

FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Online élelmiszer kereskedelmi áru összekészítő; -szállító

b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Online élelmiszer kereskedelmi áru összekészítő; -szállító

Szakmai programkövetelmény azonosító száma:	SzPk-00246-19-17 3 05 2
Szakmai programkövetelmény érvényessége	2019-04-18

2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

programkövetelmény modul azonosító száma	modul megnevezése
SzPk-00246-19-17 3 05 2 /M-01	Az online élelmiszer kereskedelem árukiszállításának alapfolyamatai
SzPk-00246-19-17 3 05 2 /M-02	Az online élelmiszer kereskedelem áruösszekészítési ismeretei
SzPk-00246-19-17 3 05 2 /M-03	Az online élelmiszer kereskedelem árukiszállító eszközeinek ismeretei
SzPk-00246-19-17 3 05 2 /M-04	Az online élelmiszer kereskedelem vásárlói kiszolgálásának ismeretei

4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

17 - Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció

5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELÖLÉSE

3 - szint

6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

Iskolai előképzettség

alapfokú iskolai végzettség

Szakmai előképzettség

szakmai előképzettséghez nem kötött

Egészségügyi alkalmassági követelmények

szükséges, éspedig:

Foglalkozás-egészségügyi vizsgálat

Előírt gyakorlati idő

nem szükséges

Egyéb feltételek

szükséges, éspedig:

"B" kategóriájú vezetői engedély

7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA

Az online élelmiszer kereskedelmi áru összekészítő; -szállító szakmai végzettséggel rendelkező: fogadja az online érkezett megrendelést, tájékoztatja a vásárlókat a megrendelés folyamatáról, elvégzi a megrendelt áru minőségi és pontos összekészítését a kihelyezési tervnek megfelelően, becsomagolja a terméket, továbbá az online élelmiszer kereskedelem árukiszállító eszközeivel történő kiszállítással elvégzi a vásárlók udvarias kiszolgálását, elszámoltatja az ellenértéket, kiállítja a bizonylatokat.

8. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA

FEOR főcsoport megnevezése	FEOR száma	Foglalkozás megnevezése	A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület
5. Kereskedelmi és szolgáltatási foglalkozások	5129	Egyéb, máshova nem sorolható kereskedelmi foglalkozású	Online élelmiszer kereskedelmi áru összekészítő; -szállító

9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÖSSZÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés összóraszám	100	150
Elméleti képzés idő aránya (%)	24	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	76	

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

10. A TERVEZETT KÉPZÉS MUNKAERŐ-PIACI RELEVÁNCIÁJA

Az online élelmiszer kereskedelemben gyors bővülés tapasztalható. A következő években, ahogy az új vásárlási formákra fogékony társadalmi réteg vásárlóereje növekszik, további dinamikus térnyerés prognosztizálható. Az online élelmiszer kereskedelemben tapasztalható vásárlói igény kielégítése céljából szükség van olyan szakemberekre, akik elvégzik a vásárlók kiszolgálását a megrendeléstől az áru összekészítésen át a házhoz szállításig.

11. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése

3.1. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00246-19-17 3 05 2 /M-01
A programkövetelmény modul megnevezése	Az online élelmiszer kereskedelem árukiszállításának alapfolyamatai

3.1.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	20	30
Elméleti képzés idő aránya (%)	80	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	20	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.1.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a kiszállítási terv elemeit, felépítését.	Képes a kiszállítási terv adatainak értelmezésére.	Törekszik a vásárlók kiszállítási tervének megfelelő kiszolgálására.	Önállóan értelmezi a kiszállítási tervet, betartja az abban foglaltakat.
Ismeri a kézi adathordozó részeit, felépítését, működését.	Szakszerűen használja a kézi adathordozó eszközt.	A kézi adathordozó rendeltetésszerű használatára törekszik.	Önállóan, felelősségteljesen használja a kézi adathordozó eszközt.
Ismeri az online élelmiszer kereskedelmi folyamathoz kapcsolódó egy és kétdimenziós vonalkódokat és azok felépítését.	Képes a megrendeléshez kapcsolódó vonalkódokat kinyomtatni és azokat helyesen alkalmazni.	Ismeretei folyamatos fejlesztésére törekszik.	Önállóan értelmezi a vonalkódok információ tartalmát.
Ismeri a selejt áruk és a készlethiány keletkezésének okait.	Felismeri és elvégzi a selejt áru kezelésével kapcsolatos teendőket.	Fontosnak tartja, hogy selejt áru ne kerüljön a vásárlóhoz.	A selejt árut és készlethiányt felelősségteljesen jelzi felettesének.
Ismeri a speciális termékekre vonatkozó kiszolgálási szabályokat.	A speciális termékeket szakszerűen adja át a vásárlónak.	A kiszolgálási szabályok precíz, maradéktalan betartására törekszik.	Betartja a speciális termékekre vonatkozó kiszolgálási szabályokat.

Ismeri a kiszállítás során használt eszközök tulajdonságait, ismeri a speciális helyzetekben történő eljárási rendet.	Szakszerűen használja a kiszállítási eszközöket.	Fontosnak tartja a kiszállítási eszközök állapotának megóvását.	Felelősséget vállal a kiszállítási eszközök rendeltetésszerű használatáért.
Ismeri a közúti ellenőrzés és közúti baleset esetén történő eljárás szabályait.	Közúti ellenőrzés, baleset esetén szakszerűen jár el.	A közlekedés során a balesetek megelőzésére törekszik.	Betartja a közúti közlekedés szabályait.
Tisztában van a Klikk & collect folyamat elméleti hátterével, folyamatával.	Tájékoztatást ad a vásárlónak a Klikk & collect folyamatról.	Világos, egyértelmű információ átadására törekszik a vásárlók tájékoztatása során.	Önállóan elmagyarázza a vásárlónak a Klikk & collect folyamat menetét.
Ismeri az árukiszállításhoz kapcsolódó papír alapú és az elektronikus dokumentáció tartalmát.	Képes az árukiszállításhoz kapcsolódó dokumentáció helyes kitöltésére.	Pontosságra törekszik a dokumentáció kitöltése során.	Önállóan, felelősségteljesen vezeti, mind a papír alapú, mind az elektronikus dokumentációt.
Tisztában van a munkakör speciális munka-, tűz és balesetvédelmi ismereteivel.	Alkalmazza a speciális munka-, tűz és balesetvédelmi szabályokat.	Magára nézve kötelezőnek tekinti a munka-, tűz és balesetvédelmi előírások betartását.	Betartja a munkakör speciális munka-, tűz és balesetvédelmi előírásait.

A képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll

Nem

3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00246-19-17 3 05 2 /M-02
A programkövetelmény modul megnevezése	Az online élelmiszer kereskedelem áruösszekészítési ismeretei

3.2.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	30	45
Elméleti képzés idő aránya (%)	20	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	80	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.2.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri az online élelmiszer kereskedelmi megrendelés elemeit.	Fogadja a megrendelést, értelmezi a megrendelési adatokat.	Szem előtt tartja a vásárlók igényeit a megrendelés során.	Önállóan értelmezi a megrendelési adatokat, szükség esetén feleltetse segítségét kéri az adatok értelmezésében.
Tisztában van a kézi adathordozó megrendelés funkciójának elemeivel.	Szakszerűen használja a kézi adathordozó megrendelés funkcióját.	Törekszik a megrendelés pontos, precíz végrehajtására.	Felelősségteljesen leadja a megrendelést a kézi adathordozó segítségével.
Ismeri a kihelyezési terv felépítését, az összekészítési terv elemeit, a megrendelt termék összekészítésének folyamatát.	Össze gyűjti a termékeket a kihelyezési tervnek megfelelően a polcokról/raklapokról.	Törekszik a termékeket a jó gazda elvével, magas szintű vásárlói elégedettséggel összekészíteni.	Önállóan, felelősséget vállalva munkájáért összekészíti a megrendelés teljesítéséhez szükséges fizikai eszközöket.
Ismeri a speciális termékeket, azok kiszolgálási szabályait.	Képes felismerni a megrendelésben szereplő speciális termékeket.	A speciális termék szakszerű átadására, törekszik.	Betartja a speciális termékek kiszolgálására vonatkozó szabályokat.
Ismeri a raktározási alapelveket.	Alkalmazza munkája során a raktározás alapelveit.	Fontosnak tartja a raktározási alapelvek betartását.	A raktáros iránymutatása mellett végzi munkáját.

Ismeri az összeszedési körutak, a kiszolgálási szint, a helyettesítő termék fogalmát.	Képes különbséget tenni az összeszedési körutak között.	Igyekszik azonosulni az új kereskedelmi kiszolgálással.	Önállóan szállítja ki a megrendelt árut.
Tisztában van a kézi adathordozó termék összekészítési funkciójának elemeivel.	A szabályok szerint összekészíti a vásárlói megrendelést.	A termékek pontos, maradéktalan összekészítését tartja szem előtt.	Önállóan készíti össze a vásárlói megrendelést.
Ismeri a helyettesítő termék szabályait.	Helyettesítő termékek ajánl a vásárlónak.	Szem előtt tartja a vásárlók igényeit a helyettesítő termék alkalmazása során.	Betartja a helyettesítő termékre vonatkozó szabályokat.
Ismeri a hibás termékek kezelésének folyamatát.	Szakszerűen kezeli a hibás termékeket.	A termékekkel kapcsolatos minőségi szempontok maximális figyelembevételére törekszik.	A hibás terméket önállóan felismeri és jelzi felettesének.
Ismeri a termékek csomagolására vonatkozó szabályokat.	Elvégzi az összekészített termékek csomagolását.	A termékek pontos, szakszerű csomagolására törekszik.	Önállóan csomagolja be az összekészített termékeket.
Ismeri a bevásárlási statisztika mérőszámait, a kiszolgálási színvonal fogalmát.	Képes a kiszolgálási színvonal folyamatos javítására.	Törekszik a vásárlók magas színvonalú kiszolgálására.	
Ismeri az összekészített termék kiszállításának lépéseit.	Azonosítja a megrendelt termék kiszállításának folyamatait.	Azonosítja a megrendelt termék kiszállításának folyamatait.	Önállóan, felelősségteljesen végzi a termék kiszállítását.
Ismeri az összekészítés során használt fizikai eszközök takarításának folyamatát.	Elvégzi az eszközök takarítását.	Fontosnak tartja munkafolyamatok során használt eszközök higiéniájának betartását.	Önállóan, felelősségteljesen végzi az eszközök takarítását.
Ismeri az összekészítés eszközeinek, azok alkatrészeinek cseréjére/töltésére vonatkozó folyamatot.	Képes az összekészítés során használt fizikai eszközök fogyó/kopó/merülő alkatrészek cseréjére/töltésére.	Pontos, precíz munkavégzésre törekszik.	Önállóan végzi el az összekészítés eszközeinek cseréjét, töltését.
Ismeri az egyes hulladékok fajtáit, tudja, hogyan kell gyűjteni a veszélyes és nem veszélyes hulladékot.	Szelektíven gyűjti a hulladékot.	Fontosan tartja a szelektív hulladékgyűjtést.	Betartja a szelektív hulladékgyűjtésre vonatkozó szabályokat.

A képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll

Nem

3.3. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00246-19-17 3 05 2 /M-03
A programkövetelmény modul megnevezése	Az online élelmiszer kereskedelem árukiszállító eszközeinek ismeretei

3.3.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	20	30
Elméleti képzés idő aránya (%)	5	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	95	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.3.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri az online élelmiszer kereskedelem árukiszállító eszközeit, működési alapelveit.	Szakszerűen használja az online élelmiszer kereskedelem árukiszállító eszközeit.	Magára nézve kötelezőnek tekinti az eszközök rendeltetésszerű használatát.	Felelősséget vállal az árukiszállító eszközökért.
Ismeri a speciális kiszállító eszközök (pl. Hűtött légtér) helyes működtetésének folyamatát, az árukiszállító eszközök berakodásának, kirakodásának folyamatát.	Elvégzi az áru berakodását, kirakodását, alkalmazza a termékek mozgatására vonatkozó szabályokat.	Mindent elkövet annak érdekében, hogy a vásárló elégedett és visszatérő online ügyfélle váljon.	Önállóan végzi el az áru berakodását, kirakodását.
Ismeri az árukiszállító eszközök elektronikus és papír alapú dokumentációit.	Képes az áru kiszállításhoz kapcsolódó dokumentációkat helyesen kitölteni.	A dokumentumok pontos, precíz vezetésére törekszik.	Betartja a dokumentáció vezetésére vonatkozó szabályokat.

Ismeri az árukiszállító eszköz(ök) higiéniai és takarítási követelményeit.	Tisztán tartja az árukiszállító eszközöket.	Törekszik a termékeket a jó gazda elvével, magas szintű vásárlói elégedettséggel kiszállítani.	Betartja az árukiszállító eszközök higiéniai és takarítási követelményeit.
--	---	--	--

A képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll

Nem

3.4. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00246-19-17 3 05 2 /M-04
A programkövetelmény modul megnevezése	Az online élelmiszer kereskedelem vásárlói kiszolgálásának ismeretei

3.4.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	30	45
Elméleti képzés idő aránya (%)	5	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	95	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.4.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri azokat a folyamatokat, amelyeket azon vásárlók esetében szükséges alkalmazni, akik először vásároltak az online élelmiszer kereskedelemben.	Szakszerűen, a kiszolgálás folyamatának lépéseit alkalmazva kiszolgálja a vásárlókat.	A vásárlók udvarias kiszolgálására törekszik.	Önállóan, és felelősségteljesen szolgálja ki a vásárlókat az online élelmiszer kereskedelemben.
Ismeri a vásárlói kiszolgálási folyamat során előforduló nem megfelelőségek helyes eljárási rendjét, a helyettesítő termék fogalmát, ajánlásának folyamatát.	Igény esetén helyettesítő terméket ajánl a vásárlóknak.	A vásárlói kiszolgálási folyamat során előforduló nem megfelelőségek minimalizálására törekszik.	Szükség esetén önállóan ajánl helyettesítő terméket a vásárlóknak.
Ismeri a megrendelt terméknek a kiszállító eszköztől a vásárló ajtajáig történő eljuttatásának folyamatát.	Az árukiszállító eszközzel eljuttatja az online megrendelt terméket a vásárlóknak.	Világos, érthető kommunikációra törekszik a termék átadása során.	Önállóan, munkájáért felelősséget vállalva szállítja ki a terméket a vásárlóknak.

Ismeri a termék átadáshoz kapcsolódó elektronikus és papír alapú dokumentációkat.	Képes a termékátadás dokumentációját helyesen kitölteni.	A dokumentáció, pontos precíz, maradéktalan kitöltésére törekszik.	Felelősségteljesen betartja a termékátadás dokumentációjára vonatkozó szabályokat.
Ismeri a megrendelés ellenértékének kiegyenlítési folyamatát, a fizetési módokat és az ehhez használt eszközök helyes működését, a fizetési kifogások és a sikertelen fizetési esetekben történő eljárási rendet.	Képes az ellenérték elszámolására, bizonylatok kiállítására, pénzkezelésre.	Pontos, precíz munkavégzésre, az anyagi kár elkerülésére törekszik.	Önállóan felelősségteljesen végzi az ellenérték elszámolását.
Ismeri a visszarúzott termékek útját a szállító járműtől a raktározási pontig.	Elvégzi a meg nem vásárolt termék visszarúzását.	Szem előtt tartja a vásárlók elégedettségét.	Felettesével együttműködik a termék visszarúzása során.

A képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll

Nem