

# Élelmiszer-eladó 04163011

## A képzés célja:

Az élelmiszer értékesítéssel foglalkozó kereskedelmi egységekben az árubeszerzési feladatokban, az áruk eladótérben való szakszerű elhelyezésében és az áruk ismeretében azok ajánlásában résztvevő szakemberek képzése. A szakképesítés birtokában a szakember tud kommunikálni a vásárlóval, felelősséggel segíti a vásárlás során és a panaszát kezeli. Ismeri a fogyasztói ár kiszámításának módját.

## A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása:

Az Élelmiszer eladó tájékoztatja és kiszolgálja a vásárlókat. Kreatívan, ízlésesen, mindig a legjobb minőséget biztosítva helyezi ki, a szezonálisnak megfelelően a termékcsoportokat. Megfelelően kezeli és tárolja az élelmiszereket. Segít a pultépítésben, ismeri és alkalmazza a csomagolás nélküli élelmiszerek pultos értékesítésének szabályait. Ismeri és a munkája során használja az élelmiszer csomagolási eljárásokat. Tudatos szakemberként, digitális eszközök használatával biztosítja a készletpontosságot, a helyes fogyasztói ár feltüntetését. Szakszerűen kezeli a munkáját segítő analóg és digitális berendezéseket. Betartja a munkavédelmi, környezetvédelmi, higiéniai, élelmiszer-biztonsági előírásokat. Biztosítja az élelmiszer értékesítéshez kapcsolódó jogszerű panaszkezelést. Ismeri a speciális táplálkozási igényt kielégítő termékeket és képes ezek szakszerű bemutatására és a vásárlóknak történő ajánlására. Felelősséget vállal az általa átadott termék információk megfelelőségéről.

## A képzésbe való belépés feltétele:

- Alapfokú iskolai végzettség
- Egészségügyi alkalmasság 33/1998. (VI. 24.) NM rendelet a munkaköri, szakmai alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről alapján.

## Vizgakovetelmény:

### Írásbeli vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: Áruforgalom lebonyolítása

A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: számítógép alkalmazását igénylő vizsgatevékenység:

Az írásbeli vizsgafeladat 20 feladatból áll és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi ismeretek, szakmai számítások és jogszerű működés.

Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatsorban:

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.
- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, 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, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis.
- Számítási feladatok: a termékek fogyasztói árának és az árengedményeknek a meghatározására, kiszámolására épül. Ki kell számolni a kedvezményes fogyasztói árat a megadott árengedmény százaléka alapján vagy meg kell határozni az árengedmény százalékát a forintban megadott fogyasztói árcsökkenés mértéke alapján

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 40 %

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak hibátlan feladatmegoldásért adható. A javítás során részpontszám adható, de az útmutatóban meghatározott

pontszám tovább nem bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek. Az értékelés százalékos formában történik.

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

#### Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi helyzetgyakorlat

A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

▪ A vizsgatevékenység valós bolti környezetben történik és tanulási eredményeket mér a következő témakörökben: áruforgalmi gyakorlati tevékenység és áruismereti tevékenység.

▪ A vizsgázó a legalább hat tételből álló tételsorból húz egyet. A tételben lévő feladatleírás alapján elvégzi az áruforgalmi, áruismereti tevékenységet és szakmai beszélgetést folytat a vizsgabizottsággal az alábbi témakörökből kihúzott tételéről:

1) Áruátvétel – előkészíti a raktárhelyiséget az árucikkek fogadására, odakészíti a szükséges gépeket, berendezéseket és eszközöket, összekészíti a göngyölegeket, fogadja az árut, átveszi mennyiségileg és minőségileg.

2) Raktározás / Előkészítés – elvégzi és bemutatja az élelmiszerek szakosított tárolásának a rendjét, előkészíti a termékeket az értékesítésre, használja a szükséges gépeket és eszközöket a munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályok betartásával.

3) Termékkihelyezés/Pultrendezés - Rendelkezésre álló pultos kihelyezést instrukciók alapján átépít, ízlésesen átrendez, gondoskodik a csomagolás nélküli termékek ár feltüntetéséről, a szükséges termék információk megjelenítéséről. Biztosítja a termékek nyomon követhetőségét.

4) Termékkihelyezés Polctérkép használatával - A rendelkezésre álló termékekből megépíti a termék kihelyezését, gondoskodik a termékek megfelelő ár feltüntetéséről, az akciós árakról is.

5) Értékesítési szituáció – fogadja a vevőt, megismeri igényeit, bemutatja a kért terméket, ismerteti a jellemzőit, segíti a vásárlási döntés meghozatalát és szakszerű tájékoztatást biztosít a vevők számára. Pultos értékesítés esetén a terméket szeleteli/darabolja/ kiméri és csomagolja, átadja a vevőnek.

6) Vevői panasz kezelése – kezeli a boltban használatos szoftvereket és mobil alkalmazásokat. Meghallgatja a vevő panaszát, tájékoztatja a vásárlót az őt megillető fogyasztóvédelmi jogokról, segít használni a Vásárlók könyvét, empátiával válaszol, keresi a megoldási lehetőségeket a kommunikáció során.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 40 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 660 %

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása
- a feladatutasítás, a feladatsegédletek értelmezése, megértése
- a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás lépéseinek sorrendje, pontossága
- a verbális és nonverbális kommunikáció minősége vevőkkel és munkatársakkal
- a gépek, eszközök rendeltetésszerű használata
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség
- az eszközök, berendezések rendeltetésszerű használata
- az élelmiszer kereskedelemben szükséges dokumentáció kezelése
- a munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi, élelmiszerbiztonsági és egészségügyi előírások alkalmazása

- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás

Értékelési módszer a helyzetgyakorlat során:

A tevékenység végrehajtása: 80% - A tevékenység szóbeli bemutatása: 20%

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