

# NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

**54 347 01 Idegennyelvű ipari és kereskedelmi ügyintéző**

**Komplex szakmai vizsga**

**Szóbeli vizsgatevékenysége**

**A vizsgafeladat megnevezése: Gyártóvállalat üzleti folyamatai idegen nyelven**

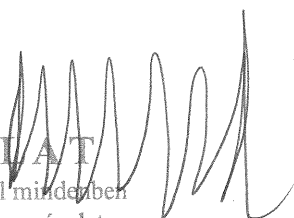
A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 25 %

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 000414/2016-5520 számon kiadom.

**Jóváhagyta:**

**MÁSOLAT**  
Az eredeti okirattal mindenben  
megegyező hiteles másolat.



**Dr. Odrobina László**  
helyettes államtitkár

**2016**

**NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL**

Érvényes: 2016. 12. 13-tól

A vizsgafeladat ismertetése:

A szóbeli központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben megadott modulok közül a 11787-16 Beszerzési folyamatok modul beszerzési folyamatokra vonatkozó, a 11788-16 Gyártási folyamatok modul gyártási folyamatokra vonatkozó, a 11789-16 Értékesítési folyamatok modul értékesítési folyamatokra vonatkozó, valamint a 11790-16 Munkaügyi folyamatok modul munkaügyi folyamatokra vonatkozó témaköreit tartalmazzák.

Amennyiben a tétel kidolgozásához segédeszköz szükséges, annak használata megengedett, az erre vonatkozó információkat a tétel tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1–20-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, mely az értékelést segíti.

***A tételsor a 27/2012. (VIII. 27) NGM rendeletben (29/2016 (VIII. 26.) NGM rendelet által módosított) és a 27/2012. (VIII. 27) NGM rendeletben (29/2019. (VIII. 30) NGM rendelet által módosított) foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.***

- 1. Munka-, baleset- és tűzvédelmi szabályok. Részletezze a gyártó vállalatokra vonatkozó munka-, baleset- és tűzvédelmi szabályokat! Jellemezze a munka- és balesetvédelmi szabályok célját, feladatát és eszközrendszerét! Mutassa be a gyártó vállalat munkája során felmerülő környezetvédelemmel kapcsolatos feladatait!**

A tételhez használható segédeszközök:

- tűz- és környezetvédelemmel kapcsolatos piktogramok

- 2. Gyártási eljárások. Ismertesse a gyártási eljárások szervezési típusait! Sorolja fel és jellemezze az egyes gyártástípusokat! Határozza meg az egyes gyártástípusok tipikus felhasználási területeit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

- 3. Gyártásszervezés. Mutassa be a modern gyártásszervezési formákat, a lean menedzsmentet, illetve a teljes körű minőségbiztosítást! Részletezze a lean alapelveit és alkalmazási lehetőségeit! Mutassa be a teljes körű minőségbiztosítás dimenzióit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

- 4. Racionalizálás. Mit értünk racionalizálás alatt? Milyen céljai és lehetőségei vannak a racionalizálásnak? Mutassa be ebből a szempontból a racionalizálás lehetőségeit az egyedi intézkedések, rendszerszintű intézkedések, illetve a szervezeti intézkedések terén!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**5. Globalizáció. Mit értünk globalizáció alatt? Mutassa be a globalizáció esélyeit és kockázatait, a gazdasági, szociális és ökológiai következményeit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**6. Költséggazdálkodás, költségek csoportosítása. Határozza meg a költséggazdálkodás fogalmát, célját! Csoportosítsa a költségeket költségnemek, költségviselők, vagy költséghely, illetve forgalomhoz való viszonyuk szerint!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

- 7. Szerződés, szerződésfajták. Sorolja fel, hogy milyen szerződésfajtákat ismer a beszerzés folyamatánál? Mutassa be részletesen az adásvételi szerződéssel kapcsolatos tudnivalókat! Milyen jogai és kötelezettségei vannak a szerződést kötő feleknek?**

A tételhez használható segédeszköz:

- adásvételi szerződés

- 8. Emberi erőforrás gazdálkodás. Határozza meg az emberi erőforrás gazdálkodás fogalmát, funkcióit! Sorolja fel az emberi erőforrás fejlesztés eszközeit! Részletesen térjen ki a vállalaton belüli, illetve külső továbbképzési lehetőségekre!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

- 9. A munkaerő-felvétel első két szakasza. Mutassa be a toborzás lehetséges módjait, ezek előnyeit és hátrányait! Részletezze, milyen lehetőségek vannak a megfelelő jelentkezők kiválasztására! Ismertesse a kiválasztás menetét!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

- 10. A munkaviszony létesítése, módosítása, megszüntetése és megszűnése. Mutassa be a munkaviszony létesítésének feltételeit! Ismertesse a munkaszerződés kötelező és választható tartalmi elemeit! Jellemezze a munkaviszony megszűnésének és megszüntetésének eseteit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**11. Munkavállalói juttatások. Jellemezze az alpbért és a munkabért! Ismertesse a munkabér lehetséges elemeit és az egyéb munkavállalói juttatásokat! Térjen ki a bérezés különböző formáira, jellemezze az időbért, a teljesítménybért és a kombinált bért!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**12. A beszerzendő áruk nagyságrendjének és választékának meghatározása. Mutassa be példákkal együtt, hogy milyen szempontokat kell mérlegelni árubeszerzés esetén a mennyiség és az összetétel meghatározásánál!**

A tételhez segédeszköz nem használható!



**13. Beszerzési források, a szállítók kiválasztása. Mutassa be, milyen szempontokat vesz figyelembe a szállítóktól kapott ajánlatok közül a legelőnyösebb kiválasztásában! Érveljen az egyes szempontok fontossága mellett!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**14. A megrendelés módjai. Ismertesse, milyen megrendelési módok közül választhat! Milyen szempontokat kell figyelembe vennie, mit kell mérlegelnie a megrendelési mód kiválasztásánál?**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**15. Leltár. Határozza meg a leltározás fogalmát és célját! Sorolja fel és jellemezze a leltár fajtáit! Foglalja össze a leltározás lebonyolításának menetét! Mutassa be a leltározás dokumentumait!**

A tételhez használható segédeszközök:

- leltározási bizonylatok

**16. Piackutatás. Határozza meg a piackutatás fogalmát, célját! Foglalja össze a piac elemeit, a piackutatás területeit! Mutassa be a piackutatás típusait és módszereit, térjen ki azok jellemzésére!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**17. Marketingmix. Határozza meg a klasszikus marketingeszközöket és tekintse át az azokból levezethető intézkedéseket! Egy konkrét példán keresztül mutassa be a marketingmix elemeit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**18. Vevőreklamáció intézése. Sorolja fel a vevőreklamáció jellemző típusait! Mutassa be az ügyintézés menetét! Jellemezze a vásárló jogait és a kereskedő kötelezettségeit a reklamációs folyamatban!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**19. A fogyasztóvédelem. intézményrendszere. Mutassa be a fogyasztóvédelem intézményrendszerét. Jellemezze a fogyasztói érdekvédelem feladatait, céljait! Fejtse ki a termékfelelősség lényegét és az abból fakadó kötelezettségeket!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**20. Az áruk kódjai, megkülönböztető jelei. Mutassa be a hagyományos és a kód típusú árurendszerek jellemzőit! Csoportosítsa a termékeken és azok csomagolásán található címkéket!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

## AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

### Tanári példány

- 1. Munka-, baleset- és tűzvédelmi szabályok. Részletezze a gyártó vállalatokra vonatkozó munka-, baleset- és tűzvédelmi szabályokat! Jellemezze a munka- és balesetvédelmi szabályok célját, feladatát és eszközrendszerét! Mutassa be a gyártó vállalat munkája során felmerülő környezetvédelemmel kapcsolatos feladatait!**

A tételhez használható segédeszközök:

- tűz- és környezetvédelemmel kapcsolatos piktogramok

#### **Kulcsszavak, fogalmak:**

- a tűzoltó eszközök és készülékek elhelyezésére vonatkozó előírások, a tűzoltó készülékek vizsgálata és egyéb, létesítésére és használatára vonatkozó tűzvédelmi szabályok
- a környezettudatos vállalkozás jellemzői, hulladékgazdálkodás, csomagolás, csomagolóanyagok, címkék, jelölések
- munkavédelem, a baleset és munkahelyi baleset fogalma, jelentési és nyilvántartási kötelezettség, védőeszközök használata
- az ergonómia szerepe a munkavédelemben
- egyéb előírások (érintésvédelmi szabályok, kéziszerszámok használata)
- a munkavédelmi eszközök használatára vonatkozó jogszabályok, hatósági ellenőrzések

**2. Gyártási eljárások. Ismertesse a gyártási eljárások szervezési típusait! Sorolja fel és jellemezze az egyes gyártástípusokat! Határozza meg az egyes gyártástípusok tipikus felhasználási területeit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- műhelygyártás, csoportos gyártás, szalagrendszerű gyártás bemutatása
- egyedi gyártás, típusgyártás, tömeggyártás, tételgyártás, valamint a sorozatgyártás fogalmai, jellemzői és felhasználási területei

**3. Gyártásszervezés. Mutassa be a modern gyártásszervezési formákat, a lean menedzsmentet, illetve a teljes körű minőségbiztosítást! Részletezze a lean alapelveit és alkalmazási lehetőségeit! Mutassa be a teljes körű minőségbiztosítás dimenzióit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- a lean menedzsment alapelvei: a Kaizen elv, a TQM és a Just in time rendszer
- eredménykontroll, Total Quality Control, Total Quality Management
- TQM alapelvei: vevőközpontúság, a folyamatok javítása, teljes elkötelezettség

**4. Racionalizálás. Mit értünk racionalizálás alatt? Milyen céljai és lehetőségei vannak a racionalizálásnak? Mutassa be ebből a szempontból a racionalizálás lehetőségeit az egyedi intézkedések, rendszerszintű intézkedések, illetve a szervezeti intézkedések terén!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- a racionalizálás fogalma
- az átszervezés lépései: a cél meghatározása, az elvárt eredmény meghatározása, a vizsgálandó terület meghatározása, helyzetfelmérés, a jelenlegi helyzet értékelése, átszervezési terv készítése, átszervezés, értékelés, nyomonkövetés
- a racionalizálás lehetőségei az egyedi, rendszerszintű, illetve a szervezeti intézkedések terén
- a racionalizálás hátrányos hatásai



**5. Globalizáció. Mit értünk globalizáció alatt? Mutassa be a globalizáció esélyeit és kockázatait, a gazdasági, szociális és ökológiai következményeit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- a globalizáció fogalma
- a nemzetközi szabadkereskedelem növekedése (GATT, WTO egyezmények), multinacionális és transznacionális vállalatok térnyerése, homogenizálódás
- negatív hatások: egyenlőtlenségek növekedése, fokozódó elszegényedés, munkanélküliség

**6. Költséggazdálkodás, költségek csoportosítása. Határozza meg a költséggazdálkodás fogalmát, célját! Csoportosítsa a költségeket költségnemek, költségviselő, vagy költséghely, illetve forgalomhoz való viszonyuk szerint!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- költséggazdálkodás fogalma, célja
- költségnemek szerint: személyi jellegű ráfordítások, anyag jellegű ráfordítások, értékcsökkenés
- költségviselő, vagy költséghely szerint: közvetett, illetve közvetlen költségek
- forgalomhoz való viszonyuk szerint: fix költségek, változó költségek (lineáris, progresszív, degresszív költségek)

**7. Szerződés, szerződésfajták. Sorolja fel, hogy milyen szerződésfajtákat ismer a beszerzés folyamatánál? Mutassa be részletesen az adásvételi szerződéssel kapcsolatos tudnivalókat! Milyen jogai és kötelezettségei vannak a szerződést kötő feleknek?**

A tételhez használható segédeszköz:

- Adásvételi szerződés

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- szerződéstípusok: bérleti szerződés, bizományi szerződés, lízingszerződés, ügynöki szerződés, szállítási szerződés, adásvételi szerződés
- adásvételi szerződés fogalma, tartalmi elemei
- adásvételi szerződés érvényessége
- felek jogai és kötelezettségei

**8. Emberi erőforrás gazdálkodás. Határozza meg az emberi erőforrás gazdálkodás fogalmát, funkcióit! Sorolja fel az emberi erőforrás fejlesztés eszközeit! Részletesen térjen ki a vállalaton belüli, illetve külső továbbképzési lehetőségekre!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- az emberi erőforrás gazdálkodás fogalma, funkciói: toborzás, kiválasztás, teljesítményértékelés, munkaerő-tervezés és karriertervezés, bérezés, jutalmazás, érdekegyeztetés
- az emberi erőforrás működését befolyásoló külső és belső tényezők
- emberi erőforrás fejlesztés fogalma, gazdasági jelentősége
- vállalaton belüli fejlesztési lehetőségek (akciótanulás, mentorálás, projektmunka, rotáció)
- vállalaton kívüli fejlesztési lehetőségek (továbbképzés, tanulmányút, konferencia, tréning, workshop)

**9. A munkaerő-felvétel első két szakasza. Mutassa be a toborzás lehetséges módjait, ezek előnyeit és hátrányait! Részletezze, milyen lehetőségek vannak a megfelelő jelentkezők kiválasztására! Ismertesse a kiválasztás menetét!**

A tételhez nem használható segédeszköz!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- a toborzás és kiválasztás helye a munkaerő- felvételi folyamatban
- toborzás belső forrásból
- toborzás külső forrásból (álláshirdetés, képző intézmények felkeresése, munkaközvetítő, állásbörze, munkatársak ajánlása)
- kiválasztás lépései: önéletrajzok, motivációs levelek, alkalmassági vizsgálat, felvételi elbeszélgetés
- a felvételi elbeszélgetés fő témái

**10. A munkaviszony létesítése, módosítása, megszüntetése és megszűnése. Mutassa be a munkaviszony létesítésének feltételeit! Ismertesse a munkaszerződés kötelező és választható tartalmi elemeit! Jellemezze a munkaviszony megszűnésének és megszüntetésének eseteit!**

A tételhez nem használható segédeszköz!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- munkaviszony létesítésének feltételei (életkor, egyéb speciális feltételek)
- a munkaszerződés jellemzői
- határozott és határozatlan idejű munkaviszony
- a munkaviszony megszűnése
- a munkaviszony megszüntetése (közös megegyezés, felmondás, azonnali hatályú felmondás)

**11. Munkavállalói juttatások. Jellemezze az alpbért és a munkabért! Ismertesse a munkabér lehetséges elemeit és az egyéb munkavállalói juttatásokat! Térjen ki a bérezés különböző formáira, jellemezze az időbért, a teljesítménybért és a kombinált bért!**

A tételhez nem használható segédeszköz!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- az alpbér nagyságát befolyásoló tényezők
- a munkabér összetétele
- a prémium, a jutalom és a pótlékrendszer és a cafetéria fogalma, szerepe
- egyéb juttatások lehetőségei (pl.: lakhatási támogatás, útiköltség-térítés)
- az időbér, a teljesítménybér és a kombináltbér alkalmazásának lehetőségei

**12. A beszerzendő áruk nagyságrendjének és választékának meghatározása. Mutassa be példákkal együtt, hogy milyen szempontokat kell mérlegelni árubeszerzés esetén a mennyiség és az összetétel meghatározásánál!**

A tételhez nem használható segédeszköz!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- a vevőkör összetétele
- szakosítottság (választék, a választék szélessége és mélysége)
- vállalkozás nagysága, tőkeereje
- várható forgalom
- tárolási lehetőségek, kapacitás
- értékesítendő áruk tulajdonságai
- készletezési politika



**13. Beszerzési források, a szállítók kiválasztása. Mutassa be, milyen szempontokat vesz figyelembe a szállítóktól kapott ajánlatok közül a legelőnyösebb kiválasztásában! Érveljen az egyes szempontok fontossága mellett!**

A tételhez nem használható segédeszköz!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- kínált áru minősége és választéka
- a szállító által kínált tétel nagyság
- szerződési feltételek (ár, szállítás, fizetési határidők, fizetés módja, kifogások intézése, egyéb kapcsolt szolgáltatások)
- szállító megbízhatósága, ismertsége

**14. A megrendelés módjai. Ismertesse, milyen megrendelési módok közül választhat!  
Milyen szempontokat kell figyelembe vennie, mit kell mérlegelnie a megrendelési  
mód kiválasztásánál?**

A tételhez nem használható segédeszköz!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- megrendelés módjai: személyes kiválasztás, telefonon, írásban, üzletszerzők közvetítésével, mobil nagykereskedőnél, EDI kapcsolaton keresztül
- választás szempontjai: vállalkozás mérete, tevékenységi köre, a beszerzés nagyságrendje, beszerzendő áruk jellege, szállítóval kialakult kapcsolat

**15. Leltár. Határozza meg a leltározás fogalmát és célját! Sorolja fel és jellemezze a leltár fajtáit! Foglalja össze a leltározás lebonyolításának menetét! Mutassa be a leltározás dokumentumait!**

A tételhez használható segédeszközök:

- leltározási bizonylatok

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- leltár fogalma
- a leltár célja (vagyonvédelem, nyilvántartás, ellenőrzés, valódiság)
- a leltár fajtái (ellenőrző, vagyonmegállapító)
- leltározás menete (tárgyi és személyi feltételek megteremtése, előkészítés, lebonyolítás, leltárfelelősség)
- leltározási dokumentumok

**16. Piackutatás. Határozza meg a piackutatás fogalmát, célját! Foglalja össze a piac elemeit, a piackutatás területeit! Mutassa be a piackutatás típusait és módszereit, térjen ki azok jellemzésére!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- piackutatás fogalma, elemei: kereslet, kínálat, ár
- a piackutatás területei: az általános piaci helyzet; a keresleti helyzet; a beszerzési lehetőségek, termékek, árak minőség; a kínálati helyzet
- a primer és szekunder piackutatás bemutatása, jellemzése
- módszerek: megfigyelés, megkérdezés, kísérlet

**17. Marketingmix. Határozza meg a klasszikus marketingeszközöket, és tekintse át az azokból levezethető intézkedéseket! Egy konkrét példán keresztül mutassa be a marketingmix elemeit!**

A tételhez segédeszköz nem használható!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- termékpolitika – termékminőség, a termékek kialakítása, termék innováció, márkapolitika, szolgáltatások
- kommunikációs, vagy reklám politika – reklám, direkt marketing, értékesítésösztönzés, PR-munka, szponzoráció, eseménymarketing, kiállítási marketing
- disztribúciós politika – értékesítési módszerek, értékesítési szervezet, értékesítési csatornák, logisztika, áruküldés, áruszállítás
- árpolitika, árstratégiák, ártaktikák

**18. Vevőreklamáció intézése. Sorolja fel a vevőreklamáció jellemző típusait! Mutassa be az ügyintézés menetét! Jellemezze a vásárló jogait és a kereskedő kötelezettségeit a reklamációs folyamatban!**

A tételhez nem használható segédeszköz!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- vevőreklamáció típusai: jótállással rendelkező áru, szavatosság, termékfelelősség esetén
- minőségi kifogás intézésének folyamata (reklamáció jogosságának megállapítása, jegyzőkönyv felvétele, jogos kifogás rendezése, vitatott reklamáció intézési lehetőségei)
- vásárlók könyvével kapcsolatos előírások

**19. A fogyasztóvédelem. intézményrendszere. Mutassa be a fogyasztóvédelem intézményrendszerét. Jellemezze a fogyasztói érdekvédelem feladatait, céljait! Fejtse ki a termékfelelősség lényegét és az abból fakadó kötelezettségeket! A tételhez segédeszköz nem használható!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- a fogyasztóvédelem intézményrendszere
- A fogyasztói érdekek védelmét biztosító jogszabályok, a fogyasztókat megillető jogok, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, békéltető testületek, mediátorok
- A fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások, szavatosság, jótállás
- A termékfelelősségi szabályok alkalmazása

**20. Az áruk kódjai, megkülönböztető jelei. Mutassa be a hagyományos és a kód típusú árurendszerek jellemzőit! Csoportosítsa a termékeken és azok csomagolásán található címkéket!**

A tételhez nem használható segédeszköz!

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- áruk csoportosítása (jellegük és a felhasználási cél szerint)
- kód típusú osztályozási rendszerek, ezek előnyei és alkalmazási területeik (EAN, BTO, VTSZ)
- vonalkód szerepe és alkalmazása
- minőség tanúsítása
- minőségi jelek (megkülönböztető minőségi jelek: védjegy és márka, környezetbarát terméket jelző címkék, CE jelzés)

*A tételsor a 29/2016 (VIII.26.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.*



## ÉRTÉKELÉS

Sorszám	Név	Feladat sorszáma	Osztályzat

.....

dátum

.....

aláírás

6