

Képesítő vizsga feltételei és tartalma
a PROGRAMKÖVETELMÉNY képesítő vizsgára vonatkozó kivonata
04163010 számú Bútorbolti eladó szakképesítésre

2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

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

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: Lakberendezési és áruforgalmi ismeretek
 - 11.2.2. A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

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

Áruátvétel előtti feladatok, mennyiségi és minőségi áruátvétel, áru előkészítési feladatok, árkijelzés. Termékkihelyezés, szabályok, trendek, árumozgató eszközök használata. Fogyasztóvédelem. Csomagolástechnika. Pénztárgépezés, ellenérték elszámolás, pénzkezelés bizonylatai. Leltározási alapismeretek. Áru- és vagyónvédelem. Baleset-, munka-, tűzvédelmi ismeretek. Környezetvédelem. Megrendelt termékek összeállítása. Lakberendezési stílusok. Színelmélet.

Bizonylatok tartalmi adatai: 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
- Szövegkiegészítés: a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondatkiegészítése. 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: 40%

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 javításiértékelési 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, bútor értékesítés, viselkedés kultúra, kommunikáció, információ kezelés

A bútor kereskedelem témaköreiből 5 témában különböző lakberendezési termékekre vonatkozóan kidolgozott tételből húz a vizsgázó.

1. Áruátvétel – az átvételi terület 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 megfelelő 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, kapcsolatot teremt, megismeri igényeit, bizalmi kontaktust teremt, felméri az igényt, termék ajánlást tesz, specifikus termékismeret alapján bemutatja az árut, kitér a termék jellemzőire, alkalmazza a személyes meggyőzés elvét a vevői magatartásformák ismeretében, segíti a vásárlási döntés meghozatalában, használati útmutatást ad, tájékoztatja a vevőt a kapcsolódó szolgáltatásokról, keresztértékesítést végez.
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, empatikusan meghallgatja a vevő panaszát, felhasználja az információkat, megfelelő kommunikációval tájékoztat a megoldási lehetőségekről, a szempontok figyelembevételével a legkedvezőbb megoldásra törekszik.

Feladatleírás alapján elvégzi a tevékenységet, szakmai beszélgetést folytat a vizsgabizottsággal

11.34 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 perc

11.35 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 60%

11.36 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Helyzetgyakorlat értékelésének szempontjai:

- Tanulási eredmények bemutatásának sikeressége
- Feladat értelmezése
- Kommunikáció, vevő típusok ismeretében

- Megvalósítás, önállóság, igényesség, problémák kezelése
- Lakberendezési termékek bemutatása
- Környezetvédelemi előírások ismerete
- Munka-, tűz-, balesetvédelmi előírások ismerete

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

11.4. A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

11.5. A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: A vizsga lebonyolításához a vizsgaszervező internetkapcsolattal rendelkező számítógépet biztosít A projektfeladat elvégzéséhez a vizsgaszervező biztosít:

- Lakberendezési termékek széles választékát
- Pénztárgépet, POS terminált, mobil kódleolvasót, kártyaleolvasót
- Elektronikus áruvédelmi eszközöket
- Ármozgató 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: -