

**IDEGENNYELVŰ ÜGYVITELI ISMERETEK
KÖZÉPSZINTŰ SZÓBELI VIZSGA
MINTAFELADATOK ÉS ÉRTÉKELÉSÜK**

1. MINTATÉTEL

- A) Határozza meg a gazdálkodás körébe tartozó fogalmakat: gazdálkodás, termelés és technológia, vállalati erőforrások, humán erőforrás!

Sorolja fel és értelmezze, hogy milyen tényezőket célszerű figyelembe venni egy vállalkozás megalapítása előtt! Említsen meg legalább hat tényezőt!

- B) Elemezze egy leendő vállalkozás lehetőségeit az alábbi szituáció alapján! Említsen minden oldalhoz legalább 3 ismérvet!

Nevezze meg az eljárás nevét, értelmezze funkcióját, jellemezze az elemeit - példákkal!

Kezdő Marika az OKJ-s vizsga után fodrászatot szeretne nyitni egy kisvárosban.

Bár ő is ebben a városban él, fodrászként nem ismerik. A kisvárosban már van működő fodrászat: egy 40 éve működő, ahová főleg a nyugdíjasok járnak; és egy körülbelül 10 éve működő, ahová inkább a 30 éven felüliek járnak, és az anyukák viszik a gyerekeiket. A tizen- és huszonévesek a közeli nagyvárosba járnak, ahol már modernebb frizurákat csináltathatnak és új, modern technológiákat alkalmaznak.

Kezdő Marika nagyon tehetséges, sok elképzelése van, ismeri a modern eljárásokat.

ERŐSSÉGEK	GYENGESÉGEK
.....
.....
.....
LEHETŐSÉGEK	VESZÉLYEK
.....
.....
.....

2. MINTATÉTEL

A) Határozza meg az üzleti tevékenység szempontjából a vevő és a vevőkapcsolatok fogalmát, ismertesse a vevőkapcsolatok ápolásának fontosságát, főbb elemeit, hatékony módszerét!

Mutassa be a vevőkkel/vásárlókkal folytatott írásbeli és szóbeli kapcsolattartási formákat!

B) Ismertesse a szállítólevél fogalmát, főbb tartalmi elemeit! Mondja el hogyan kell kitölteni az alábbi nyomtatványt legalább két szállított termékkel (tetszőleges adatokkal)!

SZÁLLÍTÓLEVÉL			Azonosító szám:			
A szállító (név, irányítószám, cím, bankszámla száma)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma)			
Szállítás: telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte:			Az átvevő (neve, címe, azonosítója)			
Sorszám	Termék (megnevezése, kódja, márkája, besorolása stb.)	Áfa	Mennyiségi egység	Mennyiség	Egységár	Érték
Átadó			Átvevő			
keltezés		aláírás	keltezés		aláírás	

3. MINTATÉTEL

A) Határozza meg a készlet és készletgazdálkodás fogalmát! Ismertesse a készletgazdálkodás célját és feladatait a beszerzés-gyártás-értékesítés szakaszaiban!

Ismertesse a készletek fajtáit és változásait nagyságuk (méretük) szerint! Mutassa be, a készletnyilvántartás alapján milyen tényezőkkel határozható meg a készletnagyság! Sorolja fel a készletezés költségeit!

B) Sorolja fel és mutassa be az áruátvétel bizonylatait!
Ismertesse a számla és az átvételi jegyzék tartalmát, felépítését!

A tételhez használható segédeszköz:

Nincs szükség segédeszközre.

A MINTAFELADATOK ÉRTÉKELÉSE

1. MINTATÉTEL ÉRTÉKELÉSE

A) feladatrész: A gazdálkodás alapjai, célviszonyai

Értékelési szempontok	Értékelhető kompetenciák	Elérhető pontszám
		„A” feladat
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód		3 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése	<p>Fogalmak értelmezése:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gazdálkodás (2) - termelés és technológia (2) - vállalati erőforrások (2) - humán erőforrás (2) <p>Vállalkozás alapítása előtti tényezők felsorolása:</p> <ul style="list-style-type: none"> - környezeti lehetőségek (1) - a marketing koncepció kiválasztása (1) - humán erőforrás megszervezése (1) - a termelési szerkezet kiválasztása (1) - a technológia kiválasztása (1) - a vállalkozás szervezeti keretének meghatározása (1) 	14 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése	<p>Vállalkozás alapítása előtti tényezők értelmezése:</p> <ul style="list-style-type: none"> - környezeti lehetőségek (1) - a marketing koncepció kiválasztása (2) - humán erőforrás megszervezése (2) - a termelési szerkezet kiválasztása (2) - a technológia kiválasztása (2) - a vállalkozás szervezeti keretének meghatározása (1) 	10 pont
Szaknyelv alkalmazása		3 pont
SZÓBELI PONTSZÁM – A) feladat		30 pont

B) feladatrészt: SWOT-analízis

Értékelési szempontok	Értékelhető kompetenciák	Elérhető pontszám
		„B” feladat
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód		2 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázata összefüggések értelmezése	A fogalom értelmezése: - SWOT-elemzés (2), - az eljárás funkciója (2) - elemeinek értelmezése: erősségek (1), gyengeségek (1), lehetőségek (1), veszélyek (1)	8 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése, hibák javítása	A SWOT-analízis táblázatának kitöltése a szituációnak megfelelően: - erősségek (2) - gyengeségek (2) - lehetőségek (2) - veszélyek (2)	8 pont
Szaknyelv alkalmazása		2 pont
SZÓBELI PONTSZÁM – B) feladat		20 pont

2. MINTATÉTEL ÉRTÉKELÉSE

A) feladatrészt: Vevőkapcsolatok

Értékelési szempontok	Értékelhető kompetenciák	Elérhető pontszám
		„A” feladat
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód		3 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése	<p>Vevő: a terméket, szolgáltatást igénybe vevő, megvásárló személy vagy szervezet (2).</p> <p>Vevőkapcsolatok ápolása: a vásárló szempontjából értéket jelentő üzleti folyamat, amelyben fontos tényező az ügyfélszolgálat, vásárlói észrevétel, reklamáció lehetősége, jobb minőség, alacsonyabb ár, átlátható vállalati törekvések, adminisztráció, adatvédelem stb. biztosítása (4).</p> <p>Vevőkapcsolatok ápolásának főbb elemei: nyitott kommunikáció, segítőkészség, bizalom, határidők betartása, egyénre szabott ajánlatok, utókövetés, elégedettségmérés stb. (4).</p> <p>Hatékony módszere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRM (1) - fogalma (3) 	14 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése	<p>Szituáció megoldása:</p> <ul style="list-style-type: none"> - szóbeli kapcsolattartási formák: tanácsadás, bemutatók, termékkiállítás, panaszkezelés, reklamáció stb. (5), - írásbeli kapcsolattartási formák: hírlevél, direct mail, tájékoztató, ajánlat, megrendelés, kérdőív stb. (5). 	10 pont
Szaknyelv alkalmazása		3 pont
SZÓBELI PONTSZÁM – A) feladat		30 pont

B) feladatrészt: Szállítás

Értékelési szempontok	Értékelhető kompetenciák	Elérhető pontszám
		„B” feladat
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód		2 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázata összefüggések értelmezése	A szállítólevél - fogalma: dokumentum (bizonylat, sablon, nyomtatvány), ami a termékek helyváltoztatását, a megrendelés teljesítését igazolja (2); - főbb tartalmi elemei (bizonylat azonosítószáma, a kiállító és partner adatai, a kiállítás dátuma, megrendelés száma, a számla száma, termék megnevezése, mennyisége, a kiállító, átvevő aláírása stb.) – (6).	8 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése, hibák javítása	Bizonylat kitöltése - a szállító adatai (1), - a vevő adatai (1), - a telephely megnevezése (1), - a megrendelés száma, kelte (1), - az átvevő (neve, címe, azonosítója) – (1), - két tétel megnevezése, adatainak kitöltése (2 x 1), - az átadó és átvevő (keltezés, aláírás) – (1).	8 pont
Szaknyelv alkalmazása		2 pont
SZÓBELI PONTSZÁM – B) feladat		20 pont

3. MINTATÉTEL ÉRTÉKELÉSE

A) feladatrész: Készletgazdálkodás

Értékelési szempontok	Értékelhető kompetenciák	Elérhető pontszám
		„A” feladat
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód		3 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése	Fogalomértelmezés: <ul style="list-style-type: none"> - készlet (2) - készletgazdálkodás (2) - a készletgazdálkodás célja (2) - az készletgazdálkodás szakaszainak megnevezése (2) - feladatai: az alapanyag-ellátás (2), a termelés (2), a készárukezelés folyamatában (2) 	14 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése	A készlet fajtái nagyságuk (mértük) szerint: <ul style="list-style-type: none"> - minimális (1) - folyó (1) - maximális (1) - optimális (1) A készlet változása: <ul style="list-style-type: none"> - készletnövekedés (1) - készletcsökkenés (1) A készletnyilvántartás tényezői: nyitókészlet, beszerzés, kivételezés, értékesítés, zárókészlet (2) A készletezés költségei (2)	10 pont
Szaknyelv alkalmazása		3 pont
SZÓBELI PONTSZÁM – A) feladat		30 pont

B) feladatrész: Áruátvétel bizonylatai

Értékelési szempontok	Értékelhető kompetenciák	Elérhető pontszám
		„B” feladat
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód		2 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése	Fogalomértelmezés: <ul style="list-style-type: none"> - megrendelőlevél (2) - számla (2) - szállítólevél (2) - átvételi jegyzék (2) 	8 pont
Szituáció megoldása, irat, dokumentum tartalmának, funkciójának, formai követelményeinek ismertetése, hibák javítása	Bizonylatok tartalma, felépítése: <ul style="list-style-type: none"> - számla (4) - átvételi jegyzék (4) 	8 pont
Szaknyelv alkalmazása		2 pont
SZÓBELI PONTSZÁM – B) feladat		20 pont