

## **PROGRAMKÖVETELMÉNY KÉPESÍTŐ VIZSGÁRA VONATKOZÓ KIVONATA**

Képesítő vizsga megnevezése: **Bútorbolti eladó**

Szakképesítés azonosító száma: 04163010

Ágazat megnevezése: Kereskedelem

Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján:  
0416 Nagy - és kiskereskedelem

### **A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása**

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

Egyéb feltételek: -

#### **Írásbeli vizsga**

A vizsgatevékenység megnevezése: Lakberendezési és áruforgalmi ismeretek

#### **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. Pénztárgépkezelés, 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
- 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

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 90 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 40%

#### 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 feladtnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

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

## Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: Kereskedelmi gyakorlat

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

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.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 60%

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
- Környezetvédelmi előírások ismerete
- Munka-, tűz-, balesetvédelmi előírások ismerete

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

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