

MAGYAR KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA

KERESKEDŐ

MESTERSZINT ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEK

Budapest, 1997. november

I.

A MESTERVIZSGÁRA JELENTKEZÉS FELTÉTELEI

1. A mestervizsgára jelentkezéshez az alábbi szakképesítések egyikével kell rendelkeznie a jelöltnek:

<i>Szakképesítés neve</i>	<i>Az OKJ-ben szereplő szakképesítés</i>		<i>Szakképesítés OSZJ szakmaszáma</i>
	<i>azonosító száma</i>	<i>FEOR száma</i>	
Élelmiszer- és vegyi áru kereskedő	33 7862 01	5111	
Kereskedelmi technikus	52 7862 02	3621	
Kultúrcikk kereskedő	33 7862 02	5111	
Ruházati kereskedő	33 7862 03	5111	
Vas- és műszaki kereskedő	33 7862 04	5111	
ABC eladó	31 7862 01	5112	
Áruházi-üzletházi eladó	51 7862 01	5112	
Híradástechnikai és elektronikai cikk eladó	51 7862 03	5112	
Hús- és hentesáru eladó	31 7862 03	5112	
Kertészeti-gazdabolti eladó	31 7862 04	5112	
Konfekció, méteráru és lakástextil eladó	31 7862 05	5112	
Nagykereskedelmi eladó	31 7862 06	5112	
Töltőállomás-kezelő, eladó	31 7862 07	5112	
Lakberendező, lakberendezési cikk-eladó	52 7899 02	5399	
Anyag- és áruforgalmi ügyintéző (Kereskedelmi szakterület)	51 3435 01	3621	
Drogériai kereskedő	51 7862 02	5111	
Tüzelő- és építőanyag kereskedő I.	52 7862 04	5111	
Tüzelő- és építőanyag kereskedő II.	32 7862 02	5111	
Kereskedelmi menedzser	54 3434 02	3621	
Élelmiszer eladó			2002
Háztartási felszerelések eladója			2004
Kozmetika és vegyicikk eladó			2009
Kultúrcikk eladó			2011
Lakberendezési cikk eladó			2012
Ruházati eladó			2015
Vegyesbolti eladó			2016
Műszaki cikkek eladója			2017

Ezen kívül még szakirányú közép illetve felsőfokú iskolai rendszerben megszerzett végzettség fogadható el.

2. A mestervizsgálathoz szükséges előírt szakmai gyakorlat:

Kereskedelmi munkaterületen eltöltött - TB nyilvántartással - igazolt munkaviszony, vagy/és egyéni vállalkozói tevékenység (a tanulóidő beszámítása nélkül).

Szaktudás bizonyítvánnyal	10 év
Középfokú szakirányú végzettséggel:	8 év
Felsőfokú szakirányú végzettséggel:	5 év

Az előírt munkaviszony legalább 50 százalékát eladói munkakörben kell letölteni.

3. Egyéb feltétel:

A kamara és a munkáltató referencijellegű javaslata.

II.

A MESTER MUNKATERÜLETE, TEVÉKENYSÉGGKÖRE ÉS FELADATAI

1. A mester szakmai munkaterületének leírása

A munkaterület rövid, jellemző leírása a mester tevékenységének fő felelősségi területével:

- A/ Kereskedelmi vállalkozást létesít, működtet és irányít, vagy kereskedelemben fontos, „felelős” beosztásban dolgozik
- B/ Üzleti kapcsolatot létesít
- C/ Áruforgalmi tevékenységet szervez
- D/ Alkalmazkodik a piaci környezet változásaihoz
- E/ Eredményesen gazdálkodik
- F/ Szakmai ismereteit fejleszti
- G/ Kommunikál
- H/ Kedvező vásárlási feltételeket és körülményeket biztosít
- I/ Önálló arculatot teremt
- J/ Ügyviteli munkát végez

2. A mester tevékenységi területe és feladatkörei

A kereskedő mester szakmájának gyakorlása közben az alábbi munkatevékenységeket végzi magas szintű szakértelemmel, teljes önállósággal, színvonalasan, igényesen, a gyakorolt tevékenységére jellemző sajátosságok érvényesítése és biztosítása mellett:

- a kereskedő mester legfőbb feladata a vevők kulturált kiszolgálása a korszerű kereskedelem követelményeinek megfelelően,
- a boltban alkalmazott árusítási, értékesítési módtól függően:
 - ellátja az áruk megrendelésével kapcsolatos feladatokat;

- az árukat - jellegüknek megfelelően - raktározza, kezeli, minőségmegóvását biztosítja;
- az árukat esztétikusan kihelyezi az eladótérbe;
- betartja a vásárlók tájékoztatásával kapcsolatos előírásokat, intézi a reklamációkat;
- nagy hozzáértéssel kezeli a szakmai profiljában használt, alkalmazott gépeket.
- irányítja, szervezi és ellenőrzi a kereskedelmi egység (áruház, bolt, stb.) működését, az áruforgalmi, értékesítési és raktározási tevékenységét;
- folyamatosan gondoskodik a szükséges árukészletről, annak színvonalas választékáról, az áruk mennyiségi és minőségi átvételéről;
- felülvizsgálja az áruehelyezés és munkamegosztás gyakorlatát, gondoskodik a szükséges változtatások végrehajtásáról;
- elemzi a forgalom alakulását;
- megszervezi a bolti adminisztrációt;
- gondoskodik a bolt megfelelő külső és belső megjelenítéséről, a kirakat rendben tartásáról, a vásárlók tájékoztatását szolgáló táblák elhelyezéséről;
- biztosítja a tűz-, a munka-, a környezet- és a vagyonvédelmi előírások betartását;
- kapcsolatot tart a vevőkkel és a szállítókkal;
- a cég vezetésében és irányításában felmerülő szakmai kérdéseket véleményezi, a problémákat komplexen kezeli, az optimális megoldásokat kiválasztja és azok végrehajtását ellenőrzi, így többek között:
 - az üzletpolitikai koncepciókat, terveket, értékesítési csatornákat és értékesítést ösztönző módszereket dolgoz ki és eredményesen működtet;
 - az áruforgalmi folyamatok egészét (beszerzés, értékesítés, készletezés) megtervezi, megszervezi, irányítja és ellenőrzi;
 - a cég nyereséges gazdálkodásához szükséges pénzügyi, számviteli előírásokat betartja és betartatja;
- kereskedelmi szerződéseket megköt;
- a kül- és belpiaci helyzethez való eredményes alkalmazkodást érvényesít;
- marketing stratégiákat dolgoz ki az új termék(ek) értékesítésének elősegítésére;
- informálódik a piaci viszonyok alakulásáról;
- feltárja a piaci lehetőségeket és tervet készít hasznosítására;
- szervezi, irányítja és ellenőrzi a reklám és egyéb kommunikációs feladatokat, kiválasztja és megbízza az ezekkel kapcsolatos külső intézményeket, szolgáltató cégeket;
- munkáltatói és munkavállalói érdekeket érvényesít;
- vállalkozást létesít, működtet.

3. A szakma mester szintű gyakorlása során előforduló legfontosabb feladatcsoportok, feladatok

- A/ Vállalkozási formát választ, vállalkozásban (fontos, felelős) beosztást vállal
 Meghatározza tevékenységi körét, értékesítési módját
 Üzleti stratégiát dolgoz ki
 Üzleti tervet készít
 Beszerzi az üzleti dokumentációkat
 Biztosítja a személyi tárgyi feltételeket
 Elkészíti az üzleti munkarendet
 Biztosítja az árukészletet
 Megnyitja az üzletet
 Gondoskodik az üzleti folyamat működéséről

Irányít, szervez, ellenőriz

- B/ Üzleti kapcsolatot kezdeményez
Üzleti tárgyalásokat folytat
Értékeli az ajánlatokat
Szerződéseket köt
Tartós és korrekt kapcsolatokat alakít ki
Értékeli az üzleti kapcsolatokat és a szerződések teljesítését
- C/ Felméri a keresletet
Megismeri a beszerzési piacot
Kialakítja a választékot
Megrendel, beszerez
Átv teszi az árut
Raktároz, készletez
Előkészíti az árut az értékesítésre
Értékesít
Biztosítja a fogyasztói érdekvédelmet
Intézi a vásárlói reklamációkat
Értékesítést ösztönző eszközöket alkalmaz
Ellenőrzi és értékeli az áruforgalmi folyamatot
- D/ Megismeri a gazdasági környezetet
Felméri az értékesítési lehetőségeket
Minősíti a piaci pozícióját
Marketing stratégiát dolgoz ki
Fejleszti, módosítja tevékenységét
Folyamatosan értékeli piaci helyzetét
- E/ Jövedelmezőségi tervet készít
Pénzügyi, pénzforgalmi tervet készít
Árakat képez
Folyamatosan ellenőrzi és alakítja az árbevételt, árrést
Gazdálkodik a költségekkel
Gazdálkodik a készletekkel
Értékeli a jövedelmezőséget és a gazdálkodást
- F/ Folyamatosan korszerűsíti áruismeretét
Szakmai fórumokon vesz részt
Szakmai kiállításokon, árubemutatókon vesz részt
Tájékozódik a szakirodalomban
Figyelemmel kíséri a jogszabályok változásait
Alkotó módon alkalmazza új ismereteit
Részt vesz a szakmai utánpótlás nevelésében
Gondoskodik munkatársai szakmai továbbképzéséről
Betartja a környezetvédelmi előírásokat
- G/ Kialakítja társadalmi kapcsolatait
Személyes kapcsolatot tart munkatársaival, üzletfeleivel

Tájékoztatja a vásárlót
 Tárgyalási technikákat alkalmaz
 Kapcsolatot tart a médiával
 Megoldja a konfliktusokat
 Szakmai idegen nyelv ismeretét fejleszti
 Ismeri és alkalmazza a protokoll és etikett szabályait
 Irodatechnikai és kommunikációs eszközöket használ

H/ Alkalmazza a korszerű kereskedelmi technikákat
 Ergonómiai ismereteket alkalmaz
 Higiénikus és kulturált környezetet biztosít
 Megköveteli az udvarias kiszolgálást
 Kedvezményeket, szolgáltatásokat nyújt
 Környezettudatos kereskedelmi tevékenységet végez

I/ Arculati tervet készített
 Egyedi értékesítési kultúrát alakít ki és alkalmaz
 Az arculati terv szerint működik
 Reklámtevékenységet folytat
 Szponzorál
 Kialakítja vevőkörét

J/ Kialakítja az ügyviteli rendet
 Elvégzi a bolti adminisztrációt
 Leltároz, elszámoltat
 Betartja a bizonylati fegyelmet
 Jelentési, bevallási kötelezettségének eleget tesz

III.

SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

a) Általános szakmai követelmények

A kereskedő mester feladatainak ellátása során:

legyen képes:

- eligazodni a nemzetgazdaság alapfolyamataiban és legyen képes jellemezni azokat; felismerni a kereskedelem szerepét;
- felismerni a fogyasztói döntéseket befolyásoló tényezőket és azokra megfelelően tudjon reagálni;
- eligazodni adott piaci körülmények között;
- jogi ismereteinek fejlesztésére, a munkájához szükséges szabályozások nyomon követésére, megértésére és alkalmazására;

- dönteni a gazdálkodási, vállalkozási formák között a személyi és tárgyi feltételek figyelembevételével;
- egy (egyéni, vagy társas) vállalkozást beindítani;
- felismerni a vállalkozások fejlesztésének lehetőségeit;
- a vállalat, vállalkozás adat- és eszközrendszerének alkalmazására, elemzésére;
- a gazdasági mutatók értelmezésére, összefüggéseinek felismerésére és felhasználására;
- dönteni a vállalkozások megszüntetési módjáról;
- üzleti tervet készíteni;
- meghatározni a kereskedelem tevékenységeit, szervezeti formáit;
- áttekinteni az áruforgalom folyamatát és körülhatárolni szakaszait;
- a beszállítói partnerektől ajánlat kérésére és kiértékelésre, a megrendelések folyamatos kezelésére, új beszállítói partnerek felkutatására;
- felismerni a beszerzési munka meghatározó szerepét, az árak jelentőségét, dönteni a megrendelés módjáról, továbbá tudja kiválasztani a legmegfelelőbb pénzügyi lebonyolítási módokat;
- szerződéskötésre, a fizetési módok kiválasztására, a biztosítási, szállítmányozási és vámtechnikai speciális szabályok alkalmazására;
- mind a belföldi, mind a nemzetközi szállítási szerződések, fuvarkísérő okmányok és bizonylatok kezelésére;
- meghatározni az értékesítéshez szükséges készlet nagyságát és összetételét;
- a készletgazdálkodás időszzerűségére vonatkozó ismeretek eredményes alkalmazására;
- a bolti árurendelésre, azok formai és tartalmi rendjének ismeretében;
- áruátvételnél a minőségi kifogások elbírálására, a hiány adminisztrálására;
- az áruk minőségének, használati értékének megóvására, a minőségi és a minőségvédelmi előírások betartására;
- a beszerzési költségek elemzésére, ár kalkulációk, árajánlatok készítésére;
- a speciális árucsoportok kezelési, tárolási, minőség- és minőségvédelmi előírásainak betartására;
- az optimális árukezelési (csomagolási, tárolási, árumozgatási) feltételek meghatározására és - a korszerű technikák ismeretében - azok alkalmazására;
- önállóan árat képezni, felárat, árengedményt meghatározni és alkalmazni;
- felismerni az árképzésben a piaci hatások fontosságát;
- jellemezni az egyes értékesítési módokat;
- az egyes árucsoportokhoz a legelőnyösebb értékesítési formát kiválasztani, hozzá a megfelelő bolti berendezéseket megválasztani és használni;
- az árusítással, áruajánlással, az áruk kezelésével, minőségmegóvásával összefüggő elméleti tudnivalók ismeretében a gyakorlati teendők szakszerű elvégzésére;
- az arányos térelosztást meghatározó tényezők és a színelméleti alaptörvények ismeretére és alkalmazására;
- az alapvető árurendezési fogások ismertetésére, gyakorlati alkalmazására;
- a szakmai körébe tartozó áruk szakszerű és tetszetős elhelyezésére, a rendelkezésére álló technikai eszközök felhasználásával;
- élelmiszerkereskedő esetén a HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point - Veszély Elemzés, Kritikus Szabályozási Pontok) elemeinek beépítése;
- a kereskedelemben használatos mértékegységek alkalmazására, az alapvető számítási műveletek elvégzésére;
- a fogyasztók vásárlási igényeinek kielégítésére a rendelkezésre álló áruajták speciális tulajdonságai alapján;
- a használatos kereskedelmi szakkifejezések alkalmazására és a szakszerű áruajánlásra;

- a forgalmazott termékek önálló értékesítésére, a korszerű eladási technikák alkalmazására;
- a vásárlói (vevői) megrendelések felvételére, rendszerezésére, vevőpanaszok kezelésére, a garanciális és jótállási szolgáltatások szervezésére, előírásainak betartására;
- a számítógép/pénztárgép üzembe helyezésére és a gépen meghatározott programozásra, blokkolásra, ismerje a pénztárjelentésre vonatkozó szabályokat;
- a piacelemző, befolyásoló módszerek marketing szemléletű alkalmazására;
- az eladásösztönzés és az ösztönzést elősegítő módszerek kialakítására, továbbá értékesítési akciók megszervezésére és lebonyolítására;
- a marketing információk megszerzéséhez szükséges technikák alkalmazására, statisztikai, kalkulációs számítások elvégzésére;
- belső és külső PR kapcsolatok megszervezésére;
- az eladói munkához nélkülözhetetlen bizonylatok kezelésére, felhasználására;
- csekket, utalványt, hitelszámlát ellenőrizni, fizetőeszközként elfogadni;
- készpénzt kezelni és tudjon pénztárrovancsot készíteni;
- számszaki ellenőrzést végezni és legyen képes a pénztár elszámoltatására;
- önállóan áruforgalmi jelentést összeállítani és a könyv szerinti áru- és göngyölegkészletet, a hiányt vagy a többletet megállapítani;
- a kereskedelmi tevékenység gazdaságosságának mérésére és a jövedelmezőségre ható tényezők elemzésére;
- a vállalkozások tevékenységének komplex vizsgálatára, eredményességének mérésére, elemzésére;
- saját kommunikációs készsége megismerésére, magatartás- és beszédkulturájának fejlesztésére, szókincese folyamatos bővítésére,
- a csoportos döntés előkészítési technikák alkalmazására;
- a fogyasztói magatartás megértésére, kreatív látásmódra, az aktív piaci műveletek meghatározásához;
- nyitottságra és érzékenységre a piaci változások észrevételéhez, a változások jellegének meghatározására, súlyának megbecsülésére;
- felismerni, rendszerezni és alkalmazni azokat a piaci jelenségeket, amelyek befolyásolják a résztvevők viselkedését, egy konkrét termékre/szolgáltatásra vonatkozó marketingterv kidolgozására;
- felmérni a jövőbeni és a meglévő ügyfeleket természetük, magatartásuk alapján, a vásárlók viselkedése és a marketingeszközök között meglévő kapcsolat jelentőségének felismerésére;
- értékesítési utak megváltoztatására vonatkozó döntések meghozatalára;
- PR tevékenység megszervezésére;
- a szakmai önképzés, továbbképzés lehetőségeinek feltárására, azok hasznosítására;
- a kereskedelmi és szolgáltatási tevékenység végzéséhez szükséges írásbeli, szóbeli és non-verbális kommunikációra;
- az üzleti érintkezésben használatos alapvető etikett és protokoll szabályok használatára;
- a szervezet működésében felmerülő problémák komplex kezelésére és az optimális megoldások kiválasztására;
- a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazására, betartatására;
- a "Vásárlók Könyvét" az előírásoknak megfelelően kezelni;
- a reklamációk, panaszok, minőségi kifogások kulturált kezelésére;
- az áruforgalom lebonyolításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítására, az egyes kereskedelmi munkakörökben ellátandó feladatok meghatározására;
- a korszerű technológia, technika alkalmazására és az ergonómiai követelmények figyelembevételére;

- a vonatkozó munka-, tűz-, környezet- és balesetvédelmi előírások és azok gyakorlati vonatkozásainak betartására és betartatására;
- a vészhelyzetek kialakulásának megelőzését szolgáló intézkedések megtételére;
- eligazodni a banki műveletekben és banki pályázati kérelmet elkészíteni;
- betartani a pénzügyi műveletekkel kapcsolatos előírásokat és tudjon pénzforgalmi tervet készíteni;
- eligazodni a Munka Törvénykönyve munkáltatót és munkavállalót érintő szabályaiban és tudja alkalmazni a különböző bérezési formákat;
- a vállalkozáson belül és kívül érdekegyeztetésre, a szakmai érdekképviseletek, szakszervezetek együttműködésével;
- a munkavállalói problémák megoldására, a munkáltatók és munkavállalók közötti viták rendezésére;
- eligazodni az alapvető társadalombiztosítási szabályokban (táppénz, baleseti ellátás, nyugdíj, anyasági ellátások; stb.);
- a munkáltatót terhelő biztosítási kötelezettségek teljesítésére.

Rendelkezzen a kereskedelemben elengedhetetlen emberismerettel, döntésképeséggel és szervezőképességgel.

Ismerje a kézi és gépi anyagmozgatási eszközök típusait, főbb jellemzőit, szakszerű használati és kezelési előírásait, alkalmazási területeit, valamint a biztonságtechnikai követelményeit.

Az európai elvárásoknak megfelelően minden vizsgázónak számot kell adnia a környezetvédelem és a minőségbiztosítás alapvető fogalmairól, legfontosabb célkitűzéseiről, a HACCP rendszer alapelemeiről.

Mindkét téma nagyon fontos, az emberi tevékenység teljes körét átfogó eszmerendszer, egyfajta szemlélet.

A termék vagy a szolgáltatás minősége a felhasználók megítélése szerint ma már világszerte előtérbe került, a vállalkozások piacon maradásának alapfeltétele lett, ezek ismerete nélkül tehát nem lehet gazdasági tevékenységet eredményesen végezni.

b. Szakmai gyakorlati követelmények

A kereskedő mester feladatainak ellátása során:

ismerje és alkalmazza:

- azokat a jogszabályokat, amelyek birtokában szakszerűen tud eljárni a munkája során felmerülő és a jog által szabályozott kérdésekben;
- a különböző árukhoz kapcsolódó speciális használati útmutatókat, kezelési sajátosságokat;
- az áru mennyiségi és minőségi átvételére - valamint az esetlegesen felmerülő kifogás esetére - vonatkozó előírásokat;
- a szakszerű áruajánlási módokat, formákat, technikákat;
- az áruk kezelésére, bemutatására vonatkozó szabályokat;
- az értékesítési munkája során használatos kereskedelmi szakkifejezéseket;
- az áruk esztétikus kihelyezését biztosító technikai megoldásokat, módszereket;
- a vásárlókkal való foglalkozás előírásait;
- a bolti bizonylatok kezelésére, felhasználására vonatkozó előírásokat;
- az eladói munkával összefüggő rendelkezéseket, jogszabályokat;

- a kereskedelemben használatos mértékegységeket;
- a korszerű értékesítési formákat és eladói technikákat;
- a csomagolási technikákat, a szakmai árucsoportok sajátosságainak megfelelően;
- a reklamációk, panaszok, minőségi kifogások elintézési módját, lehetőségeit;
- a „Vásárlók Könyve” használatával kapcsolatos jogi előírásokat, rendelkezéseket;
- a piac megismerésének és befolyásolásának módszereit és a marketing technikákat;
- a marketing- és piackutatás jelentőségét, területét, folyamatát és módszerét;
- a vezetési folyamat elemeit (információ, kommunikáció, döntés, stb.);
- az üzleti levelezés tartalmi és formai kellékeit;
- a számviteli bizonylati rend előírásait;
- a munkaviszonnyal kapcsolatos legfontosabb jogszabályokat, munkáltatói és munkavállalói feladatokat;

Tudja használni a speciális feladatok ellátása során a kéziszerszámokat, védőfelszereléseket (bárd, kés, fűrész, fenőacél, lánckesztyű, stb.), az elektromos gépeket (sonkaszeletelő, húsdaráló, gépi csontfűrész, stb.).

Ismerje:

- a különböző vállalkezési formákban rejlő lehetőségeket, a vállalkozás indításával kapcsolatos feltételeket;
- az árukészlet szerepét, tartsa be az áruk tárolásának rendjét előírásait;

Legyen képes:

- vállalkozói üzletpolitika, stratégia kialakítására;
- megteremteni a kereskedelmi munka személyi és tárgyi feltételeit;
- a kereskedelmi ügyletek fajtáinak, folyamatának és szakaszainak optimális elhatárolására;
- a logisztikai menedzsment kialakítására;
- a kereskedelmi munkafolyamatok elvégzésére, (árrendelés, -átvétel, raktározás, készletezés, értékesítés, leltározás), továbbá ismerje azok logisztikai rendszerű összefüggéseit;
- az áruk választékát alakítani (gyártók, gyártástechnológiák különbözősége alapján);
- az áruk rendszerének áttekintésére, az ismert jellemzők alapján az új áruk értékelésére;
- az árurendszerekben eligazodni, az árurendszereket megfelelően alkalmazni (ITJ, EAN, ETK);
- a különböző árucsoportokat rendszerezni tulajdonságaik és felhasználhatóságuk szerint:
 - nyers- és alapanyag minőség-meghatározó szerep;
 - összetétel;
 - a jellemző tulajdonságok kialakítását meghatározó gyártási technikák;
 - a velük szemben támasztott követelmények, használati érték jellemzők, felhasználási területe;
 - méretezés, mennyiség meghatározás;
 - választék;
 - a minőség és megbízhatóság.
- az esetleges minőségromlás okait megállapítani és az előírt minőségvédelmi intézkedéseket megtenni;
- a minőség ismeretében megállapítani az áru piacképességét;
- kereskedelmi megállapodások, szerződések jogszerű és eredményt produkáló realizálására;

- értelmezni az árukon (pl. híradástechnikai cikkek) található nemzetközi jelzéseket, angol szakkifejezéseket;
- az áruk térbeli elhelyezését meghatározó esztétikai és technikai szempontok felsorolására, ismertetésére és alkalmazására;
- a kínálat reklámeszközként történő értelmezésére;
- a dekoráció jelentőségének, forgalomalakító szerepének ismeretére;
- árcédulák, figyelemfelkeltő feliratok készítésére;
- a bolt kirakatában lévő áruk szakszerű rendben tartására és cseréjére;
- árképzésre, árazásra, árnyilvántartás vezetésére;
- a bolti bizonylatok kezelésére és a bizonylatátadási kötelezettség teljesítésére;
- a munkáját segítő gépi berendezések szakszerű használatára, tisztántartására, ismerje és alkalmazza az alapvető karbantartási és érintésvédelmi szabályokra vonatkozó előírásokat;
- az árusításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat biztosítani;
- kiaknázni a vásárlói szokásokban (karácsony, húsvét, stb.) rejlő lehetőségeket;
- a korszerű beszerzési, értékesítési formákat alkalmazni, az alkalmazásuk feltételeit biztosítani, előnyeiket kiaknázni;
- megfogalmazni az üzleti, vállalkozói árpolitikai stratégiát az adózással kapcsolatos előírások figyelembevételével;
- pénzforgalmi tervet készíteni és hasznosítani;
- kimutatni a nyereségképződés folyamatát;
- a tanult gazdasági mutatók értelmezésére, összefüggéseinek felismerésére és felhasználására;
- elkészíteni - az alapvető gazdasági műveletek ismeretében - az üzlet ügyviteli rendjét;
- az új üzemelési formák adta lehetőségeket alkalmazni, elszámoltatni az egyes formákat;
- a számviteli információk szakszerű felhasználására, a döntés, a végrehajtás és az ellenőrzés területén;
- az adónyilvántartások vezetésére, az adóelőlegek kiszámítására, az éves adóbevallás, adóigazolás elkészítésére;
- a társasági adó hatálya alá tartozó vállalkozók esetén:
 - az adóalap meghatározására;
 - az adó mértékének, adómentességnek és adókedvezménynek megállapítására;
 - az adóelőleg kiszámítására;
- az általános forgalmi adó esetén: a termékértékesítés és szolgáltatás adókötelezettségének általános szabályainak alkalmazására, továbbá a bolti kiskereskedelmi tevékenység speciális adó meghatározására;
- a személyi számítógép és perifériák általános jellemzőinek ismertetésére;
- az üzembe helyezett számítógép munkavédelmi és baleset-elhárítási szabályainak ismeretére, betartására és betartatására;
- egy operációs rendszer készesszintű ismeretére, fájlok létrehozására, másolására, törlésére, átnevezésére;
- a telekommunikációs eszközök használatára, nyílt rendszerekhez való kapcsolódásra;
- a számítógép alapú pénztárgéprendszer alkalmazására:
 - a pénztárgéprendszer software használatára,
 - áruforgalmi rendszer használatára,
 - készletnyilvántartó rendszer használatára.
- egy hálózati operációs rendszer használatára egy adott vállalkozásnál;
- az adott helyzetnek legjobban megfelelő szervezési, vezetési módszerek kiválasztására, helyes alkalmazására;
- az egyéni védőeszközök használatára, karbantartására;

- a munkavédelmi érdekképviselet ellátására;
- a munkahelyre vonatkozó általános tűzrendészeti előírások betartására, betartatására;
- az egészséges és biztonságos munkavégzés feltételeinek szem előtt tartásával a munkahelyre vonatkozó általános munkavédelmi követelmények betartására és betartatására;
- a kereskedelmi létesítményekre vonatkozó közegészségügyi és munkavédelmi előírások betartására, betartatására;
- a munkabalesetek, munkahelyi balesetek, foglalkozási megbetegedések megelőzésére és az ezzel kapcsolatos kötelezettségek teljesítésére;
- baleset esetén a sérülés elemi ellátására (elsősegélynyújtás);
- a munkahelyre vonatkozó általános környezetvédelmi előírások betartására, betartatására;
- testi és lelki egészségének megőrzésére;
- balesetvédelem biztosítására, a balesetet kiváltó ok megszüntetésére;
- munkavédelmi ellenőrzésben való szakszerű közreműködésre;

c. Szakmai elméleti követelmények

A kereskedő mester feladatainak ellátása során:

Ismerje:

- a fogyasztás és a bővített újratermelés összefüggéseit, továbbá a szükségletek, a kereslet-kínálat fogalmát és összefüggéseit;
- a piac-, ár- és jövedelemszabályozás formáit és lehetőségeit, az életszínvonal, a szükségletek, a lakossági fogyasztás, valamint a kereskedelmi tevékenység alakulásának kapcsolatát;
- a világpiac és a belföldi piac működésének törvényszerűségeit, szabályait és ezek legfontosabb összefüggéseit;
- a piacbefolyásolás, gazdaságirányítás főbb módszereit és eszközeit;
- a piacgazdaság működésének feltételeit, a tulajdonviszonyok szerepét a magyar gazdaság átalakulásában;
- a jogrendszerünk alapjait, a kereskedelmi tevékenységgel összefüggő fontosabb jogszabályokat;
- a kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó legfontosabb tételes és eljárásjogi szabályokat;
- azokat a legkorszerűbb szabályozókat, amelyek birtokában önálló vállalkozás indítható:
 - a vállalkozás működését biztosító jogszabályokat;
 - az egyéni és társas vállalkozás jellemzőit;
 - a vállalkozások működésének személyi és tárgyi feltételeit;
 - a vállalkozások pénzügyi feltételrendszerét;
 - a vállalkozóval szemben támasztott követelményeket.
- a kereskedelem célját, feladatát, szerepét, szervezetét, helyét, jelentőségét a nemzetgazdaságban, a belkereskedelem szervezeti felépítését;
- a bel- és külkereskedelmi forgalmazást, a gazdálkodási tevékenységet meghatározó jogszabályokat;
- a szabványosítás célját, rendszerét, szerepét a gyártás során és a minőségben;
- a különböző termékeknél alkalmazandó jelölési módokat (hazai és külföldi);
- az áruk alapvető minőségi követelményeit, a leggyakrabban előforduló minőségi, beállítási, kezelési sajátosságokat, az egyes áruféleségek minőségi jellemzőivel kapcsolatban adódó feladatokat;

- az árurendszereket, az árurendszerelés jelentőségét, módját;
- az árukhoz kapcsolódó speciális használati útmutatókat, (nemzetközi) jelzéseket;
- a kereskedelmi megállapodások, szerződések tartalmi és formai előírásait;
- a bolti árrendelés formai és tartalmi rendjét;
- a termékek minőségi előírásait, a minőség tanúsításának módját, a minőségvédelem eszközeit és az állami szerveit;
- az áruk minőségmegóvására, helyes árukezelésére, raktározására vonatkozó előírásokat;
- a forgalmazott áruk lényeges tulajdonságait, a velük szemben támasztott minőségi követelményeket, a leggyakrabban előforduló minőségi hibák jellemzőit;
- a tároló berendezések típusait, sajátosságait (kapacitás, stb.), higiéniai követelményeit;
- a forgalmazott áruk tárolására, kezelésére, felhasználására, csomagolására, esztétikus üzletteri kihelyezésére vonatkozó előírásokat;
- a logisztika fogalmát, fejlődését, jelentőségét és a kereskedelmet érintő sajátos kérdéseit;
- a szállítmányozás területeit érintő logisztikai kérdéseket;
- a logisztikai irányítás kérdéseit, a logisztikai technika és szervezés szabályait;
- az értékesítéshez használt bizonylatok rendeltetését, jogi szabályozóit;
- a vásárlás döntési mechanizmusát, a döntési fajtákat;
- az értékesítést elősegítő tevékenységek fajtáit, módjait, azok forgalomnövelő szerepét;
- a különböző áruk értékesítésével és kezelésével összefüggő szabályokat;
- az egyes kereskedelmi munkakörökben ellátandó feladatok tartalmi vonatkozásait;
- a számítástechnikai alapfogalmakat.
- az árképzés, a szállítás, biztosítás, fizetés, fizetési módok és eszközök megfelelő formáit;
- az üzleti terv, marketingterv készítéséhez a statisztika és más gazdasági területeken kimunkált adatokat;
- a pénzügyi rendszer összetevőit, ezen belül a kereskedelmi bankok bővülő feladatait;
- a hitelnyújtás korszerű formáit (részvények, kötvények, beruházási jegyek, kincstárjegyek, stb.);
- az értékpapírok szerepét és jellemző formáit (részvény, kötvény, váltó, záloglevél, részjegy);
- a piac- és a pénzpolitika összefüggéseit;
- a vállalkozás finanszírozásának legfontosabb feltételeit a költséggazdálkodás alapjait, a működő tőke menedzselésének lehetőségeit;
- a hosszú távú befektetések döntéseit megalapozó gazdasági számításokat;
- a vállalkozói tevékenységgel kapcsolatos adó törvényeket (társasági, személyi jövedelemadó, ÁFA stb.) és alkalmazásuk szabályait.
- a számviteli törvény alapján a vállalkozási formára előírt mérleg, eredménykimutatás közötti összefüggéseket;
- az egyéni vállalkozók elszámolásaihoz kapcsolódó nyilvántartási kötelezettségeit;
- a vállalati adók hatását a finanszírozási döntésekre;
- a bérleti és lízing szerződések jellemzőit és díjszámításait;
- a gazdasági számításokhoz alkalmazott statisztikai eljárásokat (viszonyszámok, középértékek);
- a készletezésnél használt hatékonysági mutatókat;
- a munkaerő- és bérgazdálkodással kapcsolatos számításokat;
- a jövedelmezőséggel, eszközhatékonysággal kapcsolatos számításokat.
- a vezetői munka szerves részét képező feladatokat, ezek ellátásához szükséges szakmai-, vezetési-, szervezési követelményeket;
- a sikeres vezetői irányítás követelményrendszerét (személyes tulajdonságok, a munkatársak megválasztásának elvei, módszerei);

- a marketing szemléletű vállalati vezetés követelményrendszerét, a vállalati működés, különböző vállalati funkciók tekintetében;
- a marketing stratégiák lehetőségét;
- a stratégiai tervezés jelentőségét, módszerét és az ebbe illeszkedő marketing menedzsment folyamatát;
- a marketing tervek és akcióprogramok megfogalmazását, megvalósításának lehetőségét, a szükséges ráfordításokat;
- a piacot, a döntési lehetőségeket és a döntések várható hatását, a döntések költségvonzatát és a végrehajtás módozatait;
- a cég termékpolitikájára, árstratégiájára, értékesítési, ösztönzési, reklám és PR tevékenységére vonatkozó döntési kritérium rendszerét;
- a marketing koncepció kialakulásának folyamatát, a marketing fejlődését, fogalomrendszerét;
- a makro-, mikrokörnyezet jelentőségét, a környezetnek a vállalkozásra gyakorolt hatását;
- a marketing gazdasági, műszaki-technikai, társadalmi és jogi környezetét;
- a piac működését, funkcióit, szereplőit;
- a marketing helyét a vállalati menedzsmentben;
- a gazdálkodó szervezetben belüli marketing egység felépítését, lehetőségeit, jelentőségét;
- a fogyasztói, viszonteladói, termelői, állami bevásárlói és szolgáltatói piacok jellemzőit;
- a fogyasztói magatartás jellemzőit;
- a versenyelemzés módszereit;
- az információs rendszer lehetőségeit és funkcióit a szervezetben;
- a primer és szekunder kutatások forrásait és azok hasznosságát;
- a marketing stratégia tervezés alapelveit, szintjeit és összetevőit;
- a piac szegmentálás ismerveit, funkcióit és feltételeit;
- a termék marketing szempontjait, lehetséges és szükséges marketing intézkedéseket a termék görbe egyes szakaszaiban;
- az ármarketing és költségszámítási eljárásokat, mindezeknek a piaci célokkal való összefüggéseit;
- az értékesítési és vevőszolgálati stratégiát, azok feladatait;
- az értékesítési funkciókat, struktúrákat, csatornákat;
- a marketing mix fogalmát és jelentőségét a marketing tevékenységben;
- a kommunikáció helyét, szerepét a vállalalkozási marketingben;
- a reklám cél- és eszközrendszerét, közgazdasági szerepét;
- a vállalkozói reklámmunka (reklámeszközök, reklám hordozók) főbb jellemzőit, fejlesztésének célkitűzéseit, a fogyasztókra gyakorolt hatását;
- a PR fogalmát, lényeges jegyeit, irányait és eszközeit;
- a személyes eladás szerepét a nagy- és kiskereskedelemben;
- a vásárok és kiállítások jelentőségét a vállalati marketingben;
- azokat a legkorszerűbb elméleti és gyakorlati eredményeket, amelyek alapján képes a kommunikáció tervezésére és megszervezésére;
- a stratégiai tervezés jelentőségét, módszerét és az ebbe illeszkedő marketing menedzsment folyamatát.

IV.

A MESTERVIZSGA RENDJE

A mestervizsgát az Országos Mestervizsga Szabályzat, valamint a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Kiegészítő Mestervizsga Szabályzatában foglaltak szerint kell megszervezni és lebonyolítani.

A mester-jelöltnek a Mestervizsga Bizottság előtt kell számot adnia gyakorlati tudásáról, elméleti felkészültségéről.

A Mestervizsga Bizottság a vizsga eredmények alapján dönt a KERESKEDŐ MESTER cím odaítéléséről.

A mestervizsga részei és sorrendje:

1. gyakorlati vizsga
2. szakmai írásbeli vizsga,
3. szóbeli vizsga, amelynek témakörei:
 - szakmai elmélet
 - vállalkozási ismeretek (gazdasági és jogi ismeretek)
 - pedagógiai ismeretek

A három vizsgarészt külön napokon kell lebonyolítani a megadott sorrendben.

1. Gyakorlati vizsga és értékelése

A gyakorlati mestervizsga lebonyolításának menetéről, az azzal összefüggő valamennyi szervezési kérdésről a Mestervizsga Bizottság dönt, az OMSZ-MKIK Vizsgaszabályzat szerint.

A gyakorlati mestervizsga helye a Mestervizsga Bizottság által kijelölt helyszínen.

A gyakorlati mestervizsga lebonyolításához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosításáról a mestervizsga lebonyolítását végző szervezet gondoskodik a szakmai sajátosságok és jelleg figyelembevételével. A gyakorlati vizsgát az erre a célra kijelölt üzletben kell lebonyolítani.

A gyakorlati vizsgán a kihúzott tételben megfogalmazott feladattal kell elkészülni. A gyakorlati vizsga ideje maximum 5 óra.

A gyakorlati mestervizsga feladat(tevékenység)csoportokból áll, amely magába foglalja:

- az áruk kezelésével, forgalmazásával kapcsolatos kérdések (2 óra);
- adminisztrációs feladatok elvégzése (0,5 - 1 óra);
- beszédkésztség, tárgyalási kultúra (0,5 - 1 óra);
- gépek üzembe helyezésével, kezelésével kapcsolatos feladatok (0,5 - 1 óra);
- technikai (csomagolási) feladat (0,5 - 1 óra).

A zárójelben a gyakorlati feladat elvégzésére javasolt időbeosztás (időintervallum) szerepel, mivel a gyakorlati feladatsoron belül megfogalmazott egyes részfeladatokra történő felkészülés időszükséglete eltérő.

A jelölt azonban saját maga határoz az egyes feladatokra szánt idő beosztásáról, ill. felhasználásáról.

Az egyes feladatsoportok az alábbi feladattípusokból kerülnek ki a szakmai sajátosságok figyelembevételével:

- árurendelés (a szakmai sajátosságok figyelembevételével);
- áruátvétel és az ehhez kapcsolódó reklamációk intézése;
- áruehelyezés, árukezelés, áru-előkészítés (az egyes áruféleségek sajátosságainak figyelembevételével);
- az áruk térbeli elhelyezése (gondolán, standardon, pulton, kiegészítő-, bemutató állványon, vitrinben, hűtővitrinben, pultban, stb.);
- kirakat rendezése (szezón, alkalmi, stb. jellegű árukkal);
- egyszerű reklámtábla elkészítése, elhelyezése;
- árubemutató, áruajánlás;
- mérés, számolás, csomagolás;
- fogyasztói érdekvédelmi előírások betartása az értékesítési munkában;
- üzleti levelezés (kommunikációs eszközök alkalmazásával);
- árcédulák, figyelemfelkeltő feliratok készítése, elhelyezése az üzlettérben;
- áruszükséglet felmérése (kérdőív összeállítása);
- vevőreklamációk intézése (szituációs feladat írásban, válasz szóban, írásban);
- szerződéstervezet, ajánlattétel készítése, kérése, elbírálása (szövegszerkesztő program segítségével);
- áruforgalmi jelentés elkészítése, ellenőrzése;
- pénzügyi bizonylatok kitöltése, ellenőrzése;
- pénztáros elszámoltatása;
- külön üvegviszaváltó elszámoltatása;
- adott árucsoport leltározása, a leltáreredmény megállapítása;
- néhány tipikus gazdasági esemény könyvelése (könyvelési program használatával);
- álláshirdetés, pályázat elkészítése, kiírása, ezekre történő válaszadás;
- munkaszerződés elkészítése;
- a dolgozók felvételével kapcsolatos adminisztrációs feladat;
- a dolgozók nettó bérének megállapítása;
- beszédkézség, tárgyalási kultúra felmérése szituációs feladatok keretében;
- munkavédelem a gyakorlatban;
- pénztárgép üzembe helyezése, használatának, kezelésének és a balesetvédelmi előírások ismertetésével;
- számítógép és perifériás egységeinek üzembe helyezése, használatának, kezelésének ismertetése;
- a kereskedelemben használt egyéb irodai gépek üzembe helyezése, használatának ismertetése;
- a kereskedelmi munkát könnyítő, ill. használt munkagépek üzembe helyezése, kezelésének bemutatása;
- árurendelvény összeállítása, bizonylatolása, csomagolása.

A gyakorlati vizsga értékelése a mestervizsga-bizottság által előre elkészített pontozólapon történik. A bizottság tagjai a mesterjelölt gyakorlati munkáját feladatrészenként külön-külön -

azaz önálló vizsga-elemként - önállóan értékelik. A pontérték megállapításánál figyelembe kell venni az adott feladattípus követelményével kapcsolatos szakszerűséget, pontosságot, a technikai folyamat előírásainak betartását, a felhasznált időt és a munkavédelmi előírások betartását.

Az a jelölt, aki a gyakorlati vizsgán nem éri el a maximálisan adható pontszám 50 %-át, annak a minősítése: „nem felelt meg”. Az eredménytelen vizsga megismétlésére az OMSZ-MKIK Vizsgaszabályzat a mérvadó.

2. Szakmai írásbeli vizsga és értékelése

Az írásbeli vizsga helye a Mestervizsga Bizottság által kijelölt helyszín.
Az írásbeli vizsga időtartama 240 perc.

Az írásbeli vizsga témajavaslatai:

Az írásbeli vizsga során kell számot adnia a mester-jelöltnek a kereskedelmi szakmai számítási, elemzési és tervezési készségéről, ismereteiről. Az alábbi számítások elvégzésére kerül sor:

- legfontosabb gazdasági alapfogalmak, összefüggések;
- áruforgalmi mérlegsor;
- készletgazdálkodással összefüggő feladatok;
- árpolitika, árképzés, árindexek;
- viszonyszámok (dinamikus, bázis, lánc, tervezéssel kapcsolatos stb.);
- költséggazdálkodással kapcsolatos számítások;
- eredménygazdálkodással, -kimutatással kapcsolatos számítások;
- az ÁFA felszámításával kapcsolatos számítások;
- a különböző adótípusok befizetési kötelezettségének megállapításával kapcsolatos számítások;
- munkabér-gazdálkodással kapcsolatos számítások;
- kapacitáskihasználtság megállapításával kapcsolatos számítások;
- az egyes gazdasági számítások komplex alkalmazása, elemzések készítése;
- a kereskedelmi vállalkozással kapcsolatos üzleti terv készítése, elemzése, értékelése;
- esettanulmányok elemzése, döntési alternatívák készítése.

Egy-egy írásbeli feladatsor 6-8 példából áll, melyek közül 3-4 példa komplex feladatsort tartalmaz.

A komplex feladatsor az üzleti tevékenység speciális területeit dolgozza fel. A komplex feladatokban biztosítani kell a számítási feladatrészek mellett - a kapott eredmények ismeretében - szöveges értékelések, elemzések, következtetések, javaslatok megfogalmazását is.

Az írásbeli eredményének értékelése az alábbi értékhatárok figyelembevételével történik:

- 60 %-ig "nem felelt meg", e százalék felett: "megfelelt".

Az eredménytelen írásbeli megismétlésére az OMSZ-MKIK Vizsgaszabályzat a mérvadó.

Az írásbeli vizsgán megengedett a számológép használata.

3. Szóbeli vizsga és értékelése

A szóbeli vizsga helye a Mestervizsga Bizottság által meghatározott, ill. kijelölt helyszínen.

A szóbeli vizsga három témakörének tételsorából az elnök által meghatározott sorrendben lehet tételt húzni, illetve a szóbeli vizsgát letenni. A három témakört külön-külön kell értékelni, amelyet a Vizsgabizottság egyszerű szavazati többséggel minősít. Mindhárom vizsgarész "megfelelt" minősítése esetén érvényes a szóbeli vizsga.

A jelölt nem megfelelő felkészültsége esetén újabb tétel húzását nem szabad engedélyezni. Az eredménytelen szóbeli témakör (témakörök) megismétlése az OMSZ-MKIK Vizsgaszabályzat alapján történik.

Egy-egy tétel feldolgozásához legalább 20-25 perc felkészülési időt kell biztosítani.

A jelöltnek önállóan kell beszámolnia felkészültségéről, a Vizsgabizottság tagjai csak akkor tesznek fel kérdéseket, amikor a jelölt feleletében elakad, rosszat mond, vagy helytelen következtetést von le, illetve a válasz továbbviteléhez segítség szükséges. Amikor a jelölt befejezte feleletét, a vizsgabizottságnak joga van a tétel anyagán belül újabb kérdéseket feltenni az objektív értékelés és minősítés érdekében.

4. Felmentési lehetőségek a mestervizsga egyes részei alól

A gyakorlati vizsgarész alól felmentés nem adható.

A felmentési lehetőségeket az OMSZ-MKIK Vizsgaszabályzat tartalmazza.

A VÁLLALKOZÁSI ISMERETEK mestervizsgarész célja és követelményei

A vizsga célja: az Országos Mestervizsga Szabályzat 2.§ (d), valamint a 3.§ (d) pontja értelmében a mestervizsgák szerves részét kell hogy képezzék az olyan általános és speciális vállalkozási ismeretek, amelyek lehetővé teszik a saját vállalkozásban a tulajdonosi, más személy üzleti vállalkozásában a beosztotti feladatok teljesítését.

A mesternek kellő ismeretekkel kell rendelkeznie a termelés, az értékesítés és a gazdálkodás minden területén. Figyelemmel kell kísérnie a piac helyzetét, változásait, törekedve arra, hogy azokhoz ne csak alkalmazkodjon, hanem képes legyen a változtatás elősegítésére is. Ez széles látókört igényel, ezt hívatott elősegíteni a **Vállalkozási ismeretek** témakör követelményeinek elsajátítása.

Követelmények

A mesterjelölt :

- Ismerje a vállalkozás és költségvetés között kialakuló sokoldalú kapcsolat elemeit, adórendszerünk jellemző vonásait, a munkavállalókat és a munkáltatókat terhelő adónemek szabályait.

- Rendelkezzen a vállalkozásokra vonatkozó közgazdaságtani alapismeretekkel, valamint ismerje a vállalkozásokat érintő nemzetgazdasági, a makro- és mikroszinten bekövetkező jelentősebb gazdasági események lefolyásának törvényszerűségeit és az érvényesülő hatásmechanizmusokat.
- Ismerje a hazai vállalkozások szervezeti formáit, az alapításukra és működtetésükre vonatkozó főbb jogszabályokat.
- Ismerje az üzleti terv és a hitelterv elkészítésének folyamatát.
- Ismerje a vállalkozás csődje, felszámolása és végelszámolása közben felmerülő feladatokat és eljárási szabályokat.
- Ismerje a vállalkozás elszámolásának adminisztratív szabályait, a bizonylati fegyelem követelményeit.
- Rendelkezzen a stratégiai tervezés lépéseire, a vezetési stílusra, a döntéshozatalra és az egyes döntések visszacsatolására vonatkozó ismeretekkel.
- Ismerje a szerződéskötések tartalmi, alaki és formai követelményeit.
- Ismerje a piac meghatározó elemeit, szereplőit, a várható termelői és fogyasztói magatartást, a vásárlói döntési folyamatokat, a fogyasztóvédelem rendelkezéseit.
- Ismerje a szakmai és üzleti kapcsolatok közben felszínre kerülő erkölcsi, etikai és protokolláris szabályokat.
- Képes a vállalkozás munkaerő szükségletét folyamatosan fejleszteni, ismeri a létszámleépítés, a munkaerő-átcsoportosítás, a bérgazdálkodás lehetőségeit és jogi szabályait.
- Ismerje és alkalmazza a vállalkozásokkal összefüggésben a Munka Törvénykönyvét, a foglalkoztatási, a szakképzési, a munkavédelmi, a társadalombiztosítási és egyéb személyi ügyekkel kapcsolatos törvényeket .
- Tudja alkalmazni az árstratégiákat és az árprogramokat, tudja összehangolni a termelés, az áruforgalom és a szolgáltatás elemeit.
- Ismerje és alkalmazza a marketing alapfogalmait, különös tekintettel a marketing-mix elemeire.
- Ismerje a jó minőségű áruhoz, szolgáltatáshoz való jogot.
- Ismerje az ellenőrzésre jogosult hatóságokat, és üzleti kötelezettségeit hatósági ellenőrzéskor.
- Ismerje az anyaggazdálkodás elveit, szabályait és gyakorlatát (tervezés, beszerzés, raktározás, anyagmozgatás, tárolás).

- Képes a nyereségorientált tevékenység folytatására, a munkahely műszaki, pszichológiai és ergonómiai szempontok szerinti kialakítására.
- Ismerje a vállalkozások információs rendszerének működését, a partnerekkel és a versenytársakkal történő kapcsolatok alakításának lehetőségét, az offenzív üzletpolitikát.
- Élő kapcsolatot alakít ki a Kamarával, az Ipartestületekkel és egyéb érdekképviselői szervezetekkel annak érdekében, hogy a jogokat és a kötelezettségeket megismerve, azokat alkalmazni tudja a vállalkozása fellendítése érdekében .

A PEDAGÓGIAI ISMERETEK mestervizsgarész célja és követelményei

A vizsga célja: a szakképzési törvény (1993. évi LXXVI. tv.) 17. § (3) bekezdése alapján a tanulók gyakorlati képzésével foglalkozó szakoktatók kiválasztásakor előnyben kell részesíteni a mestervizsgával rendelkező szakmunkásokat.

Az Országos Mestervizsga Szabályzat 2.§ (b), valamint a 3.§ (e) pontja értelmében a mestervizsgák követelményeinek szerves részét kell képezze az olyan alapvető, gyakorlatorientált pedagógiai ismeretek, melyek az adott szakmai területen a munkaerőutánpótlás színvonalas képzéséhez nélkülözhetetlenek.

A gyakorlati oktatást is végző mester szakmai munkájában a tanulók életkori sajátosságainak megfelelő, a képzési célok elérését elősegítő módszereket és eszközöket kell, hogy alkalmazzon, az elért eredményeket pedig reálisan kell értékelje.

Ezért a vizsga célja, egyrészt annak felmérése, hogy a mesterjelölt a magas szintű szakmai ismeretei mellett képes-e a tudását a szakképzés hazai rendszerében a tanulók felé közvetíteni, másrészt az oktatói tevékenység iránti érdeklődés felkeltése.

Követelmények

A mesterjelölt :

- Átfogóan ismerje a hazai szakképzési rendszert, a szakképzési törvény és a szakmai vizsgáztatásról szóló rendelet legfontosabb ismerveit (pl. a tanulószerveződésre vonatkozó előírásokat)
- Ismerje a szakmai pedagógiai dokumentációk még használt régi és új fogalmait (OKJ, OSZJ, TSZJ, szakmai szint, tanterv, tanmenet, központi és helyi programok, stb).
- Részletesen ismerje az adott szakma gyakorlati tantárgyprogramjának tartalmát, az iskolai szakmai elméleti programokat, valamint az iskola és a gyakorlati képzőhely munkájának koordinálási feladatait az elmélet és gyakorlat egységének megteremtése érdekében

- Részletesen ismerje szakmájában a gyakorlati képzés időrendi ütemezésének, a munka megtervezésének, előkészítésének lépéseit.
- Ismerje az egyedi és a kiscsoportos gyakorlati képzés (team munka) szervezésének előnyeit és hátrányait.
- Ismerje a tanítás-tanulási folyamat sajátosságait, az eredményességet befolyásoló tényezőket.
- Legyen képes szakmájában az általános és speciális munkacselekvésekre történő felkészítésre: bemutatásra, gyakoroltatásra és korrigálásra.
- Ismerje és az oktatásban, a szemléltetésben, a tanulók munkájának, szakmai fejlődésének ellenőrzésében és értékelésében használható módszereket és változatosan alkalmazza azokat.
- Ismerje a módszerek megválasztásának kritériumait és legyen képes azok tudatos alkalmazására.
- Ismerje a fegyelmezett, biztonságos, egészséget és környezetet nem veszélyeztető, minőségi munkára nevelés elvárásait.
- Ismerje a pályaválasztás és a szakmai alkalmasság kritériumait.
- Ismerje a tanulók életkori sajátosságait, azok legfontosabb pszichológiai és pedagógiai törvényszerűségeit.
- Ismerje a személyiségfejlesztés lehetőségeit, legyen képes a tanulók kommunikációs képességének, flexibilitásának, kreativitásának, motivációjának elősegítésére.
- Legyen képes a személyre szóló, segítő kapcsolat kialakítására a tanulókkal, a tanulócsoportokkal, a tanulók szüleivel és az iskola munkatársaival.
- Legyen képes társadalmi alapértékeket (becsület, tisztesség, felelősség, pontosság, megbízhatóság, stb) közvetíteni.
- Ismerje és világosan, szabatosan és stílusosan alkalmazza az anyanyelvét és a műszaki nyelvet.
- A szakma szeretetére, a szakmai öntudat erősítésére neveljen.

MELLÉKLETEK

Tartalma:

1. Szakirodalom jegyzéke
2. Felkészítő program javasolt témamoduljai
3. A mestervizsga szakmai szóbeli vizsgakérdései
4. A mestervizsga szakmai gyakorlati vizsgakérdései
5. A mestervizsgához szükséges eszközök listája
6. Pedagógiai ismeretek vizsgakérdései
7. Vállalkozási ismeretek vizsgakérdései
8. DACUM-táblázat

1. SZAKIRODALOM-JEGYZÉK

A Kereskedelmi és Vendéglátóipari Főiskola kiadványai:

Beszerezhetők: STUDENT Szakkönyvüzlet, 1093 Budapest, Köztelek u. 8.
Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, 1092 Budapest, Fővám tér 8.

Vezetés - szervezés I - II (KVIF)	(Cikkszám: 000069)
Vállalkozásgazdaságtan (KVIF)	(Cikkszám: 000205)
Human management	(Cikkszám: 000745)
Az áruismeret alapjai	(Cikkszám: F-225)
Piacszervezés III.	(Cikkszám: F-260)
Piacszervezés II.	(Cikkszám: F-275)
Kereskedelmi üzemszervezés II.	(Cikkszám: F-285)
Kereskedelmi üzemszervezés III.	(Cikkszám: F-286)
Szervezés elmélet	(Cikkszám: F-289)
Piacszervezés I.	(Cikkszám: F-307)
Piacszervezés I. (Új)	(Cikkszám: F-3070)
Kereskedelmi ismeretek	(Cikkszám: F-309)
Management etika	(Cikkszám: F-372)
Általános áruismeret	(Cikkszám: F-382)
Kommunikáció és viselkedéskultúra	(Cikkszám: F-389)
Az üzleti menedzsment	(Cikkszám: F-393)
A számvitel alapjai	(Cikkszám: FSZ388)
Élelmiszer áruismeret I-II.	(Cikkszám: KG255)
Ruházati áruismeret	(Cikkszám: KG267)
Marketingkommunikáció 1.	(Cikkszám: M 1)
Marketingkommunikáció 2.	(Cikkszám: M 2)
Marketingkommunikáció 3.	(Cikkszám: M 3.)

A Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft kiadványai:

- Dr. Pálinkó László: Gazdálkodási ismeretek I-II. (KIT Kft, Bp. 1991.)
 Horváthné Herbáth Mária - Stágel Imre : Kereskedelmi és vállalkozási ismeretek III. (KJK Rt, Bp. 1995.)
- Dr. Kerepesi Katalin - Dr. Kósi Kálmán: Gazdálkodási ismeretek (KIT Kft, Bp. 1995.)
 Antalóczy Györgyné: Adózási alapismeretek (KIT Kft, Bp. 1995.)
 Dr. Gondí Judit - Ivánkai Györgyné Dr.: Marketing kezdőknek és haladóknak (KIT Kft, Bp. 1995.)
- Bauer András - Berács József: Marketing (Bpesti Közgazdaságtudományi Egyetem, Bp. 1992.)
- Munkaközösség: Reklámeszköz ismeret (KIT Kft, Bp. 1992.)
 Philip Kotler: Marketing management (Műszaki Könyvkiadó, Bpest 1991.)
- Vezetési és szervezési alapismeretek (KIT Kft, Bp. 1993.)
 Gazdasági alapfogalmak kisszótára (KIT Kft, Bp. 1994.)
 Általános áruismeret (KJK, Bp. 1995.)
 Gazdálkodási ismeretek - Példatár (KIT Kft, Bp. 1991.)
 Gazdálkodási ismeretek képletgyűjtemény (KITV, Budapest, 1991.)
 Logisztikai alapismeretek (KIT, Bp. 1992.)
 Alain Peare: Testbeszéd (Park, Budapest, 1989.)
 Wage: Az eladás technikája (KIT, Bpest, 1993.)
 Bobbi Linkemer: A jó fellépés titka (Park Kiadó, 1991.)
 Az eladó és vevő kapcsolata (KIT Kft, Bpest, 1993.)
 Általános munkavédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és elsősegély-nyújtási ismeretek (KIT, Bpest, 1994.)
- Társadalombiztosítási alapismeretek + kiegészítés (KIT, Bpest, 1994.)
 Kommunikáció (KIT, Bpest, 1995.)
 Üzleti levelezés (KIT, Bpest, 1995.)
 Reklám az eladás helyén (KIT, Bpest, 1990.)
 Bolti gazdálkodás (KITV, Bpest, 1990.)
 Dr. Drábik László: Jogi ismeretek I-II. (KIT Kft. Bpest, 1994.)
 Ottlik Károly: Protokoll
 Ottlik Károly: Protokoll plusz

2. A FELKÉSZÍTŐ PROGRAM JAVASOLT TÉMAMODULJAI

KERESKEDELMI GAZDÁLKODÁSI ISMERETEK;
 KERESKEDELMI SZAKMAI ÉS SZERVEZÉSI ISMERETEK;
 ÁRUISMERET;
 SZÁMVITELI-, PÉNZÜGYI ISMERETEK,
 VÁLLALKOZÁS GAZDÁLKODÁSI ISMERETEK; (ADÓZÁSI, JOGI, MARKETING,
 TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁSI, ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ)

MUNKA-, TŰZ-, KÖRNYEZET- ÉS BALESETVÉDELMI ISMERETEK;
KÖRNYEZETVÉDELEM
MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS
PEDAGÓGIA
ETIKA
SZÁMÍTÁSTECHNIKA

3. KERESKEDŐ MESTERVIZSGA SZAKMAI SZÓBELI VIZSGAKÉRDÉSEK

1.

- a) Gazdaságszervezési modellek. Az egyes modellek jellemzői, előnyei, hátrányai. A piacgazdaság működési mechanizmusa. A magyar gazdaság átalakulása. Az átalakulás főbb fázisai.
- b) A marketing lényege, célja, alapvető marketingstratégiák. A marketing elemei, a marketing mix alkalmazása.
- c) Mi a környezetvédelem célja és melyek a legfontosabb ismeretkörei?

2.

- a) A makrogazdaság működése, főbb folyamatai (növekedés, infláció, foglalkoztatottság), gazdasági szférák. A makrogazdaság körforgása, az optimumra törekvés.
- b) Az árurendszerek kialakítása a kereskedelemben. A hagyományos árurendszerek. Árukódok alkalmazása. Az EAN és az ETK kódrendszerek jellemzői.
- c) Mivel foglalkozik az ökológia?

3.

- a) A makrogazdaság szabályozása, irányítása, gazdaságpolitikai koncepciók. Az egyes gazdaságpolitikai irányzatok, hatása a gazdasági folyamatokra, ezen belül a kereskedelemre.
- b) A piac fogalma, jelentősége. A piac feltárásának módszerei. A primer és a szekunder piackutatás lényege, módszerei. A nyert információk felhasználásának előnyei, korlátai.
- c) Hogyan jellemezhetők az ökoszisztémák?

4.

- a) A család, a háztartás gazdálkodása. A háztartás pénzgazdálkodása. A bevételek forrásai, megjelenési formái és a nagyságukat befolyásoló tényezői.
A családi költségvetés. A szükségletek és a gazdálkodás kapcsolata.
- b) A szabványosítás feladata, rendszere. Az Európai Unióhoz történő csatlakozással kapcsolatos jogharmonizációs feladatok és szabványosító tevékenység összehangolása. Mire vonatkoznak a szabványok előírásai?
- c) Hogy határozható meg "a fenntartható fejlődés" fogalma? Mit értünk környezetmenedzsmenten?

5.

- a) A kereskedelem kialakulása, helye és szerepe a nemzetgazdaság rendszerében. A kereskedelem tagozódása, kapcsolata a többi nemzetgazdasági ággal.
- b) Szakmai követelmények az árukészlet tárolására, felmérésére, választékának kialakítására. Az előkészítési, árucsomagolási munkával, a bolt áruval való feltöltésére és az árazásra vonatkozó szakmai előírások.
- c) Hogy biztosítható a környezetvédelmi szempontból hasznos, de nem gazdaságos tevékenységek fenntartása?

6.

- a) A magyar kereskedelem fejlődésének főbb szakaszai. A hazai kereskedelem jelenlegi szervezeti struktúrája. A kereskedelem irányítási rendszere. A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara szerepe és feladata a gazdaságban.
- b) A piackutatás alapjai, kiválasztásának módszerei. Az alapsokaság, mintasokaság fogalma, a reprezentáció. A vásárlók várható magatartásának vizsgálata, a különböző vásárlótípusok.
- c) Mit nevezünk primer és mit szekunder nyersanyagforrásnak?

7.

- a) A kereskedelmi munka fő folyamatainak kialakulása. A piackutatás szerepe a kereskedelmi munkában. A beszerzési munkafolyamat szakaszai. (Az igényfelmérésen alapuló célmeghatározás problémái, a beszerzést meghatározó fontosabb tényezők.)
- b) Milyen tényezők és hogyan befolyásolják az áruk minőségét. A minőségi osztályok ár- és piacbefolyásoló szerepe. Melyek a minőség objektív kifejezői és szubjektív tényezői. A minőség tanúsítása, általános formái.
- c) A környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény milyen új fogalmakat vezet be és mit jelentenek ezek?

8.

- a) A beszerzési munkát elősegítő elemzési módszerek. Az áruutánpótlást biztosító megállapodási formák, előnyei, hátrányai, garancia faktorok. Az áruátvételi munka fázisai, követelményei.
- b) A piacbefolyásolás eszközei. A reklám lényege, szerepe, fajtái. A vizuális reklámeszközök fajtái, felhasználásuk lehetőségei. A vevőszolgálat, mint a marketing kommunikáció különleges területe.
- c) Milyen funkciókat lát el a jog a környezetvédelemben?

9.

- a) A készletezés szükségszerűsége, jelentősége. A készletek csoportosításának lehetőségei, készletfajták. A forgalom és a készlet viszonya. A készletgazdálkodás szerepe a nyereség alakulásában. Készletgazdálkodási számítások, hatékonysági követelmények. A számítások eredményeinek felhasználása.
- b) A fogyasztói érdekvédelem szerepe a kereskedelmi munkában. Ezen belül: a termékfelelősség biztosítása, a szavatosság és a garancia (jótállás). A vásárlók tájékoztatási területei.
- c) Soroljon fel néhány fontos környezetvédelmi, az ipari és a szolgáltató tevékenységre vonatkozó rendeletet?

10.

- a) Az értékesítési munkafolyamat. Az értékesítési munkát befolyásoló tényezők. A szükséglet, a kereslet, a kínálat, a lakosság jövedelme. A vásárlási alap és a vásárlóerő szerepe az értékesítési munka kialakításában.
- b) Reklám az eladás helyén. A vitrinek, a kirakatok, a bolt belső, az áruelhelyezés szerepe a vásárlók ösztönzésében. A csomagolás, a minőség, a márka szerepe a vásárlói döntésekben. Az értékesítésösztönzés (árengedmények, jutalmak, ajándék, stb.) szerepe a vásárlók befolyásolásában.
- c) Mit nevezünk vízszennyezésnek? Hogyan csökkenthető a vízszennyezés mértéke?

11.

- a) A belkereskedelem szervezeti tagozódásai, megoldásai. A nagykereskedelem és a demigrossz kereskedelem helye, szerepe, jelentősége a belkereskedelemben. A kereskedelmi szolgáltatások jelentősége.
- b) Az értékesítési folyamat alakulását befolyásoló tényezők. A bolti kapacitást meghatározó főbb elemek. A bolti munkaszervezés területei, főbb feladatai (a munkaerő racionális kihasználása, a munka(idő) beosztása, a pénztárak, áru-utánpótlási, feltöltés, stb.).
- c) A szennyvíztisztításnak hány fokozatát különböztetjük meg?

12.

- a) A kiskereskedelem szerepe, jelentősége. Alkalmazott értékesítési formák és módok a kiskereskedelemben. Az egyes formák jellemzői, előnyei, hátrányai. A forgalom, a gazdálkodás és a bolthálózat kapcsolata.
- b) A fogyasztás és a szükséglet kapcsolata és rendszere. Forgalom és fogyasztás. A kereskedő áruforgalmi munkája. Értékesítési csatornák. (szerviz, garancia, vevőszolgálat, biztosítékok)
- c) Mi a levegőtisztaság-védelem lényege, milyen szabályozási lehetőségek vannak?

13.

- a) A vállalkozás fogalma, szerepe a piacgazdaságban. Szektorsemlegesség elve a vállalkozásokat szabályozó törvényekben. A vállalkozási formák működési szabályai. A kockázati tényezők szerepe a különböző vállalkozási formáknál. A vállalkozás alapítás dokumentumai az egyes vállalkozási formáknál.
- b) A piackutatás tartalma, módszerei. A piackutatási munka menete (információgyűjtés, elemző, feldolgozó és ellenőrző módszerek). Az információ fogalma, fajtái. Az egyes piackutatási módszerek lebonyolításának bolti szervezése.
- c) Mit nevezünk hulladéknak? Melyek a hulladékká válás okai?

14.

- a) A kereskedelmi vállalkozások közös jellemzői. A kereskedelmi vállalkozások vagyona. Az eszközök forrásai (saját, tőke, apport, hitelek, lízing, stb.). Az eszközök elszámoltatása, a leltározás. A leltáreredmény megállapítása. A leltárhiány okai.
- b) A kínálat és a választék szerepe a marketingben. A csomagolás és a minőség jelentősége.
- c) Mi a veszélyes hulladék és hogyan történik a kezelése?

15.

- a) A kereskedelmi vállalkozások pénzügyi feltételeinek biztosítása. A magyar bankrendszer. A hitelek fajtái, a kamatok szerepe. A hazai és külföldi tőke bevonása a vállalkozásba, a vegyes vállalkozások jellemzése. Az értékpapírok. A pénzüjrafelosztás eszközei és a készpénzt helyettesítő eszközök. Pénz- és hitelgazdálkodás. A likviditás fogalma, jelentősége.
- b) Az eladás helyén folytatott PR tevékenység (kapcsolatszervezés, közönségkapcsolati munka) célja, tartalmi és formai elemei. A bolt belső arculata (térkialakítás, berendezések, áruk elhelyezése és bemutatása, színek, fények, hőmérséklet, egyéb eszközök és információk.
- c) Ismertesse a minőség, egyed, fokozat fogalmát! Sorolja fel a minőség jellemzőit és a minőség biztosításának elvi alapjait!

16.

- a) A kereskedelmi vállalkozói tevékenység működésével kapcsolatos szerződések típusai, változatai. Az egyes változatok előnyei, hátrányai (vállalkozási-, bérleti-, / helységbérleti-, üzemeltetési-, lízing/ szerződések, franchise-, haszonbérleti szerződés). Megkötésük szabályai.
- b) A külső PR területe és a belső kapcsolatrendszer lényege, eszközei. A termelők és a kereskedelem érdekeltsége és együttműködése az eladáshelyi reklám szervezésében.
- c) Ismertesse a minőség megvalósításának lépéseit!

17.

- a) A kereskedelmi vállalkozások jövedelmének forrásai. A munka- és a tőkejövedelem. A kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos fogalmak (ár, árrés, haszonkulcs, árrés-színvonal, árréstömeg). A nagyságukat befolyásoló tényezők, összefüggésük a nyereséggel.
- b) A kereskedő mester gyakorlati teendői a bolt értékesítési munkájának szervezésében, irányításában és ellenőrzésében. Az értékesítés növelésének módszerei. A selejtezés legfontosabb szabályai.
- c) Ismertesse a minőségügyi rendszer elemeit, valamint a megvalósítási modelljeit!

18.

- a) A kereskedelmi vállalkozások működtetése során felmerülő költségek csoportosítása (költséghely, költségnem, forgalomhoz való viszonya). A jelentősebb költségnemek jellemzése. A költségelemzés szerepe a vállalkozói eredmény alakításában.
- b) A minőségellenőrzés, intézmények és feladataik Magyarországon. Mikor használható egy terméken/árun a megkülönböztető jel. Az áruk minősítésére milyen minőségi jelet használnak? A védjegy fogalma, szerepe, funkciója, törvényi védettsége.
- c) A minőségügy szabványrendszere és a TQM.

19.

- a) A nyereség képződésének folyamata a kereskedelmi vállalkozásoknál. A nyereség növelésének módjai. A nyereség felhasználási területei, lehetőségei az egyes vállalkozási formáknál. Az egyes felhasználási változatok, területek hatása a vállalkozás stabilitására. A vagyongyarapítás lehetőségei.
- b) A fogyasztói érdekvédelmet szolgáló jogszabályok: a hibás teljesítésnél, a szavatossági jogok és a jótállás szabályozásánál (minőségvizsgálat, minőségtanúsítás, minőségellenőrzés, a vásárlók minőségi kifogásainak intézési rendje). A vásárlók könyve szerepe, kezelése.
- c) Ismertesse a minőségügyi rendszer bevezetésének lépéseit!

20.

- a) Munkaerőgazdálkodás, létszámszükséglet meghatározása és a munkateljesítmény a kereskedelmi vállalkozásoknál. A bér fogalma, funkciója, bérrendszerek, bérgazdálkodás. A béreket terhelő járulékok.
- b) Az árubeszerzés megszervezése, az áruátvétel lebonyolítása. Az áruk tárolása. A szerződés megkötése, módosítása, érvénytelensége. A szerződésszegések esetei, a jogosult késedelme, a kötelezett késedelme és a hibás teljesítés. A kártérítés szabályai.
- c) Mit jelent az auditálás, a tanúsítás és az akkreditálás?

21.

- a)** A kereskedelmi készlet fogalma, funkciója. A készletekkel kapcsolatos áruforgalmi és gazdálkodási elemzések, számítások és értékelések. A készletek finanszírozási lehetőségei.
- b)** A csomagolás feladatai, fajtái. Az OP-modellel szemben támasztott előírások.
A csomagolóanyagok összehasonlítása az alábbi szempontok szerint:
- felhasználás megoszlása,
 - környezetkárosítás mértéke,
 - tömegük nagysága,
 - áruvédelem,
 - informatika, nyomtathatóság.
- c)** Ismertesse a szolgáltatás fogalmát és a szolgáltatások körét!

22.

- a)** A logisztika helye és szerepe a kereskedelmi folyamatokban. A logisztika funkcionális tagozódása. A logisztika hatékonyságát befolyásoló főbb tényezők és ezek technikai, gazdasági elemzése. A logisztikai módszerekkel elérhető élőmunka- és költségmegtakarítások.
- b)** A tárolás, raktározás munkaszakaszai. Az árutárolás feladata. A leggyakrabban előforduló káros elváltozások az áruk tárolása során. Megelőzési lehetőségek. Hatása a vállalkozás eredményességére.
- c)** Ismertesse a szolgáltatásminőség fogalmait és jellemzőit!

23.

- a)** A külkereskedelmi tevékenység megkezdésével, felfüggesztésével és megszűnésével kapcsolatos rendelkezések. A külkereskedelmi ügylet résztvevői és közreműködői. Okmányok és értékpapírok a külkereskedelmi ügylet folyamatában. Kockázatok és biztosítékok.
- b)** Az áruk előkészítése az értékesítésre és az értékesítés folyamata. A vásárlók, vevők elvárásai az értékesítés során. Vevőlélektani ismeretek (személyiség-típusok, magatartásformák). A kereskedő feladatai az egyes vevőtípusokkal szemben.
- c)** Ismertesse a szolgáltatás minőségügyi rendszerének alapelveit (vezetőség felelőssége, személyi és anyagi erőforrások, kapcsolat a fogyasztóval)!

24.

- a)** A kereskedelmi vállalkozások költségvetési kapcsolatai (adók, illetékek, vámok, társadalombiztosítás). A személyi jövedelemadó, az ÁFA, a TÁNYA lényege. Feladatok az egyes adónemekkel kapcsolatban. Az adókötelezettség.
- b)** A vállalati PR tevékenység lényege, szerepe, eszközei. A reklám tervezésének és szervezésének folyamata. (Mit, miért, kinek, hogyan, mivel, mikor, mennyiért elv érvényesítésével!)
- c)** Ismertesse a szolgáltatás minőségügyi rendszerének alapelveit (vezetőség felelőssége, személyi és anyagi erőforrások, kapcsolat a fogyasztóval)!

25.

- a) A kereskedelmi vállalkozások beszámolási és könyvvezetési kötelezettségei. Az egyszerűsített könyvelés alkalmazásának feltételei és lényege. A szigorú számadási kötelezettség alá vont nyomtatványok. A bizonylatok feldolgozása, tárolása, megőrzése. Az egyéni vállalkozók nyilvántartási kötelezettségei.
- b) Új vállalkozás, új tevékenység megindításának, új termék vagy termékcsoport bevezetésének marketing munkálatai.
- c) Ismertesse a minőségügyi rendszer tevékenységeit, a szolgáltatás minőségbiztosításának feladatait, a nem megfelelés megállapítását!

26.

- a) A kereskedelmi vállalkozások tervezési rendszerei, feladatai. Az üzleti terv fejezetei. Az üzletpolitikai terv.
- b) A pénztárak megszervezése. A pénztárosok elszámoltatása. A pénztárkönyv, pénztárrovanca. A nyugtaadási kötelezettség. Az elektronikus áruvédelmi módszer alkalmazásának jelentősége.
- c) Mi a környezetvédelem célja és melyek a legfontosabb ismeretkörei?

27.

- a) A személyiségi tényezők szerepe a kereskedelmi munkában. Kereskedelmi munkakörök és feladatok. A kereskedővel szemben támasztott követelmények. A kereskedő mester feladatainak ellátásához szükséges hozzáállás. A kereskedő mester szerepe a vállalkozás és a tömegkommunikációs szervek kapcsolatában.
- b) A kereskedő mester ellenőrzési feladatai, területei. A kereskedelmi vállalkozások ellenőrzését végző hatósági és társadalmi szervezetek. A vizsgálatuk területei, módszerei, intézkedési jogkörük.
- c) Mivel foglalkozik az ökológia?

4. KERESKEDŐ MESTERVIZSGA GYAKORLATI VIZSGAKÉRDÉSEI

1.

- a) Az előkészített árukat vegye át mennyiségi és minőségi szempontból. Helyezze, rendezze el az árukat a kijelölt állványon, vitrinben. Ajánljon az árukból, indokolja meg ajánlatát.
- b) Készítse el az átvett árukról a leltárt, számítsa ki az értékét. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Készüljön fel üzleti tárgyalásra a mellékelt adatok ismeretében, a megnevezett szállító partnerével. Ismertesse elképzeléseit!
- d) Helyezze üzembe a kijelölt pénztárgépet. Rögzítsen minden fontos adatot az eseménnyel kapcsolatban. Ismertesse a gép kezelésével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat!
- e) Készítsen el díszcsomagolást (ballagási célra) a mellékelt árukból! Számlázza le a tételt!

2.

- a) Vegye át az üzletbe érkezett árukat mennyiségi és minőségi szempontból. Helyezze el az árukat a kijelölt raktártérben. Ajánljon az árukból eladásra. Indokolja meg választását.
- b) Készítse el a minőségi reklamációval kapcsolatos leveleket a szövegszerkesztő program felhasználásával. Vizsgálja át a mellékelt bizonylatokat.
- c) Készüljön fel az álláshirdetés alapján a pályázók meghallgatására. Bonyolítsa le a meghallgatást és értékelje a meghallgatás eredményét.
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gépet. Ismertesse a kezelésével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat.
- e) Állítsa össze a mellékelt rendelés alapján az ajándékkosarat. Készítse el az ajándékkosarat és a számlát!

3.

- a) Rendezze be a kirakatot a mellékelt árukból. Állítsa össze az elhelyezett árukról a nyilvántartást. Számítsa ki az áruk értékét! Ajánljon az árukból!
- b) Állítson össze egy kérdőívet, amelyen egy új termékkel, árucikkkel kapcsolatban kíván piacfelmérést végezni. A szövegszerkesztő program segítségével készítse el a kérdőív tervezetét. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Üzleti tevékenységének bővítéséhez szüksége van hitelfelvételre. A mellékelt adatok alapján készüljön fel a kereskedelmi bankkal lefolytatandó üzleti tárgyalásra. Ismertesse üzletpolitikai elgondolásait!
- d) Helyezze üzembe a számítógépet a perifériás egységekkel együtt. Ismertesse a kezelésével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat.
- e) Készítsen el egy díszcsomagolást (nászajándékra) a mellékelt előkészített árukból. Állítsa össze a számlát!

4.

- a) Helyezze el a mellékelt árukat az állványon. Árazza be az árucikkeket! Készítse el a cikkek leltárát! Ajánljon az árukból, indokolja ajánlatát!
- b) Számoltassa el a pénztárost. Írja meg a jegyzőkönyvet a szövegszerkesztő program felhasználásával. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Készüljön fel egy üzleti tárgyalás lefolytatására a szállító partnerével. A tárgyalás témája: az elkövetkezendő időszak szállítási feladatai és az üzleti kapcsolatok egyeztetése.
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gépet. Mutassa be a működését és ismertesse a kezelésével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat.
- e) Készítsen el egy díszcsomagot (ajándék ezüst lakodalomra) a mellékelt előkészített árucikkekből. Számlázza le a tételt!

5.

- a) Vegye át mennyiségi és minőségi szempontból a mellékelt szállítmányt! Készítse el az átvétellel kapcsolatos bizonylatokat. Ajánljon az árukból!
- b) A mellékelt adatok alapján készítse el a dolgozók részére kifizetendő havi bérlistát. Üzleti partnerének születésnapja van. A szövegszerkesztő program segítségével fogalmazzon meg egy születésnapra szóló köszöntőt. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Munkatársai részére értekezletet kíván tartani. Az értekezlet témája az elkövetkezendő időszak közös feladatainak megbeszélése. Készüljön fel az értekezletre. Ismertesse a munkamegbeszélésen elmondani kívánt beszédét.
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gépet. Mutassa be a működését, ismertesse kezelésével kapcsolatos tudnivalókat.
- e) Készítsen egy díszcsomagot (20 éves hölgy születésnapjára) a mellékelt árukból. Készítse el a számlát is!

6.

- a) Helyezze el a mellékelt előkészített árukat a kijelölt állványon. Árazza be az árukat. Készítsen megállító táblát és helyezze el az üzlettérben. Ajánljon az árukból, indokolja meg választását.
- b) Kérjen levél útján ajánlatot új árukra és árakra. Készítse el a levelet a szövegszerkesztő program segítségével. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Készüljön fel egy üzleti tárgyalás lefolytatására. Téma: a beérkezett ajánlatok minősítése és kapcsolat létesítése, feladatok egyeztetése.
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gépet. Ismertesse a gép kezelésével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat!
- e) Készítsen egy díszcsomagot (középkorú férfi születésnapjára) a mellékelt árukból. Készítse el a számlát!

7.

- a)** Rendezze be a kirakatot a mellékelt (nyári) szezonális árukból. Készítsen reklámfeliratokat és helyezze el a kirakatban! Ajánljon az árukból!
- b)** Fogalmazza meg a Vásárlók Könyvébe eszközölt bejegyzésre adandó választ a szövegszerkesztő program segítségével. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c)** Külföldi vendégekből álló delegáció érkezik az üzletébe. Készüljön fel a fogadásukra. Ismertesse a vállalkozásával kapcsolatos fontosabb adatokat, jellemzőket.
- d)** Helyezze üzembe a mellékelt gépet. Mutassa be a gép működése közben a kezelésével kapcsolatos tudnivalókat, veszélyforrásokat!
- e)** Készítsen egy díszcsomagot (születésnap ajándék középkorú hölgy részére) a mellékelt árucikkekből! Állítsa össze a számlát!

8.

- a)** Vegye át az üzletbe érkezett árukat mennyiségi és minőségi szempontból. Fogalmazza meg a reklamációval kapcsolatos leveleket a szövegszerkesztő program segítségével.
- b)** Számoltassa el a pénztárost. Készítse el az elszámoltatásával kapcsolatos bizonylatokat. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c)** Készüljön fel egy üzleti tárgyalásra. Téma: az eddigi partneri kapcsolatok értékelése és a következő időszak főbb feladatai.
- d)** Helyezze üzembe a mellékelt gépet. Ismertesse a kezelésével kapcsolatos fontosabb balesetvédelmi előírásokat.
- e)** Készítsen egy díszcsomagot (egy nyugdíjba vonuló munkatárs búcsúztatása) a mellékelt árucikkekből. Készítse el a számlát is!

9.

- a)** Helyezze el az előkészített árukat az üzlettér kijelölt részén. Végezze el az áruk beárazását! Ellenőrizze le a fogyasztóvédelmi követelmények teljesülését. Ismertesse megállapításait!
- b)** Üzlethelyiséget keres vállalkozói tevékenységének bővítéséhez. Fogalmazzon meg egy hirdetési szöveget ezzel kapcsolatban a szövegszerkesztő program segítségével! Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c)** Tisztelgő látogatásra készül a polgármesterhez. Készüljön fel a látogatásra, ismertesse vállalkozása üzleti célkitűzéseit, településformáló elképzeléseit!
- d)** Helyezze üzembe a pénztárgépet! Ismertesse a gép főbb paramétereit és a kezelésével kapcsolatos főbb tudnivalókat!
- e)** Állítsa össze és csomagolja be - a mellékelt lista alapján - az ajándékcsomagot! Készítse el a számlát!

10.

- a) A mellékelt árucikkekből szezonvégi kiárusításra készül. Helyezze el az árukat a kijelölt üzlettérbe. Készítsen az alkalmazott engedményekről és árukról reklám táblákat és helyezze el azokat az üzlettérben. Számítsa ki az engedmény mértékét!
- b) Fogalmazzon meg egy sajtóhirdetést a szezonvégi kiárusítással kapcsolatban a szövegszerkesztő program segítségével! Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) A települési önkormányzat képviselő testületének egy csoportját fogadja. Készüljön fel a fogadásukra! Ismertesse a fogadás lebonyolításának menetét és a bemutatkozó szöveget!
- d) Helyezze üzembe a számítógépet a perifériákkal együtt! A szövegszerkesztő program segítségével gépelje be és nyomtassa ki a mellékelt szöveget!
- e) Készítsen el egy díszcsomagot a mellékelt árukból! Állapítsa meg a fizetendő összeget!

11.

- a) A mellékelt árukból nyitja meg az üzletét! Mérje fel az árukészletet és elemezze összetételét! Helyezze el az árukat a kijelölt állványon (standard). Árazza be az árucikkeket. Készítsen és helyezzen el figyelemfelhívó táblákat!
- b) A szövegszerkesztő program segítségével fogalmazzon meg egy újsághirdetést az üzlet nyitásával kapcsolatban! Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Üzleti tevékenységének végzéséhez szüksége van rövidlejáratú hitelre. A mellékelt információk (vagy saját elképzelése) alapján készüljön fel a kereskedelmi bank vezetőjével lebonyolítandó tárgyalásra. Ismertesse elgondolásait!
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gépet! Ismertesse a gép kezelésével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat és balesetvédelmi előírásokat!
- e) Készítsen el egy díszcsomagot (nászajándék) a mellékelt cikkekből! Készítse el a számlát is!

12.

- a) Vegye át a mellékelt árukat mennyiségi és minőségi szempontból! Állapítsa meg az áruk beszerzési értékét! Készítse el az esetleges reklamációs leveleit! Ismertesse az áruk tárolásával kapcsolatos fontosabb tudnivalókat!
- b) A mellékelt információs adatok alapján állítsa össze a rendeléseit. A szövegszerkesztő program segítségével írja meg a megrendeléseket. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Üzleti tevékenységének bővítéséhez új üzlettársakat keres. Ismertesse a jelentkezők meggyőzésére összeállított szövegét és a találkozó lebonyolításának menetével kapcsolatos elképzelését.
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gépet! Ismertesse a gép kezelésével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat és a balesetvédelmi előírásokat!
- e) Állítsa össze a mellékelt rendelés alapján az ajándékcsomagot. Készítse el a díszcsomagolását és a számlát!

13.

- a)** Rendezze be a kirakatot a mellékelt (téli) szezonális jellegű árucikkekből. Készítsen figyelemfelhívó reklámtáblákat és helyezze el a kirakatban! Árazza be a kihelyezett árukat! Ajánljon eladásra belőlük!
- b)** A mellékelt leltárfelvételi ívek és adatok ismeretében számoltassa el az üzletet! Állapítsa meg az üzlet leltáreredményét! Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat! Megállapításairól készítsen el egy feljegyzést a szövegszerkesztő program segítségével!
- c)** A mellékelt információk alapján kísérelje meg feloldani a munkahelyén keletkezett konfliktust. Ismertesse, milyen eszközök alkalmazásával látja kivitelezhetőnek a probléma megoldását.
- d)** Helyezze üzembe a mellékelt gépet! Ismertesse a gép kezelésével és balesetvédelmével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat!
- e)** Készítse el az előkészített árucikkekből a díszcsomagolást és a számlát!

14.

- a)** Helyezze el az előkészített árukat a kijelölt állványon (gondolán)! Végezze el az áruk beárazását! Ellenőrizze le a fogyasztóvédelmi követelmények teljesülését! Ismertesse megállapításait. Ajánljon az árukból!
- b)** Fogalmazza meg a Vásárlók Könyvébe eszközölt bejegyzésre adandó választ a szövegszerkesztő program segítségével! Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c)** A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara vezetősége tisztelgő látogatást tesz Önnél. Készüljön fel a fogadásukra! Ismertesse a találkozó forgatókönyvét és tárgyalni kívánt témaköröket! Indokolja meg témaválasztását!
- d)** Helyezze üzembe a mellékelt gépe(ek)et! Mutassa be működésüket és ismertesse a kezelésükkel kapcsolatos fontosabb tudnivalókat!
- e)** Készítsen egy díszcsomagot a mellékelt előkészített árukból! Számlázza le a tételt !

15.

- a)** Rendezze be a kirakatot a mellékelt (nyári) szezonális árukból! Készítsen reklámfeliratokat és helyezze el a kirakatban! Leltározza fel a kihelyezett árukat, állapítsa meg az áruk összértékét!
- b)** A szövegszerkesztő program segítségével fogalmazzon meg egy álláshirdetést (tetszőleges munkakörbe)! Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c)** Vállalkozói tevékenységének bővítéséhez szüksége van hosszúlejáratú hitelre! Ismertesse üzleti tervét, amellyel a bank vezetőit kívánja meggyőzni!
- d)** Helyezze üzembe a mellékelt pénztárgépet. Ismertesse a gép fontosabb paramétereit és mutassa be működtetését!
- e)** Készítsen el egy díszcsomagot (születésnap ajándék középkorú férfi részére) a mellékelt árucikkekből. Készítse el a számlát is!

16.

- a) Vegye át az árukat mennyiségi és minőségi szempontból! Helyezze el az árukat az üzlettér kijelölt állványán! Árazza be az árucikkeket! Ajánljon az árukból.
- b) Új árucikkek érkeztek az üzletébe. A szövegszerkesztő program segítségével fogalmazzon meg egy - a vásárlóközönségét tájékoztató - újsághirdetést!
- c) Készüljön fel a szállítópárnerével lebonyolítandó üzleti tárgyalásra. Téma: az új árucikkek piaci megjelenítésével kapcsolatos közös reklámakció feladatainak, költségmegosztásának egyeztetése. Ismertesse elgondolásait!
- d) Helyezze üzembe a mellékelt számítógépet a perifériás egységeivel együtt! Mutassa be a gépet működés közben és ismertesse a gép felhasználási területét!
- e) A mellékelt rendelés alapján állítsa össze és készítse el az ajándécsomagot! Állítsa ki a számlát is!

17.

- a) A mellékelt árucikkekből (téli) szezonvégi kiárusításra készül. Helyezze el az árukat az üzlet kijelölt részén! Készítsen figyelemfelhívó reklámtáblákat és árcédulákat, helyezze el azokat az üzletben, illetve az árukon! Ajánljon az árukból!
- b) A szövegszerkesztő program segítségével állítsa össze a szezonvégi kiárusítással kapcsolatos reklám költség felhasználást, akció lebonyolítási és árbevételi terv elképzeléseit. Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Sajtóbeszélgetésre készül a helyi és az országos média képviselőivel. Készüljön fel a fogadásukra és ismertesse a vállalkozásáról összeállított tájékoztató anyag főbb tartalmi vonatkozásait!
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gép(ek)et. Ismertesse a gép(ek) kezelésével kapcsolatos fontosabb kezelési és balesetvédelmi előírásokat!
- e) Készítsen egy díszcsomagot a mellékelt árukból! Készítse el a számlát is!

18.

- a) Vegye át a mellékelt szállítmányt mennyiségi és minőségi szempontból! Vizsgálja meg a fogyasztóvédelmi előírások meglétét! Fogalmazza meg a reklamációval kapcsolatos leveleket a szövegszerkesztő program segítségével! Ajánljon az árukból!
- b) Állapítsa meg a mellékelt adatok ismeretében a leltáreredményt! Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) A települési önkormányzat vállalkozói fórumot szervez, melyre Ön is meghívást nyert. Ismertesse a fórumon elmondani kívánt hozzászólását.
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gép(ek)et! Ismertesse a gép kezelésével kapcsolatos tudnivalókat és a balesetvédelmi előírásokat!
- e) Állítsa össze a mellékelt árucikkekből az ajándékosarat (nászajándék). Állapítsa meg a fizetendő összeget és készítse el a számlát!

19.

- a) Rendezze be a kirakatot a mellékelt (őszi) árucikkekből. Árazza be a kihelyezett árukat! Készítsen reklámfeliratot és helyezze el a kirakatban! Ajánljon az árukból!
- b) Fogalmazzon meg egy szezonvégi kiárusítással kapcsolatos sajtóhirdetést a szövegszerkesztő program segítségével! Ellenőrizze le a mellékelt bizonylatokat!
- c) Egy kereskedelmi TV-csatorna munkatársai bejelentkeztek Önhöz egy TV felvétel elkészítésére. Ismertesse milyen feltételekkel engedélyezte a felvétel készítését és milyen elvárásai vannak a forgatással kapcsolatban.
- d) Helyezze üzembe a számítógépet a perifériás egységekkel együtt! Ismertesse a számítógép alkalmazási, felhasználási területeit a kereskedelemben! Mutasson be egy - a kereskedelem által használt - programot.
- e) Készítsen el egy díszcsomagot (születésnap ajándék, kisasszony részére) a mellékelt árukból. Állítsa ki a számlát is!

20.

- a) Vegye át a mellékelt árukat mennyiségi és minőségi szempontból! Állapítsa meg az áruk beszerzési értékét! Készítse el az esetleges reklamációs leveleit! Ismertesse az áruk tárolásával kapcsolatos fontosabb előírásokat!
- b) Üzleti tevékenységének bővítéséhez piackutatást akar végezni. Állítson össze egy kérdőívet. A szövegszerkesztő program segítségével készítse el a tervezetét.
- c) Üzleti partnerei részére fogadást tervez. Állítsa össze a meghívni szánt partnerek névsorát. Ismertesse a fogadás lebonyolításának forgatókönyvét és köszöntőjének szövegét.
- d) Helyezze üzembe a mellékelt gép(ek)et! Ismertesse a gép(ek) kezelésével kapcsolatos fontosabb tudnivalókat és balesetvédelmi előírásokat!
- e) Állítsa össze a rendelési lista alapján az ajándékcsomagot! Készítse el a díszcsomagolását és a számlát!

5. A GYAKORLATI VIZSGA LEBONYOLÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES TÁRGYI FELTÉTELEK (ESZKÖZJEGYZÉK)

A gyakorlati vizsga lebonyolítására olyan működő üzleteket, egységeket kell kijelölni, amelyek rendelkeznek olyan (tárgyi) feltételekkel, amelyek a gyakorlati vizsgafeladatsor minden egyes elemének egy helyben, helyszínen történő lebonyolítását lehetővé teszik. Az egyes vizsgarészek az alábbi feladatcsoportok szerint kerültek meghatározásra:

1.) Az áru átvétele, kezelése, tárolása, értékesítésre történő előkészítése, stb.

A feladat elvégzéséhez szükséges megfelelő mennyiségű árukészlet. A gyakorlati vizsgafeladat-sorban az erre a feladat elvégzésére, teljesítésére megállapított idő 2 óra. A gyakorlati vizsgakérdés-sor bármelyik „a)” feladatára akkora mennyiségű árut kell biztosítani, amely a rendelkezésre álló időt kitölti.

Az árukészlet mellett szükség van az áruk üzletéri elhelyezését biztosító berendezési tárgyakra, mint pl.: gondolák, szigetek, kiegészítő - bemutató állványokra, vitrinekre, standardokra, hűtőpultokra, hűtővitrinekre stb. Az egyes árucikkek tárolási, kezelési és bemutatási sajátosságainak függvényében az eszközök szükséglete ennél szélesebb körű.

Az áruk beárazásához árazógépekre van szükség.

Az áruk mennyiségi átvételénél szükség lehet különböző mérő eszközökre (mérlegek, súlyok, stb.), az áruk jellegének függvényében.

A különböző reklámfeliratok elkészítéséhez színes kartonpapírokat, sablonokat, színező anyagokat (festékeket, filceket, kihúzókat, stb.) és egyéb dekorációs anyagokat kell biztosítani.

A minőségi reklamációval kapcsolatos adminisztráció elkészítéséhez irodaszereket (papír, indigó, tollak, stb.) kell biztosítani.

A „Mestervizsgára jelentkezés feltételei” c. I. fejezet 1. pontjában felsorolt szakmai körökből is látható, hogy a kereskedő mester igen széles szakmai tevékenységi kört ölel át. Valamennyi szakmai körhöz szükséges eszközjegyzék összeállításánál figyelembe kell venni az adott szakmai tevékenység sajátosságait (árucsoportokat és az azok kezeléséhez, tárolásához, elhelyezéséhez szükséges eszközöket, cikkeket).

A gyakorlati mestervizsga szervezésekor törekedni kell arra, hogy az azonos szakmai profilba tartozó jelöltek vizsgáztatására - lehetőség szerint - egy napon kerüljön sor. Kellő számú jelentkező hiányában célszerű a rokon-, ill. a társítható szakmákhoz tartozó jelölteket egy napon vizsgáztatni.

A teljesség igénye nélkül - a szemléletesség biztosítása érdekében - néhány jelentősebb kereskedelmi szakmai profil áru- és eszközszükségletét ismertetnénk a következőkben:

Élelmiszer- és vegyiáru kereskedő mester-jelölt vizsgafeladatának teljesítéséhez szükség van az alábbi főbb cikkcsoportokra:

- malomipari termékek (kiegészítve pelyhekkal és diétázók számára ajánlható árukkal);
- sütőipari termékek - lehetőség szerint minél nagyobb választékban;
- tésztaipari termékek (ipari és házi jellegű készítményekből);
- édesítőszer (méz, cukorfélék, mesterséges édesítőszer);
- édesipari termékek;
- zöldség- és gyümölcsfélék (friss és tartósított, hazai és import, stb.)
- húsfeldolgozóipari termékek;
- tej, tejkészítmények, tejtermékek;
- tartósított húsiipari termékek;
- baromfiipari termékek;
- halfeldolgozóipari termékek;
- alkoholmentes italok;
- alkoholtartalmú italok;
- koffeintartalmú élvezeti cikkek (kávé, tea);
- háztartási vegyiárak;
- háztartási papírárak;
- norinbergi árak;
- kozmetikai készítmények - a napi tisztálkodáshoz szükségesek, stb.

A fenti termékek értékesítéséhez szükséges felszerelési, berendezési tárgyak és eszközök:

- norvégpult (hentesárak és tejtermékek tárolása üzlettérben);
- csemegepult, eladói asztal (szeletelésre, csomagoláshoz);
- különböző típusú mérlegek (asztali billenősúlyos gyorsmérleg, árkijelzős elektromos mérleg);
- raktári mérleg - az áruátvételhez;
- méréshez, szeleteléshez: vágódeszka, kések, fűszerlapátok, húsvilla;
- pénztárgép (hagyományos, vonalkóddleolvasó);
- raktártér - az áruk szakosított tárolása érdekében;
- létra - a raktári áruehelyezéshez;
- árumozgatáshoz - szállítókoszori, bóka, vagy targonca;
- alapvető dekorációs feladatok elvégzéséhez: olló, árcédula, papír, dekorációs tollak, stb.

A ruházati kereskedő mester-jelölt vizsgafeladatának teljesítéséhez is szükség van a különböző árucsoportokra, így többek között:

- méterárak;
- alsó- és felsőruházati cikkek;
- divatáru cikkek;
- rövidáru cikkek;
- öltözék-kiegészítő cikkek;
- kalap, sapka;
- háztartási- és lakástextiliák;
- férfi-, női, gyermek lábbelik;
- cipőápoláshoz szükséges kellékek;
- bőrdíszmű;

- harisnyafélék;
- bőröndök, bőrárúk, utifelszerelések;
- különféle kiegészítő cikkek, stb.

A ruházati szakma tárgyi feltételei (a teljesség igénye nélkül):

- csomagolóállvány, hengerpapír;
- díszcsomagolók, selyempapír, kötöző zsinór;
- mérőszalag (centi), testmagasságmérő;
- ruhakefék;
- olló;
- női és férfi vállfák;
- méterrúd;
- tükör;
- pénztárgépek;
- mérleg;
- különböző pultok: méteres, fiókos, üveges, turkáló, stb.

Vas- és műszaki cikk kereskedő mester-jelölt vizsgafeladatának teljesítéséhez szükség van - többek között - az alábbi főbb cikkcsoportokra:

- durvaárúk és ipari tömegcikkek;
- kéziszerszámok;
- csövek, szerelvényárúk, fürdőszoba felszerelési és berendezési cikkek;
- nem elektromos és elektromos háztartási kisgépek;
- hűtő-, fagyasztógépek;
- mosó- és takarítógépek;
- testápolásnál használatos készülékek;
- járművek és -alkatrészek;
- villamos szerelési anyagok;
- híradástechnikai készülékek: rádió, erősítő, lemezjátszó, CD-készülékek, HI-FI készülékek, rádiós magnetofonok (mono és sztereó), különböző méretű és teljesítményű TV-készülékek, videókészülékek és kiegészítőik;
- lakásvilágítási cikkek, stb.

A fenti árucsoportok értékesítéséhez szükséges eszközök (a teljesség igénye nélkül): feszültségmérő, fáziskereső, tolómérő, próbatábla (izzó, fénycső, elektromos készülék kipróbálásához), elem- és teleppróbáló, csípő- és kombinált fogó, pénztárgép, stb.

A többi - nem részletezett - kereskedelmi szakmai profil eszközigénye (a szakmai sajátosságok figyelembevételével):

- a szakmai jellegbe tartozó árucikkek, árucsoportok;
- eladói asztal (pult);
- áruállványok;
- hűtőberendezések(hűtőpultok, -állványok, -teknők, -mélyhűtők);
- pénztári berendezések;
- pénztárgépek (lehet: mechanikus, elektronikus, kódleolvasó, stb);
- különböző árumozgató eszközök;

- kézi és emelővillás targoncák, molnárkocsik;
- áruszállító kézikocsik;
- guruló konténerek, rolyi kocsik;
- szállító szalag, guruló paletták, bevásárló kocsik;
- mérlegek, csomagológépek:
 - gyorsmérleg (mechanikus számkijelzős);
 - raktári mérlegek, mázsák (mechanikus, elektromos);
 - speciális mérlegek és mérőeszközök;
 - árazó-mérő-tikettező mérlegek;
 - csomagoló, vákuumos gépsor;
 - fóliás-tálcás csomagológép;
 - hálós csomagológép;
 - egyéb csomagológépek;
- egyéb eszközök:
 - szeletelő-, vágó-, aprító gépek;
 - őrölő-, daráló gépek;
 - kenyérszeletelő gépek;
 - kávéfőző gép;
 - szörp-, turmix- italadagoló gépek;
 - hulladékfeldolgozó-, préselő gépek;
 - sütő-, főző-, pároló berendezések;
 - fagylalt-, jégkrém készítő eszközök.

2.) A bolti adminisztráció elvégzése, leellenőrzése

A gyakorlati mestervizsgának e feladatrészre megállapított időintervalluma: 0,5 - 1 óra.

Ebben a feladatcsoportban a mester-jelölt saját maga készít, illetve végez el különböző jellegű, természetű adminisztrációs feladatokat. Emellett azonban feladatát képezi még az előre elkészített, ill. kitöltött bizonylatok átvizsgálása, leellenőrzése is.

Az első feladatrészben elvégzendő adminisztrációs feladatok vélelmezik a magasabb szintű szakmai ismereteket és jártasságot is. A feladatok egy részénél feltétel a személyi számítógép ismerete és kezelése. Ezen belül a szövegszerkesztő programmal kell bizonyos fogalmazványokat elkészíteni és kinyomtatni. Ennél a feladatrésznél biztosítani kell - a vizsgázók számától függően - kettő-öt személyi számítógépet.

Biztosítani kell különböző típusú nyomtatványokat (pl. leltárfelvételi íveket, pénztárkönyvet, számlatömböket stb.- lásd lejjebb!)

A feladatcsoport második részét az előre kitöltött bizonylatok átvizsgálása, ellenőrzése képezi. Az ellenőrzés során kell megállapítani, kiszűrni az esetleges hibákat. Az alábbi - kereskedelemben használt - bizonylatok közül kell előre kitölteni és egy-egy tételhez (a bizonylat nehézségi fokától függően) 2-től 5 db-ot elhelyezni:

- készpénzfizetési számla;
- számla;
- nyugta;
- visszáruszámla;
- felvásárlási jegy;
- üvegviszaváltó jegy;

- árváltozási jegyzőkönyv;
- pénztárelszámolás;
- napi jegyzék módosítása;
- minőségi kifogás jegyzőkönyve;
- leltárív;
- munkaidő-igazolás, jelenléti ív,
- egyéb, a kereskedelemben előforduló bizonylatok, stb.

3.) Beszéd- tárgyalási készség

A gyakorlati mestervizsga e feladatrészére javasolt időintervallum: 0,5 - 1 óra.

A gyakorlati feladatsor harmadik eleme a beszéd, illetve a tárgyalási készség felmérése, minősítése. A feladatok zöme un. szituációs elemeket tartalmaz. A vizsgarész lebonyolításához egy megfelelő (8-10 személyes) tárgyalóhelyiségre van szükség, ahol a jelölt és a vizsgabizottsági tagok helyet tudnak foglalni.

4.) Gépek kezelésével kapcsolatos feladat

A gyakorlati mestervizsga e feladatrészére javasolt időintervallum: 0,5 - 1 óra.

A gyakorlati vizsgafeladat negyedik eleme a kereskedelemben használt különböző gépek üzembe helyezésével, kezelésével kapcsolatos feladatokat tartalmazza.

A kereskedelemben az áruforgalmi folyamat különböző szakaszaiban használt gépek sokaságát vélelmezi:

- raktározásnál és az áruszállítás során használt munkagépek;
- különböző típusú mérlegek;
- az áruk fogyasztói felhasználásának előkészítésénél használt gépek (pl.: szeletelő, daráló, vágó, stb.) ;
- az irodai munkában használt gépek;
- személyi számítógépek;
- különböző típusú és funkciójú pénztárgépek.

5.) Csomagolási feladat

A gyakorlati mestervizsga e feladatrészére javasolt időintervallum: 0,5 - 1 óra.

A csomagolási feladat képezi a gyakorlati vizsgafeladatsor utolsó fázisát. A kereskedő mester szakmai körébe igen széleskörű és bizonyos fokig eltérő adottságú szakmák tartoznak bele. Éppen emiatt a csomagolási feladat bizonyos üzletköröknél könnyebben, míg más profilokban nehezebben teljesíthető, illetve kivitelezhető.

A teljesség igénye nélkül néhány szakma csomagolási feladatait soroljuk fel:

Élelmiszer szakma:

- előrejelés összeállítása, leszámlázása, gyűjtőcsomagolásba történő elhelyezése, előkészítése szállításra;
- zsardinett kosár összeállítása (legalább két féle méretben):
 - összetétele alapján - különböző korosztályok részére (gyerek, felnőtt /férfi/nő/, család)
 - különböző alkalmakra;
- ajándék jellegű díszcsomagolás - ajándékcsomag különböző alkalmakra.

Ruházati szakma:

- öltönycsomagolás;
- szőnyeg csomagolása - bőröndformába;
- családi bevásárlás gyűjtőcsomagolásba történő összeállítása;
- babakelengye összeállítása;
- iskolába induló gyermek felöltöztetése (6 éves fiú, leány).

Műszaki cikk, híradástechnika

- csillár összeszerelése - szállítói csomagolásba helyezése;
- műszaki cikkek üzembe helyezése;
- Audiovizuális eszközök összeszerelése, üzembe helyezése, műszaki hibák felismerése (hangszín, vételi lehetőségek, programozás);
- több kisebb térfogatú műszaki cikkből ajándékcsomag összeállítása.

Vegyesiparcikkek

- külföldi vásárló számára magyaros ajándékcsomag összeállítása;
- megadott alapterületű lakás berendezése bútorokkal (2 felnőtt és 2 gyermek részére);
- iskolaszezonban füzetcsomag összeállítása a különböző korosztályos gyerekek, tanulók számára (általános iskolás alsó-, felső tagozatos diák, vagy középiskolás részére).

A többi fel nem sorolt szakmánál is hasonló természetű és tartalmú csomagolási feladatot kell biztosítani.

A csomagolási feladatok elvégzéséhez egy - erre a célra elkülönített helyiséget kell biztosítani, a szükséges csomagoló és kötöző anyagokkal, eszközökkel együtt.

6. PEDAGÓGIAI ISMERETEK VIZSGAKÉRDÉSEI

1. A szakképzési törvény legfontosabb fejezetei
 - A szakképzés irányítási rendszere
 - Az iskolarendszerű szakképzés fogalma, intézményei
 - Az elméleti és gyakorlati képzés szinterei

2. A szakmák országos elismertsége
 - A korábban érvényes szakmunkás és ágazati szakmák, technikus szakok jegyzéke
 - Az OKJ értelmezése, adatai
 - A szakmai képzés dokumentumrendszere, a szakmai és vizsgáztatási követelmények, a központi program, a gyakorlati képzésre vonatkozó előírások

3. A gazdasági kamarák szerepe a szakképzésben
 - Feladatok a szakképesítések tartalmi vonatkozásában, a gazdaság és a képzés szorosabb kapcsolata érdekében
 - A gyakorlati képzés feltételeinek alakulása

4. A szakmai vizsgák rendje
 - A vizsgarendelet előírásai
 - A vizsga megszervezése, lebonyolítása
 - A szakmai vizsgabizottság feladatai

5. A tanulószerveződés megkötésének lépései
 - A megkötés feltételei
 - A tanulószerveződés tartalma
 - A tanulószerveződés megszüntetése

6. A szakmai gyakorlat tanítási-tanulási folyamatának sajátosságai
 - Oktatási célok, céltaxonómiák
 - Tanulási eredmények, elsajátítási szintek
 - A szaktudás elemei, ismeret, készség, attitűd

7. A szakmai gyakorlat tanítási-tanulási folyamatának pszichológiai alapjai
 - A munkatevékenység pszichológiai tartalma
 - A készségek kialakításának törvényszerűségei és feltételei
 - Az attitűdök kialakítási folyamata

8. A szakmai gyakorlat oktatásának feltételei
 - Személyi és tárgyi feltételek
 - Adott szakmára vonatkozó speciális feltételek
 - A tanulókat megillető juttatások

9. A tanulás stílusa
 - A tanulási stílus fogalma, az egyes stílusok jellemzői
 - A tanulási stílus felmérésének lehetőségei, módszerei

10. A kommunikáció formái és lehetőségei
 - Kommunikáció szerepe a tanítási-tanulási folyamatban
 - Egy- és kétirányú kommunikáció, nonverbális kommunikáció
 - Kommunikáció szóban, írásban és rajzban
11. A személyek közötti kapcsolatok sajátosságai és alakításuk lehetőségei
 - A mester-tanuló, a mester-szülő, a tanuló-tanuló kapcsolat tartalma, sajátosságai
 - A mester kapcsolata a gyakorlatioktatás-vezetővel
 - A jó mester-tanuló kapcsolat ismérvei és kialakításának feltételei
12. A konfliktusok kezelése
 - A kompromisszum és a konszenzus
 - Helyes viselkedés mester-tanuló konfliktus esetén
 - A tanulók közötti konfliktus kezelése
13. A tanulói aktivitás fontossága a szakmai gyakorlatban
 - Az öntevékenység és a tapasztalat szerepe a tanulásban
 - A direkt és az indirekt tanulásirányítás
14. A szakmai gyakorlat előkészítése
 - A feladatok kiválasztásának, megtervezésének szempontjai
 - Az instrukció tartalmának megtervezése
15. A tanulásirányítás eszközei
 - Írásos tanulásirányító eszközök, feladatlapok, munkaszervezési dokumentációk
 - A magyarázat és a bemutatás
 - A programozott gyakorlás
16. Az instrukció feladata és felépítése
 - Az instrukció jelentősége és tartalma
 - Az instrukció fajtái és módszerei
17. A munkaműveletek gyakorlatai
 - A tanulók próbacselekvései
 - A munkafogás, munkamódszer, munkaeljárás gyakorlata
 - A komplex munkafeladatok célja és összeállításuk szempontjai
18. A visszacsatolás
 - A tanulók munkájának ellenőrzése és értékelése
 - Az ellenőrzést és értékelést segítő, pontosító módszerek
 - A visszacsatolás és a korrekció
19. A tanulók fizikai terhelhetőségének kérdései
 - A tanuló szervezetének alkalmazkodása
 - A munkafolyamatból eredő leterhelés okozta teljesítményingadozás jelensége
 - A szubjektív és az objektív fáradtság

20. A motiváció jelentősége a tanulásban
 - A tanulást motiváló tényezők
 - A motiváció erősítésének lehetőségei
 - A csoportmunka motivációerősítő funkciói
21. A szakmai gyakorlatok megszervezése
 - Az egyéni és kiscsoportos gyakorlati képzés módszertani kérdései
 - A gyakorlóléhelyek közötti áthelyezés megszervezése
22. A mester feladatai a tanulók egészségének megőrzése érdekében
 - Balesetmegelőzési és munkaegészségügyi szabályok
 - Az egészséges életmódra nevelés jelentősége és módszerei
23. A mester feladatai a szakma és a munkahely megszerettetésében
 - A motiváció, a pozitív visszajelzés és a sikerélmény fontossága
 - A megítélési és értékelési hibák, és elkerülésük lehetőségei
24. A mester szerepe a szakmai továbbképzés fontosságának tudatosításában
 - A szakma hagyományainak és fejlődésének figyelemmel kísérése
 - A "permanens önművelés" és az "élethosszig tartó tanulás" szükségességének elve
25. A szakképzés finanszírozása
 - Az iskolarendszerű és az iskolarendszeren kívüli képzés finanszírozása
 - A Szakképzési Alapba történő befizetési módjai
 - Az Alap felosztása, felhasználása

A VÁLLALKOZÁSI ISMERETEK VIZSGAKÉRDÉSEI

1.

Milyen személyes célok határozzák meg a vállalkozások létrehozását és működését?
Mit értünk eladás növekedésen, nyereségen, befektetésen?
Mit értünk a vállalkozásban szolgáltatás alatt, és milyen szolgáltatást kínál a vállalkozás?
Mi a célja az üzleti terv készítésének és mi határozza meg felhasználási területeit?

2.

Milyen üzleti célok határozzák meg a vállalkozások működését?
 Mi határozza meg a vállalkozásokban kínált termékeket?
 Milyen területeket és problémákat érint, illetve old meg a vállalkozás szolgáltatási rendszere?
 Mi határozza meg a vállalkozásban az alkalmazottak körét, illetve számát?

3.

Jellemezze saját iparági területének lehetőségeit!
 Mitől függ a kínált termékek különleges státusa?
 Jellemezze a szolgáltatásokat, illetve a termékeket igénybe vevő vásárlói kört!
 Mi határozza meg a rendelések körét, illetve időrendjét?

4.

Milyen iparági növekedés jellemzi saját munkaterületét?
 Mi befolyásolja a vásárlókat, hogy melyik vállalkozástól vásárolják meg a termékeket?
 Hogyan határozza meg területileg a célpiacot?
 Melyek a beosztottaktól és az alkalmazottaktól elvárt ismeretkörök?

5.

Ismertesse, hogy mennyire illik bele vállalkozása az iparág jelenlegi helyzetébe!
 Mi befolyásolja a vállalkozásban az árakat?
 Hogyan határozza meg területileg a szolgáltatásokat, illetve a termékeket igénybe vevők körét?
 Hogyan és milyen feltételek alapján választja ki az alkalmazottakat?

6.

Mi befolyásolja az üzleti célok változásait?
 Milyen költségek kerülnek be a termékárakba?
 Jellemezze egy vállalkozás fizikai megjelenítését - image-t!
 Milyen képzési és továbbtanulási lehetőségeket kell biztosítani az alkalmazottaknak, mi ennek a célja?

7.

Milyen tényezők gátolhatják a vállalkozás beindítását, jellemezze ezeket!
 Mi alapján határozza meg a vevőkört, amely a vállalkozástól fog vásárolni?
 Hogyan méri fel és jellemzi az iparági konkurencia vásárlói körét, illetve termékeit?
 Hogyan határozza meg az alkalmazottak és a munkatársak alapterét, fizetését?

8.

Jellemezze a vállalkozás beindításával kapcsolatos kockázati tényezőket!
Milyen költségek befolyásolják a szolgáltatások és a termékek árait?
Mi alapján rendezze el a vállalkozás helyiségének beosztását?
Melyek a bérekhez tartozó kötelező kiegészítő költségek?

9.

Mi határozza meg a vállalkozás telepítési helyét (távolság, közlekedés, parkolás, észrevehetőség, reklám, megközelíthetőség)?
Melyek azok a befolyásoló tényezők, amelyek a vállalkozásokat sikeressé teszik?
Mi befolyásolja a vállalkozás külső és belső megjelenítésének formáit?
Mi alapján készíti el az alkalmazottak munkaköri leírását?

10.

Ismertesse a vállalkozási hellyel kapcsolatos birtokbavételi költségeket!
Milyen tényezőket vesz figyelembe az árak meghatározásánál?
Határozza meg a vállalkozásban előforduló terméksorok és márkák jelentőségét, illetve befolyásolási szerepüket!
Jellemezze egy vállalkozás cégformáját!

11.

Hogyan választja ki a vállalkozás szervezeti felépítési sémáját?
Milyen eladási technikákat ismer és melyiket használja saját vállalkozásában?
Mi határozza meg a vállalkozásban kínált szolgáltatások és azok minőségét?
Milyen jogi, szervezeti formákat alkalmazna a vállalkozás során, jellemezzen egyet!

12.

Milyen engedélyekre és jogosítványokra van szükség a vállalkozás beindításához?
Mely termékek, miért és mikor vonzzák a vásárlókat az árengedményekkel?
Milyen reklámot kell használni, hogy a vállalkozás elérje az általa meghatározott célpiacot?
Ismertesse a vállalkozással kapcsolatos adózási kérdéseket és jogszabályokat!

13.

Milyen rendszabályok hatnak ki a vállalkozásokra?
Hogyan alkalmazza és mely területeken az árengedményeket a vállalkozásokban?
Milyen marketing kommunikációs eszközöket használ a reklámozás területén?
Mi a számvitel célja? Mit foglal magába?

14.

Melyek a főbb piaci kockázatok?

Ki és hogyan koordinálja a különböző eladási módszereket?

Hogyan helyezné el áruját, vagy termékét a kirakatban, illetve a szolgáltatást nyújtó helyiségekben és miért?

Hogyan és mire használják fel a vállalkozásban a számviteli információt?

15.

Mit értünk üzleti vállalkozáson, jellemezze azt!

Mi határozza meg potenciális szállítók körét?

Mennyire befolyásolja az ár a vállalkozás marketing stratégiáját?

Hogyan lehet felhasználni a vállalkozásban a beszámoló jelentés tartalmát, elemeit?

16.

Mi segíti, illetve mi gátolja a vállalkozások létrejöttét, illetve elterjedését?

Hogyan határozza meg az ellátmányt, amely szükséges a vállalkozás működéséhez?

Hogyan befolyásolja a társadalmi, a gazdasági és a természeti környezet az árengedményeket?

Mit tartalmaz a főkönyvi kivonat?

17.

Milyen szerepet töltenek be a vállalkozások a gazdasági életben?

Mi befolyásolja a szolgáltatás és a termelés szervezeti felépítését?

Milyen árengedmény-politikát folytathat a vállalkozás?

Hogyan értelmezi a mérleget, és az eredmény kimutatását?

18.

Sorolja fel a vállalkozás elindításához szükséges feltételeket, és jellemezze azokat!

Mekkora készletet kell raktáron tartani, mi ennek a költségvonzata?

Jellemezze a termékekhez kapcsolódó speciális szolgáltatásokat és hogyan alkalmazza ezeket!

Mit értünk finanszírozás alatt?

19.

Mi az állam szerepe a vállalkozásban? Milyen eszközökkel szabályozza az állam a vállalkozások működését?

Mi határozza meg a vállalkozások alkalmazotti létszámát,

Hogyan befolyásolja a vállalkozás munkafolyamatát az üzlet elrendezése és beosztása?

Ismertesse a Társadalombiztosítással kapcsolatos kötelezettségeket!

20.

Jellemezze a vállalkozásokra ható környezeti és befolyásoló tényezőket!
Mit értünk piac alatt?
Mi a lényege a marketingnek?
Mikor fizetőképes a vállalkozás, mit értünk likviditás alatt?

21.

Milyen gazdasági társasági formákat ismer? Mondjon példát mindegyikre!
Hogyan válaszolja meg a következő kérdéseket a környezet, illetve a piac : mit, hogyan, kinek?
Hogyan alkalmazzák a vállalkozók a marketing szemléletet?
Mi a pénzügyi terv tartalma és miért kell a vállalkozás működésében ezt elkészíteni?

22.

Mi jellemzi az egyéni vállalkozást, sorolja föl a befolyásoló tényezőket!
Kik a piac szereplői és mit értünk piaci versenyen?
Milyen eszközök szolgálják a marketing célok megvalósítását?
Milyen problémákat kell feltárni az üzleti terv előkészítése során?

23.

Jellemezze az üzleti vállalkozás telephely kiválasztásának szempontjait!
Sorolja fel a piaci formákat, piaci szerkezeteket és jellemezze őket!
Jellemezze a piackutatás lényegét és területeit!
Milyen külső és belső tényezők határozzák meg a vállalkozás működését?

24.

Ismertesse a kamarai kötelezettségeket a vállalkozással kapcsolatosan!
Mi jellemzi a kereslet, kínálati függvényt? Mi befolyásolja az egyensúlyi árat?
Milyen értékesítés - ösztönzési eszközöket ismer és alkalmaz?
Melyek a vállalkozás alapgondolatainak prioritásai (stratégia)?

25.

Milyen teendők szükségesek a vállalkozás megszüntetésével kapcsolatosan?
Mi jellemzi az ár funkcióit?
Hogyan alkalmazza a kapcsolatszervezést, illetve a személyes kapcsolatrendszereket (PR)?
Mi az üzleti terv tartalma?

26.

Jellemezzen egy gazdálkodási/termelési folyamatot.

Ismertesse a vállalkozással összefüggő gazdálkodási szempontokat és ismérveket.

Mutassa be az anyagbeszerzés folyamatát, a raktározás, a tárolás szabályos tevékenységét!

Milyen intézkedéseket kell tenni a munkavédelem és a munkahelyi balesetekkel kapcsolatosan?

27.

Ismertesse a vásárló/fogyasztó jogait és a fogyasztóval szemben elvárt magatartási jegyeket!

Sorolja fel a munkavédelemmel és a munkavégzéssel kapcsolatos biztonságtechnikai ismereteket!

Ismertesse a környezetvédelemmel kapcsolatos jogi szabályozásokat.

Ismertesse a termelésirányítás folyamatát.