

Tartalomjegyzék

1. Mutassa be egy tetszőleges áruféleség példáján keresztül az áruátvétel folyamatát, az áruátvétel során használt eszközöket!	6.
1.1. Az áruátvétel elhelyezése a beszerzés folyamatában	6.
1.2. Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása az egység működésének eredményességére	8.
1.3. Az áruátvétel előkészítése, a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei	8.
1.4. A mennyiségi átvétel lehetséges módjai; egy kiválasztott áruféleség mennyiségi átvételének folyamata	9.
1.5. A mennyiségi átvétel során használt eszközök ismertetése, kezelésük szabályai; a kiválasztott áruféleség átvétele során használt eszközök	10.
1.6. A kiválasztott áruféleség minőségi jellemzőinek, követelményeinek figyelembe vételével a minőségi átvétel szempontjai, folyamata	10.
1.7. A kiválasztott áruféleség minőségi áruátvétele során használt módszerek, eszközök	10.
2. A mellékelt bizonylatok felhasználásával mutassa be az áruátvétel adminisztrációs feladatait!	11.
2.1. A mellékelt , áruátvételhez kapcsolódó bizonylatok (megrendelés, szállítólevél, illetve számla, átvételi jegyzék a beérkezett árukról) szerepe, szabályosságának értékelése	11.
2.2. Az áruátvétel folyamata a bizonylatok egybevetésével, eltérések esetén javaslattevél a megoldásra	11.
2.3. Az áruátvétel igazolása	12.
2.4. A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módjai, szabályai	12.
2.5. A mellékelt eseteleírás alapján javaslattevél a kifogások elintézésének módjára	13.
3. Mutassa be egy adott árucsoport példáján keresztül az áruk jellegétől függő tárolási szabályokat és az alkalmazható raktározási módokat!	14.
3.1. Az áruk raktári elhelyezése és tárolása	
3.1.1. Az állagvédelem biztosítása	14.
3.1.2. Az áttekinthetőség, hozzáférhetőség biztosítása	15.
3.1.3. A kedvező helykihasználás biztosítása	15.
3.1.4. A vagyon- tűz- balesetvédelmi, közegészségügyi szabályok betartásának biztosítása	15.
3.2. Tárolási módok, az áruk tárolására szolgáló berendezések, eszközök	16.
3.3. Árumozgató gépek, eszközök, alkalmazásuk előnyei, használatuk alapvető szabályai	16.
3.4. Egy kiválasztott árucsoport lehetséges raktározási módjai, tárolási szabályai	17.
3.5. A kiválasztott árucsoport tárolására, mozgatására szolgáló eszközök, berendezések	17.
4. Mutassa be az áruk eladásra történő előkészítésének feladatait egy kiválasztott áruféleség példáján keresztül!	18.
4.1. Az áruk eladásra történő előkészítésének műveletei	18.
4.1.1. Az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása	18.
4.1.2. Az árun vagy a csomagoláson a vevők tájékoztatását szolgáló információk meglétének ellenőrzése, szükség szerinti feltüntetése	19.
4.1.3. Áruvédelmi címkék elhelyezése a terméken	20.
4.2. Árfeltüntetés a vonatkozó előírásoknak megfelelően	21.
4.3. A kereskedelmi egység által előrecsomagolt áruk tájékoztató címkéjének tartalmára vonatkozó előírások	21.
4.4. Az áruk eladásra történő előkészítését segítő gépek, eszközök	24.
4.5. Egy kiválasztott áruféleség eladásra történő előkészítésének ismertetése, az előkészítés során használandó eszközök és azok kezelése	25.

5. Ismertesse az áruk eladótéri elhelyezésének szempontjait és szabályait, ezek érvényesülését gyakorlati munkahelyén!	26.
5.1. Az áruk eladótéri kihelyezésének szabályai	26.
5.1.1. Az áruk jellege, tulajdonságai	26.
5.1.2. Az áru minőségének védelme	26.
5.1.3. A vagyonvédelem	26.
5.1.4. A vásárlási döntések befolyásolására vonatkozó célok	27.
5.1.5. Vevőkényelmi és munkaszervezési szempontok figyelembe vételével	28.
5.2. Az áruk eladótéri elhelyezésére szolgáló berendezések	28.
5.3. Gyakorlati munkahelyén az áruk eladótéri elhelyezésének értékelése a fenti szempontok alapján	28.
6. Mutassa be a készletnagyság megállapításának szerepét és módjait, a leltározás menetét, a leltáreredmény megállapításának folyamatát!	29.
6.1. A készletnagyság megállapításának szerepe, módjai	29.
6.1.1. Folyamatos készletnyilvántartás	29.
6.1.2. Tényleges készletfelmérés	29.
6.2. A készletnagyság meghatározásának módja(i) a gyakorlati munkahelyén	30.
6.3. A készletnövekedés és készletcsökkenés esetei	31.
6.4. A leltározás menete	31.
6.4.1. A leltározás előkészítése, személyi és tárgyi feltételei	31.
6.4.2. A leltározás tényleges lebonyolítása	32.
6.4.3. A leltáreredmény megállapítása	32.
6.5. A mellékelt leltárösszesítő , valamint a könyv szerinti készlet változására vonatkozó adatok alapján a leltáreredmény megállapítása	32.
6.6. A leltáreltérés lehetséges okainak megfogalmazása	33.
7. Két kiválasztott áruféleség példáján keresztül mutassa be a vásárlás indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, valamint a vásárlói döntések befolyásolásának lehetséges eszközeit!	34.
7.1. A vásárlási döntés folyamata	34.
7.1.1. A szükséglet kialakulása	34.
7.1.2. Információgyűjtés	35.
7.1.3. Kereslet	36.
7.2. A vásárlási döntést befolyásoló tényezők	39.
7.2.1. Értelmi és érzelmi indítékok	39.
7.2.2. A korábbi vásárlás utáni elégedettség	40.
7.3. Vevőtípusok a vásárlási magatartás alapján	41.
7.3.1. A különböző életkorú vevők elvárásai	41.
7.3.2. Az eltérő vásárlási tudatosságú (határozottságú) vevők elvárásai	41.
7.3.3. A különböző kompromisszumkészségű vevők elvárásai	41.
7.4. A vásárlók befolyásolásának eszközei	42.
7.4.1. A reklám	42.
7.4.2. A kereskedelmi akciók	42.
7.4.3. A kereskedelmi szolgáltatások	43.
7.4.4. A személyes meggyőzés	43.
7.5. A tétel mellékletében található , a vásárlók befolyásolását szolgáló eszközök (pl. reklámeszközök, akciók felhívásai) mely vásárlótípusok számára, milyen vásárlási indítékok alapján lehetnek meggyőzőek?	43.
7.6. Két kiválasztott áruféleségnél egy- egy kiválasztott vevőtípus esetén a vásárlás lehetséges indítékai, folyamata, a vásárló befolyásolásához alkalmazandó eszközök	43.

8. Mutassa be az egyes értékesítési módok jellemzőit, alkalmazásuk lehetőségeit! Foglalja össze, hogy gyakorlati munkahelyén milyen szempontok indokolják az alkalmazott értékesítési módokat!	44.
8.1. Az egyes értékesítési módok jellemzői	44.
8.1.1. Hagyományos értékesítés	44.
8.1.2. Önkiválasztó értékesítés	45.
8.1.3. Minta utáni értékesítés	45.
8.1.4. Önkiszolgáló értékesítés	45.
8.2. A különböző értékesítési módok alkalmazásának feltételei	46.
8.2.1. A vevőkör igényeit figyelembe véve	46.
8.2.2. Az áru jellegét figyelembe véve	46.
8.2.3. A rendelkezésre álló személyi és tárgyi feltételeket figyelembe véve	47.
8.3. A gyakorlati munkahelyen alkalmazott értékesítési módok és azok értékelése a fenti szempontok szerint	47.
8.4. Megadott bolti alaprajz és árulrendezés alapján következtessen az alkalmazott értékesítési módra!	47.
9. Mutassa be az eladás folyamatát a vevő fogadásától a vásárlás befejezéséig egy adott áruféleség és adott értékesítési mód esetében! Ismertesse egy kiválasztott áru esetében az árubemutató szempontjait, elveit!	48.
9.1. Az eladás folyamata	48.
9.1.1. A vevő fogadása	48.
9.1.2. Az áru bemutatása (személyes és személytelen)	49.
9.1.3. Az ellenérték elszámolása	49.
9.1.4. Az áru becsomagolása	50.
9.2. A mellékletben megadott üdvözlési módok, a vevő megszólításának, az árubemutatóhoz kapcsolódó tájékoztatás különböző módjainak értékelése indoklással	53.
9.3. A megadott áruféleség és értékesítési mód ismeretében az eladás folyamatának részletes bemutatása indoklással	53.
9.4. Egy megadott áruféleség személyes árubemutatója, különös tekintettel az áru használhatóságára, előnyeire, az árukezelés módjára	53.
10. Ismertesse a pénztárgépek használatának szerepét, szabályait! Mutassa be a gyakorlati munkahelyén használt pénztárgépek használatának módját!	54.
10.1. A pénztárgépekkel szembeni követelmények	54.
10.2. A pénztárterminálok használatának előnyei	54.
10.3. A pénztárosi munkahelyeken használt felszerelések, berendezések, ezek szerepe	55.
10.4. A pénztáros feladatai	56.
10.4.1. A műszak megkezdésekor	56.
10.4.2. A műszak alatt	56.
10.4.3. A műszak végén	57.
10.5. A gyakorlati munkahelyén használt pénztárgépekkel ellátható feladatok, a pénztárgépekhez tartozó felszerelések, berendezések és azok használatának módja	58.
10.6. A műszak megkezdésekor, a műszak alatt és a műszak végén ellátandó pénztárosi feladatok a gyakorlati munkahelyén	58.
11. Mutassa be a pénztáros feladatait, a vásárlás ellenértékének elszámolására vonatkozó szabályokat a mellékelt bizonylatok felhasználásával!	59.
11.1. Az ellenérték elszámolásának mozzanatait, szabályait	59.
11.1.1. a pénz átvételére vonatkozó szabályok	59.
11.1.2. A vásárlási tételek rögzítésének módjai, szabályai	59.
11.1.3. A bizonylat és a visszajáró pénz átadásának szabályai	59.

- 11.2. A gépi nyugta és a számla szerepe, tartalma a [mellékelt bizonylatok alapján](#) 61.
 11.3. Készpénzfizetési számla kiállítása a [megadott információk alapján](#). A számla kiállításának és kezelésének szabályai 63.
 11.4. A pénztáros feladatai az utalványokkal történő fizetés esetén 64.
 11.5. A pénztáros teendői a bankkártyával, hitelkártyával történő fizetés esetén 64.

12. Ismertesse a fogyasztói érdekvédelem alapvető előírásait! Értékelje a melléklet csomagoláson lévő feliratokat, jelöléseket a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások figyelembe vételével! 65.

- 12.1. A fogyasztókat megillető jogok 65.
 12.2. A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályi előírások 66.
 12.2.1. A termékek biztonságosságára vonatkozó előírások 66.
 12.2.1.1. A termékfelelősség szabályozása 66.
 12.2.1.2. A minőségtanúsítási kötelezettség (minőségi bizonyítvány, megfelelőségi nyilatkozat, CE jelzés) 66.
 12.2.2. A fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások 67.
 12.2.2.1. A termékcímke 67.
 12.2.2.2. Műszaki leírás, használati-kezelési útmutató 67.
 12.2.2.3. A fogyasztói ár feltüntetése 67.
 12.2.2.4. Megkülönböztető minőségi jelek 67.
 12.3. [A mellékelt fogyasztói csomagolás](#) alapján a tájékoztató feliratok, ábrák értelmezése, a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások betartásának értékelése 67.

13. Foglalja össze az értékesítéshez kapcsolódó, eladás utáni teendőket: a szolgáltatások igénybevételéhez, a jótállással értékesített áruk eladásához, valamint a vevőreklamáció intézéséhez kapcsolódó feladatokat! A mellékelt esettanulmány alapján mutassa be a reklamáció intézésének menetét! 68.

- 13.1. Az áruk értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatások 68.
 13.2. A szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos eladói teendők (tájékoztatás, adminisztrációs teendők, bizonylatolás, szervezési feladatok) 69.
 13.3. [A gyakorlati munkahelyen](#) nyújtott szolgáltatások és az azokhoz kapcsolódó eladói feladatok ismertetése 69.
 13.4. A jótállással értékesített áruk eladásához kapcsolódó feladatok (tájékoztatás, adminisztrációs teendők) 69.
 13.5. A fogyasztók észrevételezési és kártérítési jogai; ezek érvényesítéséhez kapcsolódó kereskedői feladatok 70.
 13.5.1. A vásárlók könyvének elhelyezése, kezelése 70.
 13.5.2. A szavatossági jogok érvényesítéséhez kapcsolódó feladatok 71.
 13.6. [A megadott esettanulmány szerinti](#) reklamáció intézésének lehetséges módjai, menete 72.

14. Ismertesse a kereskedelmi egységekben használt hűtőberendezések, mérlegek, valamint az áruk szeletelését, aprítását, csomagolását segítő gépek, eszközök jellemzőit, kezelésük szabályait! Ismertesse a gyakorlati munkahelyén alkalmazott gépek, eszközök szerepét, használatának szabályait! 73.

- 14.1. A kereskedelmi egységekben alkalmazott gépek, eszközök szerepe 73.
 14.2. A hűtőberendezések fajtái, a használatukra vonatkozó előírások 73.
 14.3. A mérlegek fajtái, működésük, a használatukra vonatkozó előírások 74.
 14.4. Aprító, szeletelő, csomagoló gépek, eszközök 76.
 14.5. [A gyakorlati munkahelyén alkalmazott](#) gépek, eszközök, és azok használatának szabályai 77.

15. Mutassa be a kereskedelmi egységekben alkalmazott vagyónvédelmi

berendezések, eszközök, az árumozgatást és az árazást segítő gépek, eszközök jellemzőit és kezelésük szabályait!	78.
15.1. Vagyonvédelmi eszközök, berendezések	78.
15.2. Elektronikus és integrált áruvédelmi rendszerek, a működtetésükhöz kapcsolódó kereskedői feladatok	78.
15.3. A gyakorlati munkahely vagyonvédelmi rendszerének bemutatása	80.
15.4. Kézi és gépi árumozgató eszközök a kiskereskedelmi egységekben	80.
15.5. Árazást és készletnyilvántartást segítő gépek, eszközök	81.
15.6. Árumozgatást, árazást és készletnyilvántartást segítő eszközök a gyakorlati munkahelyen	82.
16. Mutassa be a hagyományos és kód típusú árurendszerek jellemzőit! Értelmezze a mellékelt termékcímkén szereplő kódot a forrásanyag felhasználásával!	83.
16.1. Az áruk csoportosítása	83.
16.1.1. Felhasználásuk célja szerint	83.
16.1.2. Jellegük szerint	83.
16.2. Kód típusú osztályozási rendszerek lényege, alkalmazásuk területei, előnyei	83.
16.2.1. Európai Áruazonosító Kódrendszer (EAN)	84.
16.2.2. Egységes Termékazonosító Kódrendszer	86.
16.2.3. Belföldi Termék Osztályozás (BTO)	87.
16.2.4. Kereskedelmi Vámtarifaszám (VTSZ)	88.
16.3. A vonalkódok alkalmazása a kereskedelemben	88.
16.4. A mellékelt termékcímkén szereplő vonalkód értelmezése, az országazonosító kódokat tartalmazó táblázat felhasználásával az áruk származási helyének megállapítása	92.
17. Mutassa be a minőségbiztosítás jelentőségét, szerepét, a minőségre ható tényezőket, valamint a mellékletek alapján a minőségtanúsítás alapvető eszközeit!	93.
17.1. A minőség objektív és szubjektív jellemzői	93.
17.2. A minőségre ható tényezők	95.
17.3. Nemzetközi minőségbiztosítási rendszerek szerepe, egy kiválasztott minőségbiztosítási rendszer alapelveinek ismertetése	95.
17.4. A szabvány fogalma, a szabványosítás szerepe	95.
17.5. A minőségtanúsítás eszközei: minőségi jelek, minőségi bizonyítvány	98.
17.6. A mellékelt minőségtanúsító eszközök jelentése, értelmezése	98.

1. Mutassa be egy tetszőleges áruféleség példáján keresztül az áruátvétel folyamatát, az áruátvétel során használt eszközöket!

Információtartalom vázlata

- Az áruátvétel elhelyezése a beszerzés folyamatában.
- Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása az egység működésének eredményességére.
- Az áruátvétel előkészítése, a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei.
- A mennyiségi átvétel lehetséges módjai; egy kiválasztott áruféleség mennyiségi átvételének folyamata.
- A mennyiségi átvétel során használt eszközök ismertetése, kezelésük szabályai; a kiválasztott áruféleség átvétele során használt eszközök.
- A kiválasztott áruféleség minőségi jellemzőinek, követelményeinek figyelembe vételével a minőségi átvétel szempontjai, folyamata.
- A kiválasztott áruféleség minőségi áruátvétele során használt módszerek, eszközök.

1.1. Az áruátvétel elhelyezése a beszerzés folyamatában

Az áruforgalmi folyamat elemei a beszerzés a készletezés és az értékesítés. Egymással összefüggnek, mégis szétválaszthatóak. Közülük az értékesítés a meghatározó, a többi tényező alkalmazkodik hozzá, bár vissza is hat alakulására. Az áruforgalmi munka mennyiségét, tömegét a kereskedő vállalkozás által eladott áruk árának összességével szokták mérni. Tehát az értékesítés adatával fejezhető ki az egész áruforgalmi folyamat. Természetesen külön is nyilvántartják a beszerzett és a még el nem adott, tehát a készletezett áruk értékét. A beszerzett áruk mennyisége, választéka, a beszerzés gyakorisága hat a készletezés megszervezésére. Gondoskodni kell ugyanis a beszerzett árumennyiség szakszerű tárolásáról.

A raktárak és az eladótér nagysága, felszereltsége ugyanakkor visszahat a beszerzési döntésekre. Csak annyi árut szerezhethünk be, amelynek tárolásáról az áru károsodása nélkül gondoskodni tudunk. A raktári és eladótéri kapacitás hatással van a beszerzés gyakoriságára is. Hiába gazdaságosabb a nagy mennyiségben történő beszerzés, mint az „elaprózott” beszerzés, ha helyhiány miatt az árukat nem tudjuk huzamosabb időn át tárolni. A beszerzés hatással van az értékesítési munkára is. Ha nem szerzünk be elegendő mennyiségű és az igényeknek megfelelő minőségű, választékú árut, akkor a legudvariasabb kiszolgálás mellett is elpártolnak tőlünk a vevők. Ha nem a fogyasztók által igényelt csomagolási egységekben szerezzük be az árukat, akkor gondoskodni kell az áruk bolti előrecomagolásáról. Ugyanakkor az értékesítési tevékenység hat a beszerzési döntésekre. Az értékesítés zavartalansága csak úgy biztosítható, ha kellő időben, a kellő mennyiségben és választékban gondoskodunk az áruk beszerzéséről. Ezért is fontos, hogy az eladók rendszeresen tájékoztassák a bolt vezetőjét a vevők igényeiről, a választék esetleges hiányosságairól.

Az árubeszerzés:

Az árubeszerzés az értékesítéshez szükséges árumennyiség biztosítása. A kiskereskedelmi vállalkozások a termelőktől, a nagykereskedelmi cégektől, külkereskedelmi cégektől vagy

közvetlenül külföldről szerezhetnek be árukat. Azokat az üzleti partnereket, amelyektől az árukat beszerzik, szállítóknak nevezzük.

A beszerzés fontos elemei:

- ❑ a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása,
- ❑ a szállító partnerek kiválasztása,
- ❑ az áruk megrendelése, - az áruk átvétele,
- ❑ a beszerzés ellenértékének kiegyenlítése.

A beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása:

A beszerzendő áruk mennyisége és összetétele (miből mennyit szerzünk be) függ:

- ❑ a forgalom várható nagyságától,
- ❑ a meglévő árukészlet nagyságától és összetételétől, - a raktározási lehetőségektől,
- ❑ az áru utánpótlási időtől,
- ❑ a vállalkozás pénzügyi helyzetétől.

A meglévő árukészlet nagysága és összetétele:

A beszerzendő áruk meghatározásához fel kell mérni a boltban lévő árukészlet nagyságát és összetételét. Kis boltokban viszonylag egyszerű készlet áttekintése. A nagy forgalmú egységekben, pedig ezt a feladatot ma már a számítógépes készletnyilvántartás teszi gyorsan és könnyen megoldhatóvá.

A raktározási lehetőségek:

A bolt raktárainak és eladóterének befogadóképessége (kapacitása) döntően befolyásolja a beszerezhető áruk mennyiségét. Amennyiben a kapacitás nem bővíthető, a növekvő kereslet csak gyakoribb árubeszerzéssel elégíthető ki.

A pénzügyi lehetőségek:

A beszerzett áruk ellenértékét a megállapodásban szereplő határidőig (cash and carry értékesítés esetén azonnal) ki kell fizetni. Ez korlátozhatja a beszerzendő áruk mennyiségét.

A beszerzés stratégiája: Az 5 M alapján:

- ❑ Megfelelő minőség - piaci pozíciónak megfelelően Rövidül a termék életgörbéje, nő a divat szerepe, a tartósság nem annyira fontos kritérium, mint régen
- ❑ Áruminták vizsgálata, szabványok, próbavásárlások, minőség állandósága / vevőreklamáció → többletköltség.
- ❑ Megfelelő ár: A kínálati ár, az árura jellemző ár-teljesítmény viszony, a vevőkör árelfogadása határozza meg. Az ár elemzésekor vizsgálni kell még a szállítási és fizetési feltételeket. Befolyásolja a vállalat vevőpozíciója

- Megfelelő mennyiség: Alacsonyabb készlet sűrűbb, kisebb szállítási tétel nagysággal érhető el. → nő a forgási sebesség, kisebb árengedmények érhetőek el, csúszás áruhiányt is okozhat. Meghatározó a raktárkapacitás, egységcsomagok mérete.
- Megfelelő idő: Összefügg a tétel nagysággal. Terjedőben van a „just in time”. Fontos a szállítás időbeli biztonsága. Taktikai vásárlások ideje: elsősorban tőzsdecikkekénél

Megfelelő szállító: Alapvető, hogy biztonságos, rugalmas, megfelelő minőséget biztosító, kedvező árfekvésű beszállítók legyenek.

1.2. Az áruátvétel célja, lebonyolításának hatása az egység működésének eredményességére

Az áruátvétel a szerződés vagy megrendelés teljesítésének ellenőrzése és igazolása. Az áruátvétel a beszerzés fontos művelete, hiszen utána már az átvevő fél felelős az áruért. Az áruátvétel megszervezése azért fontos, hogy pontosan, gyorsan, a lehető legkisebb költséggel történjen. A szervezés során gondoskodni kell az átvétel személyi és tárgyi feltételeiről. Az áruátvételben részt vevő dolgozóknak ismerniük kell az árukat, az átvétel szabályait, és gyors, pontos munkát kell végezniük. Az áru átvétele történhet az üzletben vagy külön erre a célra szolgáló áruátvevő helyiségben. Az áruátvételhez fontos elegendő helyet biztosítani, előre el kell készíteni a visszaszállítandó göngyölegeket, illetve az esetleges visszárut. Gyakori probléma, hogy a forgalmas városközpontban nappal nagy gondot okozna az árut fuvarozó tehergépkocsik várakozása az áruátvétel alatt. Sok élelmiszerbolt a kora reggeli nyitásra igényli a friss pékárut, tejtermékeket, zöldséget, gyümölcsöt. Ezekben az esetekben szervezik meg az éjszakai áruszállítást, úgy hogy a fuvarozó bejut a kereskedő speciálisan kialakított raktárába, és ott lerakja a kiszállított árut. Ez a speciális raktár a zsiliprendszerű raktár. A raktár utcára nyíló ajtajához kulcsa van a szállítónak, a raktár másik ajtaja az üzletbe nyílik, melyet csak a bolt dolgozói tudnak kinyitni.

Az áruátvétel mozzanatai:

- az áru fogadása,
- az áru mennyiségének és minőségének ellenőrzése,
- az áruátvétellel kapcsolatos adminisztrációs feladatok, az átvétel igazolása.

1.3. Az áruátvétel előkészítése, a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei

Az áru fogadása:

A boltban helyet kell biztosítani az áruátvétel lebonyolítására. Ha mód van rá, célszerű elkülönített áruátvevő helyiséget kialakítani, amely jól megközelíthető az áruszállító járművekkel, s közvetlenül kapcsolódik az áru-előkészítő helyiségekhez és a raktárakhoz. Az áruátvevő helyet el kell látni mindazon berendezésekkel, amelyek a mennyiség és minőség megállapításához szükségesek (mérleg, göngyöleg nyitására, bontására alkalmas eszközök stb.). Elő kell készíteni a

visszaszállításra váró göngyölegeket. Gondoskodni kell az áruátvétel személyi feltételeiről. Az áruátvételben résztvevő dolgozóknak ismerniük kell az árut, az átvétel szabályait.

Az áruk mennyiségi átvétele:

Először meg kell állapítani, hogy a szállítólevélben, vagy a számlán feltüntetett árumennyiség megegyezik-e a megrendelt árumennyiséggel, s a megrendelésben szereplő árakon állították-e ki a szállítólevelet, illetve a számlát. Ha nem egyezik a mennyiség vagy ár, akkor a szállítmányt a boltvezető nem köteles átvenni.

A szállítási okmány és a megrendelés összehasonlítását követően - ha azok egyeznek, vagy az eltérést a boltvezető elfogadja - méréssel, számolással meg kell állapítani a szállított áruk mennyiségét. Ezt mindig a fuvarozó jelenlétében kell elvégezni.

1.4. A mennyiségi átvétel lehetséges módjai; egy kiválasztott áruféleség mennyiségi átvételének folyamata

A fuvarozó jelenlétében elvégzett mennyiségi áruátvétel lehet:

- bruttó súly vagy darabszám szerinti,
- nettó súly vagy darabszám szerinti átvétel.

A bruttó súly vagy darabszám szerinti átvétel esetén az árut göngyöleggel együtt lemérve, illetve azok felbontása nélkül, a göngyölegek darabszáma alapján veszik át. A nettó súlyt úgy állapítják meg, hogy a bruttó súlyból levonják a göngyöleg súlyát. A nettó darabszám pedig úgy állapítható meg, hogy a nagyobb csomagolási egységeken fel van tüntetve azok tartalma. Bruttó átvételt akkor alkalmaznak, ha nincs hely és idő a tételes nettó súly darabszám szerinti átvételre. Az ily módon átvett árut azonban 8 napon belül tételesen, nettó darabszám vagy súly szerint át kell venni. A bolt a szállítók felé történő reklamálás jogát 8 napon túli átvétel esetén elveszíti. Természetesen, ha a bruttó súly vagy darabszám szerinti átvételnél a csomagolás láthatóan sérült, megrongálódott, vagy bármilyen rendellenességet tapasztal az átvevő, ami a mennyiségi hiány lehetőségére utalhat, még a fuvarozó jelenlétében el kell végezni a tételes átvételt. A nettó súly vagy darabszám szerinti átvétel az egységcsomagok, göngyölegek tartalmának tételes mérését, megszámlálását jelenti. Erre a fuvarozó jelenlétében abban az esetben célszerű időt szánni, ha a korábbi szállításoknál mennyiségi hiány mutatkozott, vagy nagy értékű árukról van szó.

Akár bruttó, akár nettó súly, illetve darabszám szerinti átvételt alkalmaznak, a kísérő okmánnyal való összehasonlítás módja szerint az áruátvétel történhet:

- számla vagy szállítólevél szerinti átvétellel, vagy
- vakátvétellel.

1.5. A mennyiségi átvétel során használt eszközök ismertetése, kezelésük szabályai; a kiválasztott áruféleség átvétele során használt eszközök

A számla vagy szállítólevél szerinti átvételkor a boltvezető a kezében lévő számlán szereplő adatokhoz hasonlítja a lemért vagy megszámlolt mennyiséget. Mivel ilyenkor a számla adatai akaratán kívül „befolyásolhatják”, biztonságosabb az ún. vakátvétel. (vakátvétel esetén az áruátvétellel megbízott dolgozók az árut lemérik, megszámlolják anélkül, hogy tudnák milyen mennyiségű árunak kellett beérkezni.) A mérés, számolás eredményéről átvételi jegyzéket készítenek. Ezt követően ezt a jegyzéket összevetik a számlán, illetve szállítólevélen szereplő mennyiségekkel.

1.6. A kiválasztott áruféleség minőségi jellemzőinek, követelményeinek figyelembe vételével a minőségi átvétel szempontjai, folyamata

1.7. A kiválasztott áruféleség minőségi áruátvétele során használt módszerek, eszközök

2. A mellékelt bizonylatok felhasználásával mutassa be az áruátvétel adminisztrációs feladatait!

Információtartalom vázlata

- A mellékelt, áruátvételhez kapcsolódó bizonylatok (megrendelés, szállítólevél, illetve számla, átvételi jegyzék a beérkezett árukról) szerepe, szabályosságának értékelése.
- Az áruátvétel folyamata a bizonylatok egybevetésével, eltérések esetén javaslattétel a megoldásra.
- Az áruátvétel igazolása.
- A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módjai, szabályai.
- A mellékelt eseteírás alapján javaslattétel a kifogások elintézésének módjára.

2.1. A mellékelt, áruátvételhez kapcsolódó bizonylatok (megrendelés, szállítólevél, illetve számla, átvételi jegyzék a beérkezett árukról) szerepe, szabályosságának értékelése

Az áruátvétellel kapcsolatos adminisztrációs feladatok, az átvétel igazolása:

A szállítmány kísérő okmányokkal érkezik a boltba. Ez lehet: szállítólevél vagy számla.

A szállítólevél és a számla tartalma többnyire azonos. **Tartalmazzák:**

- a szállító cég megnevezését, címét, adóazonosító számát,
- a megrendelés dátumát,
- a teljesítés dátumát,
- a szállított áruk megnevezését, azonosító számát, mennyiségi egységét, a szállított mennyiséget, az egységárat,
- a göngyöleg darabszámát és betétdíját,
- a szállító vállalat bélyegző-lenyomatát,
- a szállító cég képviselőjének aláírását.

A fentiekén kívül a számlán mindenképpen fel kell tüntetni:

- a termék, illetve termékek áfa-kulcsát,
- árának áfa-tartalmát
- a szállított termékek értékét Ft-ban (végösszeg)
- és a fizetendő összeg áfa-tartalmát.

2.2. Az áruátvétel folyamata a bizonylatok egybevetésével, eltérések esetén javaslattétel a megoldásra

A szállítólevél és a számla közötti lényeges különbség azok szerepében van. A szállítólevél kizárólag a szállítmány kísérő okmánya, amely az áru átvételének igazolására szolgál, de az ellenérték kifizetéséhez nem elegendő. A szállítmány ellenértéke kizárólag a számla alapján fizethető ki!

Szállítólevéllel akkor érkezik az áru, amikor a számla elkészítése időt vesz igénybe, s azt később küldik meg, vagy a számlát közvetlenül a kiskereskedelmi vállalat központja kapja. Mivel a gépi számlázás ma már általános, az árukat többnyire a számlával együtt küldik a szállítók. A

szállítólevélen, illetve a számlán a boltvezető vagy az áruátvétellel megbízott személy aláírással és bélyegzővel igazolja az áru átvételét, s abból legalább egy példányt visszaad a szállítónak. A vevő vállalat a megvásárolt áruk ellenértékét a pénzügyi előírások szerinti idő múlva köteles kifizetni. Az áru ellenértékének kifizetése nagy vállalatok esetében ritkán történik készpénzzel, kisebb vállalkozások esetében szinte mindig készpénzzel fizetnek a szállítóknak. Az áruforgalom bővülésekor már évszázadokkal ezelőtt megjelentek az úgynevezett készpénzkímélő fizetési módok. Minden vállalat választ egy kereskedelmi bankot, ahol intézi pénzügyeit. A kereskedelmi bank nyilvántartja a vállalat készpénzbevételeit és kiadásait. A nyilvántartás során, készpénz mozgása nélkül, - a vállalat tartozásait levonja a készpénzbevételeiből, s hozzáadja annak a vállalatnak a banki nyilvántartásban szereplő összegeihez, akitől az adott vállalat vásárolt. Így az árubeszerzés akkor fejeződik be, ha a vevő kiegyenlítette tartozását.

2.3. Az áruátvétel igazolása

Az áruk szállítási okmányokkal, iratokkal érkeznek a kiskereskedelmi egységekbe, szállítólevél, számla és fuvarlevél. Az áruátvételt csak akkor szabad igazolnia a boltnak, ha a mennyiségi átvétel során kiderült, hogy a szállítási okmányon feltüntetett árumennyiség megérkezett, csomagolása ép volt, minőségi elváltozásokra, kifogásokra utaló jeleket nem tapasztaltak. Az igazolás úgy történik, hogy a boltvezető, vagy az átvétellel megbízott felelős személy aláírja és a kereskedelmi egység bélyegzőjével, ellátja a szállítási okmányt. Ha mennyiségi hiányt állapítanak meg, vagy minőségi kifogást emelnek, akkor erről megfelelő igazolásokat kell készíteni, majd a szállítónak gyorsan orvosolnia kell a vevő panaszát. Mivel az áruátvétel után már az átvevő fél a felelős az áruért, az áru átvétele fokozott figyelmet igényel. Az aláírással igazolt átvétel után a bolt mennyiségi és minőségi kifogását 8 napon túl már nem fogadják el, ugyanis az áruátvétel mennyiségben, minőségben és értékben történik. Az átvétel megszervezése azért fontos, hogy pontosan, gyorsan a lehető legkisebb költséggel történjen. Ki kell jelölni az áruátvételért felelős személyt, illetve személyeket. A dolgozóknak ismerniük kell az árukat, az átvétel szabályait, gyors, pontos munkát kell végezniük.

2.4. A szállítókkal szembeni kifogások intézésének módjai, szabályai

Ellenőrizni kell, hogy attól a szállítótól rendeltük-e az árut, megérkezett-e a kívánt mennyiség, egyetértünk-e az alkalmazott árral. Amennyiben nem hasonlítják össze a szállított és megrendelt árut, olyan termékek is bekerülhetnek az üzletbe, melyre a boltnak nincs szüksége. Átvétel után a termék visszaszállítási költsége nyereségcsökkentő tényezőként jelentkezik. A megrendelt, de le nem szállított terméket, pedig be kell szerezni, mely szintén a költségek növekedésével jár. Ha a szállított és megrendelt áruk mennyiségét nem hasonlítják össze, előfordul, hogy az egységnek

több, illetve kevesebb árut szállítanak. Kevesebb áru szállítása esetén az egységben a bevétel lebonyolításához nem lesz meg a szükséges áru mennyisége, mely újabb beszerzési költségeket ró a vállalkozásra. A megrendelnél több áru átvétele esetén az egység árufelesleggel fog rendelkezni, amely megnehezíti a tárolást. Ez a tárolási költségek emelkedésével és a készletgazdálkodási mutatók romlásával jár. Az áruk mennyiségének megállapításánál pontosan le kell számolni, meg kell mérni a beérkezett árut. Az aláírással igazolt áruátvétel után mennyiségi reklamációt a szállítók nem fogadnak el, tehát a meg nem érkezett termékeket is ki kell fizetni. A mennyiségi átvételkor célszerű a sérült csomagok tartalmát szűrőpróbaszerűen átvizsgálni, az a termék van-e benn, amit a csomagoláson jelölnek, vagy nem hiányzik-e belőle. A pontatlan mennyiségi átvétellel tetemes kárt okozhatunk üzletünknek. Az áruk minőségi ellenőrzésének hiánya rossz minőségű, lejárt szavatossági idejű áruk átvételét vonhatja maga után. A minőségi ellenőrzésnek nyolc napon belül kell megtörténni, azonban célszerű a szállítók jelenlétében a minőséget, a szavatosságot megvizsgálni. Az a helyes, ha a szállítmány minden jellegzetes csoportjából kiválasztanak egy-egy árutételt, csomagot a vizsgálatra. A minőséghibás, lejárt szavatossági idejű termékek eladhatatlanok. Amennyiben az átvételt igazoljuk, anélkül hogy a mennyiségi, minőségi és értékbeni átvételt a szabályoknak megfelelően elvégeztük volna, a kifogások intézése, érvényesítése a szállítók felé szinte lehetetlen.

2.5. A mellékelt esetleírás alapján javaslatétel a kifogások elintézésének módjára

3. Mutassa be egy adott árucsoport példáján keresztül az áruk jellegétől függő tárolási szabályokat és az alkalmazható raktározási módokat!

Információtartalom vázlata

- Az áruk raktári elhelyezésénél és tárolása során
 - az állagvédelem,
 - az áttekinthetőség, hozzáférhetőség,
 - a kedvező helykihasználás és
 - a vagyon- tűz- balesetvédelmi, közegészségügyi szabályok betartásának biztosítása.
- Tárolási módok, az áruk tárolására szolgáló berendezések, eszközök.
- Árumozgató gépek, eszközök, alkalmazásuk előnyei, használatuk alapvető szabályai.
- Egy kiválasztott árucsoport lehetséges raktározási módjai, tárolási szabályai.
- A kiválasztott árucsoport tárolására, mozgatására szolgáló eszközök, berendezések.

3.1. Az áruk raktári elhelyezése és tárolása

Az átvételt követően az árukat vagy a raktárban, vagy közvetlenül az eladó térben helyezik el. Az árukészlet nagy részét átmenetileg raktárban tárolják a kiskereskedelmi egységek.

Az áruk raktári elhelyezésénél az alábbi követelményeket kell szem előtt tartani:

- az áruk mennyiségi és minőségi károsodását megakadályozzák,
- a készletek áttekinthetőek legyenek,
- a helykihasználás a lehető legkedvezőbb legyen,
- elegendő hely legyen az árumozgatásra, az árumozgatást segítő gépek, eszközök használatára,
- a bolti dolgozók számára biztonságos munkakörülményeket kell biztosítani!

A tárolás során - minőségük megóvása érdekében - gondoskodni kell az áruk kezeléséről. A gyorsan romló árukat rendszeresen át kell válogatni. Az élelmiszerek eltarthatósági idejét folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy azok időben kikerüljenek az eladótérbe. Az árukat tisztán kell tartani.

3.1.1. Az állagvédelem biztosítása

Az áruk raktári elhelyezésénél figyelembe kell venni a termékek tulajdonságait. Elkülönítve, lehetőség szerint külön raktárhelyiségben kell tárolni azokat az árukat, amelyek károsan hatnak egymásra. A fűszereket például elkülönítve kell tárolni mindazon áruktól, amelyek a fűszerek illatát átvehetik. Mindenképpen külön helyiségben kell elhelyezni az élelmiszereket és a vegyi árukat. A raktárhelyiség hőmérsékletét, páratartalmát az áruk fizikai tulajdonságainak figyelembevételével kell biztosítani. Hűtőszekrényekben vagy hűtőkamrában a megfelelő hőmérsékleten kell tárolni a tejtermékeket, a hentesárukat, a gyorsfagyasztott készítményeket. Megfelelő páratartalmat kell biztosítani, pl. a papírárukat, a szőrme- és bőrárúkat tárolásához. Ha nem a jellegüknek megfelelő körülmények között helyezik el az árukat, és nem ügyelnek az áruszomszédságra, akkor az áruk minőségi károsodásából veszteség adódik. Az árukat ilyenkor selejtezni kell, vagy csak

árengedménnyel értékesíthetők. Ha pedig a minőségileg károsodott termékek kikerülnek az eladóterbe, ez az üzlet hírét rontja, vevői elpártolhatnak.

A fizikai változások bekövetkezhetnek szag, fény, hő, pára és mechanikai hatásra. A káros szagfelvétel elkerülhető, ha egy raktárba csak azonos tulajdonságú anyagokat tárolnak. A fény károsító hatásától védhető az áru, ha a raktár ablaka fényszűrő, sötét ablaküvegből készült. A hőmérséklet és a páratartalom érték egymással összefügg, a javasolt értékeket a csomagoláson feltüntetik. A káros mechanikai hatások gondos árukezeléssel kivédhetők. Ügyelni kell az áruk biztonságos elhelyezésére.

A kémiai hatások az anyagok összetételéből következően önmaguktól lejátszódnak, de késleltethetők a külső körülmények kedvező megválasztásával, jó csomagolással, pára és hőtartalom betartásával.

A biológiai jellegű károsodások okozói mikroorganizmusok, vagy állati kártevők. Renddel, tisztasággal lehet védekezni ellenük.

3.1.2. Az áttekinthetőség, hozzáférhetőség biztosítása

A szakosított tárolásnak nemcsak az a szerepe, hogy a speciális tárolási körülményeket biztosítsák és a káros áruszomszédságból adódó minőségromlást megakadályozzák. A különböző áruk elkülönített helyen, illetve raktárrészben történő elhelyezésével áttekinthetővé kell tenni a készleteket. Ha a raktárban nehezen igazodnak el a kereskedők, akkor ez lassítja az árukihelyezést az értékesítőtérbe, és előfordulhat, hogy bizonyos áruk a minőség megőrzési időn belül nem kerülnek ki az elárusítótérbe. (FIFO rendszer - First In, First Out – ami először kerül be, az először kerüljön ki). A raktári áruk közötti eligazodást és a gyors árukihelyezést segíti, ha az állványokon úgy helyezik el az árukat, hogy a csomagolás felirata jól látató legyen.

3.1.3. A kedvező helykihasználás biztosítása

A raktárban a tömbtárolás és az ún. soros tárolás egyaránt kialakítható. A tömbtárolást a homogén (azonos), nagy tömegű áruknál alkalmazzák. Ehhez az egységtrakományt tartalmazó árualátéteket, rakodólapokat használnak. A rakodólapok lehetővé teszik a gyártás helyétől a kiskereskedelmi egység raktáráig - esetleg eladóteréig - a rakodás gépesítését, kedvező helykihasználást biztosítanak.

3.1.4. A vagyon- tűz- balesetvédelmi, közegészségügyi szabályok betartásának biztosítása

Gondoskodni kell az áruk betörés, lopás, tűz, állati kártevők elleni védelméről. A betörés és tűz elleni védelem szabályait minden dolgozónak ismernie és alkalmaznia kell. Meg kell akadályozni a gondatlan, hanyag árukezelésből és tárolásból adódó károkat. A gondos árukezelés és a tárolási szabályok megtartása minden bolti dolgozónak munkaköri kötelessége. Ezen szabályok betartásáért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartoznak.

3.2. Tárolási módok, az áruk tárolására szolgáló berendezések, eszközök

Tárolás: a kereskedelmi áruforgalomhoz kapcsolódó, sokfajta árut felhalmozó, a fogyasztók kielégítését elősegítő tevékenység.

A tárolás feladatai:

- Az áru minőségének megóvása
- Az áru mennyiségének megőrzése
- Az áruválaszték biztosítása

Az áruk jelentős része változásra hajlamos. A változás lehet kedvező is, melynek hatására növekedhet az áru használati értéke. A káros áruváltozás eredményezhet értékcsökkenést és romlást. Az értékcsökkenő áru még forgalomba hozható árleszállítással, de a romlott árut meg kell semmisíteni!

Raktározás: az a tevékenység, mely során nagy értékű, fajtánként elkülönített árut halmoznak fel.

A kiskereskedelem tehát az árukat tárolja! Az áruk szállítása, tárolása, értékesítése során sokféle külső tényező hatásával kell számolni, amelyek figyelmen kívül hagyása az áru minőségromlásához, vagy teljes károsodásához vezethet. Emellett természetesen meghatározó jelentőségük van az adott áru belső tulajdonságainak is.

Az árukezelés módozatainak megválasztásánál tehát a külső és belső tényezők sokaságát és ezek bonyolult kölcsönhatásait kell figyelembe venni. Ebből következően az egyes áruk érzékenysége között óriási különbségek vannak. Más-más kezelést igényelnek pl. az élelmiszerek, a ruházati cikkek, megint mást a vegyi áruk, vagy műszaki cikkek.

3.3. Árumozgató gépek, eszközök, alkalmazásuk előnyei, használatuk alapvető szabályai

Az üzletekben a raktározási és áru-utánpótlási feladatok a dolgozók munkaidejének nagy részét lekötik, és jelentős fizikai megterhelést jelentenek számukra. Az árumozgató gépek, eszközök segítségével a dolgozók adott idő alatt nagy tömegű árut tudnak megmozgatni, s könnyebbé, biztonságosabbá válik munkavégzésük. A vízszintes árumozgatásra az üzletekben általánosan elterjedtek a kézi targoncák, a kézi kocsik, valamint az emelővillás targoncák. A kétkerekű targonca ládák, rekeszek szállítására alkalmas, a 3-4 kerekű kézikocsin többféle áru szállítható, ellenben a rakodólapra fel kell azokat rakodni. A raklapokon tárolt áruk mozgatására az emelővillás targoncát használják. Ha a kiskereskedelmi egység többszintes, vagy emeleten helyezkedik el, vagy raktára a pincében van szükség van függőleges árumozgatásra is. Ezt segítő eszközök a csúszdák, szállítószalagok, görgős szállítólejtők, és a teherliftek. Minden szállítóeszköz kezelésénél figyelembe kell venni a balesetvédelmi előírásokat. Fontos szabály, hogy emelt teher alatt személy ne tartózkodjon, árufelrakodáskor biztosítani kell a borulásmentes, rögzített szállítást, szállítókoszt, kézi targoncát árumozgatás közben csak tolni szabad, húzni tilos! Az eladótéri és raktári árukat a