a vevő reklamációkat. Elvégzi az online értékesítést, kezeli a vásárlói adatbázis. Pontosan vezeti a működtetéshez előírt nyilvántartásokat.

6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:

- 6.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll: nem

² A megfelelő elem kiválasztandó.

- 6.1.1 Az oltalom típusának megjelölése: -
- 6.1.2 Nyilvántartó hatóság: -
- 6.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma: -

7 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:

- 7.1 Iskolai előképzettség:
alapfokú iskolai végzettség
- 7.2 Szakmai előképzettség: nem szükséges
- 7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: szükséges
- 7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: nem szükséges

8 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulonként meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):

- 8.1 Minimális óraszám: 80 óra
- 8.2 Maximális óraszám: 120 óra

9 A szakmai követelmények leírása:

- 9.1 Nem modulszerű felépítés esetén:

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Elemzi az árukészletet és részt vesz az árubeszerzési folyamatban.	Behatóan ismeri a teljes termék választék szélességét és mélységét.	Figyelemmel kíséri az beszerzendő áruk összetételét.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg az árukészlet kialakítására, felhasználva a termékkel kapcsolatos visszajelzéseket.
2.	Részt vesz az áru mennyiségi és	Ismeri a ruházati áruk	Törekszik az áru megfelelő	Önállóan, másokkal együttműködve

	minőségi átvételében és az átvételhez kapcsolódó bizonylatok kitöltésében.	jellemzőinek megfelelő tárolására, mozgatására vonatkozó szabályokat, a hibás teljesítésből adódó teendőket, az árumozgató eszközöket.	mennyiségi és minőségi átvételére, árucímkék, kísérő dokumentum meglétének ellenőrzésére.	lebonyolítja az átvételt.
3.	Tárolja és előkészíti az értékesítésre a konfekció-, kötött-, fehérnemű és divatáru termékeket, kiegészítő termékeket.	Ismeri a ruházati termékekhez kapcsolódó címkék, tájékoztatók tartalmát, áruvédelmi eszközöket.	Szem előtt tarja az üzlet belső terének az áru kihelyezésre való alkalmasságát, minőségi megjelenítését, a készletgazdálkodás elveit.	Önállóan helyezi el a ruházati termékeken a függő címkéket, és az áruvédelmi eszközöket.
4.	Értékesítésre kihelyezi a termékeket az eladótéri tervek, szabályok, esztétika, új trendek figyelembevételével. Fenntartja az üzlet belső terének összhangját, külső kirakat és belső dekorációt készít/készíttet az aktualitásnak megfelelően.	Ismeri a legújabb fogyasztói trendeket, az áru kihelyezés szabályait érti a különböző promóciók, kampányok, akciók, eladásösztönző szerepét.	Törekszik a vevői igényeknek megfelelő bemutatására, a meghirdetett akciók sikeres lebonyolítására.	Kreatívan, másokkal együttműködve végrehajtja a kihelyezési és bemutatói feladatokat, felelősséget vállal saját munkájáért, a bolt promóciójáért.
5.	Figyelemmel kíséri a készletnyilvántartást, használja a	Ismeri a készletgazdálkodási	Minőségorientált módon betartja a	Vezetői irányítással kezeli a számítógépes

	készletnyilvántartó programot.	feladatokat és a nyilvántartó programokat.	készletgazdálkodás elveit.	árkészlet nyilvántartást, felelősséget vállal a munkájáért.
6.	Biztosítja a termékek árkijelzését, a termék információk, áruvédelmi eszközök szakszerű kihelyezését.	Ismeri a hagyományos és a digitális eszközöket, (pl. vonalkód, QR kód a termékeken, az árucímke kötelező tartalmi elemeit, illetve a címkenyomtató használatát.	Figyelemmel kíséri az árukhoz kapcsolódó árkijelzők és feliratok, termék ismertető, információk meglétét.	Vezetői utasítás alapján önállóan készíti, helyezi ki a címkéket és feliratokat.
7.	Fogadja a vásárlót felméri az igényeit, bemutatja az árut, segíti a vásárlási döntésben, tájékoztat az áru jellemzőiről és kezeléséről.	Ismeri a termékek teljes választékát, az egyes termékek előnyeit, minőségét.	Szem előtt tartja a vevők szükségletét, a vásárlói igények maradéktalan kielégítését, az aktuális divat trendeket.	Kreatívan, útmutatással segíti a vásárlót a döntésben.
8.	Javaslatot tesz a kereszteladásokra, kiegészítő szolgáltatásokra és a kiegészítők, ajándékkártya megvásárlására.	Ismeri a használatos öltözködés kultúra alapvető szabályait, a kiegészítő termék választékot, szolgáltatásokat, alternatív megoldásokat.	Elkötelezett a vásárló kiszolgálásában, a legjobban illő kommunikációs eszközök használatában, empatikus.	Önállóan végzi az árubemutató és értékesítő feladatait, hatékonyan osztja be az idejét.
9.	Online megrendelés esetén kezeli a vevői	Ismeri a vonatkozó	Precízen kezeli	Útmutatás alapján, ellenőrzi a

	adatokat, rögzíti az adatbázisban.	szabályokat, az alkalmazott szoftver használatát.	az adatbázist.	készletmozgást.
10.	Az online rendelt árukat összeállítja és előkészíti kiszállításra.	Ismeri az áru összeállítás és kiszállítás munkafolyamatát.	A kommissiózás és expediálás során törekszik a pontos munkavégzésre.	Felelősséget vállal a határidő betartásáért a megrendelések feldolgozása során.
11.	Kezeli a pénztárgépet, végrehajtja és rögzíti a tranzakciókat.	Ismeri a POS alapú pénztárgépek működtetését, a pénztáros feladatait az áru és vagyonvédelem területén, a különböző fizetési módokat.	Precízen végzi a pénztárkezelői munkafolyamatokat, vezeti a bizonylatokat.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit és elvégzi pénztárosi feladatait. Felelősséggel tartozik az átvett fizetőeszközökért.
12.	Részt vesz a leltározás folyamatában, a kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátásában.	Ismeri a leltár és leltározás fogalmát, fajtáit, módjait, folyamatát, segítő eszközeit és az adminisztrációs tevékenységeket.	Elkötelezett a leltározás zökkenőmentes lebonyolításában.	Másokkal együttműködve leltároz, felelősséget vállal az eredményért.
13.	Alkalmazza az áru-, és vagyonvédelmi előírásokat.	Ismeri az áru és vagyonvédelmi eszközöket (pl. mechanikus, elektronikus, integrált).	Elkötelezett az áru- és vagyonvédelmi szabályok betartására.	Másokkal együttműködve intézkedik veszélyeztetettség esetén.
14.	Fogadja, szakszerűen	Ismeri a	Elkötelezett a	Önállóan kezeli a

	kezeli a fogyasztói reklamációkat, tájékoztatja a vevőket az őket megillető jogokról.	fogyasztóvédelmi szabályokat, a termékfelelősség lényegét, a konfliktus kezelési módokat.	konfliktus mentes megoldás és az udvarias kommunikáció mellett.	panaszokat, vagy a közvetlen felettese segítségével rendkívüli eseteknél.
15.	Kezeli a rendkívüli eseményeket, intézkedik baleseteknél.	Tudja mi a teendő baleset esetén.	Elkötelezett a biztonságos munkavégzés mellett.	Felelős a munkakörén belüli munka- és balesetvédelmi szabályok betartásáért.
16.	Alkalmazza a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírásokat.	Ismeri a hulladék és a veszélyes hulladék kezelésének módjait és szabályait.	Értékként tekint a szelektív hulladékkezelésre, a környezettudatos fenntarthatóságra.	Másokkal együttműködve, felelős a környezetvédelmi és energiagazdálkodási előírások betartásáért.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem

10 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerő-piaci relevanciája):

A szakmai képzés a munkaerő-piaci kereslet kielégítésére törekszik, a ruházati eladó szakmai képzés az ágazatban lévő hiányt elégíti ki. A ruházati eladónak számos olyan tulajdonsággal kell rendelkeznie amelyek bevonzzák, illetve megtartják a vásárlókat. Éppen ezért tökéletesen ismernie kell a termékeket, a jellemzőiket, az aktuális divat trendeket, márkákat és a kapcsolódó szolgáltatásokat. Munkájából adódóan több területen is felelősséget kell vállalnia. Aki megfelelő szakképzésben részesül, magabiztosan helyt tud állni a munkakörében.

A munkaerő-piaci várakozások hatása kapcsán a biztos munkalehetőség, a bérelvárások, a tanult szakma besorolása az elsődleges. A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető

szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal a tevékenység, a munkaterületi feladat magasabb szinten gyakorolható.

A szakképzés az elhelyezkedés, a magasabb jövedelmi szint elérését és a hosszú távú karrier esélyeit javítja, valamint a széleskörű tudást biztosító képzés egyben önfelkészítésre is ösztönöz.

11 A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:

11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele: A szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről, a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek:

11.2 Írásbeli vizsga

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Ruházati és áruforgalmi ismeretek

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A feladatsor szöveges feladatokból áll és a következő témakörök tanulási eredményeit méri: Ruházati és áruforgalmi ismeretek

Áruátvétel előtti feladatok, mennyiségi és minőségi áruátvétel. Áru előkészítési feladatok, árkijelzés. Termékkihelyezés, szabályok, trendek, árumozgató eszközök használata. Fogyasztóvédelem. Csomagolástechnika. Pénztárgépkezelés, ellenérték elszámolás, pénzkezelés bizonylatai. Leltározási alapismeretek. Áru- és vagyónvédelem. Baleset-, munka-, tűzvédelmi ismeretek. Környezetvédelem. Megrendelt áru összeállítása, előkészítése kiszállításra. Ruházati anyagismeret. Technológia. Piktogramok.

Bizonylatok: megrendelő levél, szállítólevél

A vizsgafeladat a következő feladattípusokat tartalmazza, melyek közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatlapon:

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos megfogalmazása, értelmezése
- Szöveg kiegészítés: a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, sorrend optimalizálás
- Feleletválasztás: minimum három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis állítást javítani, indokolni kell

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 90 perc

11.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 50%

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés a javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható. A javítás során részpontszám adható, de ezt a javítási-értékelési útmutató részletesen meghatározza. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

11.2.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte.

11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi gyakorlat

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: A vizsgaszervező által összeállított gyakorlati tételsor a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

11.3.3 Kereskedelmi egységben történő helyzet gyakorlat, áruforgalom, termék ismeret, viselkedés kultúra, kommunikáció, információ kezelés

11.3.4 A ruházati kereskedelem témaköreiből 5 témában különböző ruházati termékekre vonatkozóan kidolgozott tételből húz a vizsgázó.

1. Áruátvétel – a raktár felkészítése az áru fogadására, mennyiségi és minőségi átvétel, használja a szükséges berendezéseket, gépeket.
2. Raktározás/Előkészítés - kicsomagolja az árut a szállítói csomagolásból, elhelyezi a terméket a raktár helyiségben, használja az árumozgató eszközöket, betartja a munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályokat, árucsoportok ismeretében előkészíti az árut az értékesítésre, címkéz, árkijelzést végez, feltölti az eladóteret a szabályok, új trendek szerint, az eladásösztönzés ismeretében.
3. Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri igényeit, specifikus termékismeret alapján bemutatja az árut, kitér a termék jellemzőire, alkalmazza a személyes meggyőzés elvét a vevői magatartásformák ismeretében, segíti a vásárlási döntés meghozatalában, kezelési-, használati útmutatást ad, tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról.
4. Pénztárgép kezelés – kezeli a pénztárgépet, tételeket rögzít, bizonylatot ad, kezeli a fizető eszközöket.
5. Vevői panasz kezelése – a fogyasztói érdekvédelem alapvető előírásai ismeretében, a vevőreklamáció intézésének szabályai szerint, empátikusan meghallgatja a vevő panaszát, felhasználja az információkat, megfelelő kommunikációval tájékoztat a megoldási lehetőségekről, a szempontok figyelembevételével a legkedvezőbb megoldásra törekszik.

11.3.5 Feladatléírás alapján elvégzi a tevékenységet, szakmai beszélgetést folytat a vizsgabizottsággal.

11.3.6 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 perc

11.3.7 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 50%

11.3.8 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Helyzetgyakorlat értékelésének szempontjai:

- Tanulási eredmények bemutatásának sikeressége
- Feladat értelmezése
- Kommunikáció, vevő igényének ismeretében
- Megvalósítás minősége, önállóság, igényesség, problémák kezelése
- Munka-, tűz- és balesetvédelmi előírások ismerete
- Környezetvédelemi előírások ismerete
- Helyzetgyakorlat megvalósítása

11.3.9 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: A „Kereskedelmi gyakorlat” vizsgatevékenység lebonyolításához szükséges legalább 1 fő, a virtuális vásárlásban részt vevő személy. Rendszergazda vagy technikus rendelkezésre állása az írásbeli vizsga zavartalan lebonyolításához.

11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

a. A vizsga lebonyolításához a vizsgaszervező internetkapcsolattal rendelkező számítógépet biztosít, a projektfeladat elvégzéséhez a vizsgaszervező biztosít:

- Ruházati termékeket széles választékban
- Árutároló és bemutató berendezéseket
- Pénztárgépet, POS terminált, mobil kódleolvasót, kártyaleolvasót
- Elektronikus áruvédelmi eszközöket

- Árumozgató gépeket, eszközöket

11.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

11.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

11.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -

12 A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek
