

A 27/2012 (VIII. 27.) NGM rendelet (12/2013 (III. 29.) NGM rendelet által módosított) szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés, azonosító száma és megnevezése

54 841 09	Postai üzleti ügyintéző
-----------	-------------------------

Tájékoztató

A vizsgázó az első lapra írja fel a nevét!

Ha a vizsgafeladat kidolgozásához több lapot használ fel, a nevét valamennyi lapon fel kell tüntetnie, és a lapokat sorszámmal el kell látnia.

Használható segédeszköz: számológép

**Értékelési skála:**

<b>81 – 100 pont</b>	<b>5 (jeles)</b>
<b>71 – 80 pont</b>	<b>4 (jó)</b>
<b>61 – 70 pont</b>	<b>3 (közepes)</b>
<b>51 – 60 pont</b>	<b>2 (elégéséges)</b>
<b>0 – 50 pont</b>	<b>1 (elégtelen)</b>

**A javítási-értékelési útmutatótól eltérő helyes megoldásokat is el kell fogadni.**

**A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%.**

**1. feladat****4 pont**

Rendezze párba a bankjegyeket és érmeiket a megjelenésükre vonatkozó jellemzőkkel!  
A betűket írja a számok alá! *(Minden helyes válasz 1-1 pont)*

1.) Előoldalán Bethlen Gábor portréja, hátoldalán Bethlen Gábor tudósai körében látható.	A.) 20.000 Ft-os bankjegy
2.) A külső gyűrű ezüstfehér, a belső rész aransárga színű; érmeképe Magyarország címere.	B.) 50 Ft-os érme
3.) Ezüstfehér színű, hátoldalán kerecsensólyom látható.	C.) 2000 Ft-os bankjegy
4.) Az előoldalon Deák Ferenc portréja, hátoldalon régi Képviselőház képe látható.	D.) 100 Ft-os érme

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**2. feladat****10 pont**

A helyes válasz aláhúzásával válaszoljon a következő kérdésekre!  
*(Minden helyes válasz 1-1 pont)*

- 2.1. Minek minősíti az alábbi elvárást?  
A postahelyi pénzeket és értékeket magánpénzekkel összekeverni, illetve az általa kezelt pénztárban magáneredetű pénzeket, értékeket tartani.
- Tilalom
  - Kötelezettség
  - Feladat
- 2.2. Mit tesz hamisgyanús bankjegy észlelésekor?
- Be kell vonni, amiről a Főügyeletet minden esetben tájékoztatni kell.
  - Jegyzőkönyv készítésével be kell vonni, amiről a Főügyeletet minden esetben tájékoztatni kell.
  - Postavezető helyi rendelkezése szerint kell eljárni.
- 2.3. Hány darabot tartalmazhat 100 Ft-os érméből egy érmetekercs?
- 20
  - 40
  - 50

- 2.4. Hol lehet bankkártyával a havi 2 ingyenes készpénzfelvételi tranzakciót kezdeményezni?
- Kizárólag a bankkártyát kibocsátó bank saját ATM-jein van lehetőség.
  - A postahelyeken és a bankfiókok pénztáraiban van lehetőség.
  - A díjmentes készpénzfelvételre bármely bank által üzemeltetett ATM-en van lehetőség.
- 2.5. Kamatos kamatszámítást használva, számolja ki, mekkora összeget utal át a 3. év végén a hitelintézet, amennyiben a nála három évre elhelyezett betét összege százezer forint és a kamat mértéke 5%?
- "  $100.000 * (1+0,05^3) = 100.000 * (1,15) = 115.000$  A harmadik év lejáratát követően a hitelintézet 115.000 forintot fog átutalni a befektető számára."
  - "  $100.000 * (1+0,05) = 100.000 * 1,05 = 105.000$  A harmadik év lejáratát követően a hitelintézet 105.000 forintot fog átutalni a befektető számára."
  - "  $100.000 * (1+0,05)^3 = 115.762,5$  A hitelintézet a harmadik év lejáratát követően 115.762,5 forintot fog átutalni a befektető számára."
- 2.6. Biztosítja-e az OBA a betéti okiratokat a hitelintézet fizetéseképtelensége esetén?
- Nem.
  - Csak, ha magyarországi székhelyű a hitelintézet.
  - Igen.
- 2.7. Elektronikus mobilfeltöltés esetén átvállalhatja-e a kezelő az ügyfél helyett a telefonszám terminálba történő megadását?
- Igen, mert ügyfélszolgálati szempontból fontos a segítségnyújtás.
  - Nem, mert így elkerülhető az utólagos reklamáció.
  - Egyedül kezelő postán igen, mert más munkatárs segítségére nincs lehetőség.
- 2.8. 1 évre lekötünk 2.000.000,- Ft-ot. Az éves névleges kamatláb 30%, tőkésítés évente egyszer történik. Mennyi kamatot írnak jóvá a lakossági bankszámlánkon, ha a kamatadó 15%?
- $2.000.000 * (0,3 - 0,3 * 0,15)$ .
  - $2.000.000 * (0,3 - 0,15)$ .
  - A kamatadó csak a vállalkozásokat terheli, ezért tőlünk (lakossági ügyfélkörben) nem is vonják le.

- 2.9. Személybiztosításban kit nevezhetünk Biztosítottnak?
- Biztosított az a személy, aki a biztosítás díját fizeti.
  - Biztosított az a személy, aki 1 év után díjmentesítheti a szerződést.
  - Biztosított az a személy, akinek az életére az életbiztosítást megkötik.
- 2.10. Válassza ki az állampapírra vonatkozó helyes állítást!
- Az állampapír a legbiztonságosabb befektetési forma, mivel minden állampapír fix kamatozású, ezért azok megvásárlásakor pontosan tudhatjuk, hogy a futamidő lejáratakor mekkora kamatra fogunk szert tenni.
  - Az állampapír bemutatóra szóló értékpapír.
  - Az állampapír olyan hitelviszonyt megtestesítő, névre szóló értékpapír, amelynek kibocsátására kizárólag az állam jogosult.

### 3. feladat

**2 pont**

Válassza ki a mondat helyes kiegészítését! A befagyott betét .....  
személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb .....  
összeghatárig fizeti ki kártalanításként az OBA.

- ... tőkeösszegét ..., ... 100.000 euró
- ... tőke- és kamatösszegét ..., ... 100.000 euró ...
- ... tőke- és kamatösszegét ..., 1.000.000 forint...

### 4. feladat

**10 pont**

*(Minden helyes válasz 1-1 pont!)*

Jelölje, hogy az alábbi állítás Igaz vagy Hamis!

A Kincstári Takarékjegy a lejáratú idő előtt 3 hónappal visszaváltható, a lejáratú idő után alacsonyabb kamatozással kamatozik tovább.

Igaz                      Hamis

A BEVA által fizetett kártalanítás mértéke 1.000.000 Ft összeghatárig 100%, 1.000.000 Ft összeghatár felett az 1.000.000 Ft és az 1.000.000 Ft feletti rész 90%-a.

Igaz                      Hamis

A bankkártya szolgáltatás megszüntetésével egyidejűleg megszűnik a bankszámlaszerződés is.

Igaz                      Hamis

A nyugellátási utalványokat összeghatár korlátozása nélkül házhoz kézbesíti a Posta.

Igaz                      Hamis

Az illeszkedőjel valamennyi címleten megtalálható az előoldal bal felső, illetve a hátoldal jobb felső sarkában. A bankjegy két oldalán lévő ábratöredékek egy „H” betűt alkotnak, és a bankjegyet fény felé tartva válik láthatóvá.

Igaz                      Hamis

A bankjegycsomag 1000 db előoldalukkal felfelé, egy irányba fordítottnan rendezett azonos címletű bankjegyből áll.

Igaz                      Hamis

A Belföldi postautalvány „postán maradó” jelzéssel is címezhető.

Igaz                      Hamis

A kötelező nyilatkozat alapján elfogadott, szabályszerűen készített érmetekercseket és érmetételeket felbontás nélkül kell átvenni.

Igaz                      Hamis

POS terminálon Egyenleglekérdezés és az elektronikus mobilfeltöltés tranzakció sztorozása tilos.

Igaz                      Hamis

Lakás-előtakarékossági szerződést Lakásszövetkezetek nem köthetnek.

Igaz                      Hamis

**5. feladat****4 pont***(Minden helyes válasz 1-1 pont!)*

Karikázással jelölje, mely állítások igazak a Western Union pénzáttalás szolgáltatás kapcsolatban!

- a) magyarországi címzett részére is küldhető
- b) meghatalmazott részére is kifizethető
- c) a feladható összeg nagysága országonként változó
- d) minden 18. életévet betöltött, személyazonosító okirattal rendelkező természete személy igénybe veheti
- e) tesztkérdés szolgáltatás magyarországi címzett részére is alkalmazható
- f) az üzenet továbbítása belföldre díjmentes
- g) a tesztkérdés és a válasz együttesen maximum 6 szó lehet
- h) az érkezett összeg kizárólag a címzettnek fizethető ki, az átvételi jogosultság meghatalmazással sem ruházható át

**6. feladat****5 pont***(Minden helyes válasz 1-1 pont)*

Rendezze párba az alábbi fogalmakat! A számok alá írja a betűket!

1.) A feladó által meghatározott kérdés és válasz, mely esetben a címzettnek ismernie kell a választ ahhoz, hogy részére a kifizetés megtörténhessen	A.) Hirdetmény
2.) A pénzösszeg kifizetésével együtt kerül sor az átadására.	B.) OUR opció
3.) A nemzetközi postautalvány feladásakor a feladó megfizeti a szolgáltatás egészére járó díjat.	C.) Üzenettovábbítás
4.) A nemzetközi postautalvány díja a feladó és a címzett között megoszlik.	D.) SHA opció
5.) A feladható maximális összeget, illetve egyéb feladási feltételeket tartalmazza.	E.) Tesztkérdés

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**7. feladat****5 pont***(Minden helyes válasz 1-1 pont!)*

A helyes válasz aláhúzásával válaszoljon a következő kérdésekre!

7.1. Ki kérhet adatszolgáltatást?

- a. A Posta a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokról kizárólag a küldemény feladójának, címzettjének adhat tájékoztatást.
- b. A Posta a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokról kizárólag a küldemény feladójának, címzettjének, meghatalmazottjának, valamint a törvényben felhatalmazott szervezeteknek adhat tájékoztatást.
- c. A Posta a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokról kizárólag a küldemény feladójának, címzettjének, meghatalmazottjának adhat tájékoztatást.

7.2. Mekkora tömeghatárig adható fel egyetemes szolgáltatásként hivatalos irat?

- a. 500 gramm
- b. 2 kg
- c. 40 kg

7.3. Mekkora a levelezőlap legkisebb mérete?

- a. 90x140 mm
- b. 120x235 mm
- c. 114x162 mm

7.4. Mekkora tömeghatárig adható fel vakok írása küldemény?

- a. 2 kg
- b. 7 kg
- c. 20 kg

7.5. Válassza ki a mondat helyes kiegészítését! Kereskedelmi áruk esetében a Polgári Törvénykönyv alapján, a vásárló a vásárlástól számított .... belül szavatossági igénnyel élhet a forgalmazóval szemben.

- a. ... 3 éves elévülési időn ...
- b. ... 2 éves elévülési időn ...
- c. ... 6 hónapos elévülési időn ...

**8. feladat****3 pont**

Melyik küldeményre, illetve szolgáltatásra vonatkoznak a meghatározások?

*(Minden helyes válasz 1-1 pont)*

A Posta a postai küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, interneten lekérdezhető információként vagy elektronikus hírközlési hálózat igénybevételével továbbított és dokumentált szöveges üzenetben postai küldeményenként tájékoztatást ad legalább a postai küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvételi jogosultság aljáról vagy sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a postai küldemény további kezeléséről.

.....

Nemzetközi viszonylatban csak akkor vehető igénybe, ha a levélküldemény elsőbbségiként kerül feladásra.

.....

A Posta a könyvelt postai küldemény feladását követő munkanapon a feladásról elektronikus előrejelzést küld a postai küldemény címzettje részére.

.....

**9. feladat****6 pont**

Sorolja fel, mely küldemények nem kézbesíthetők helyettes átvevő útján!

*(Minden helyes válasz 1-1 pont)*



**10. feladat****5 pont**

Rendezze párba az egymáshoz illő fogalmakat! A betűket írja a számok alá! (1-1 pont)

1. Küldemény visszakérése	A. Feltételesen szállítható
2. Címhelyen tartózkodó 14. életévet betöltött, személyazonosítóval rendelkező közeli hozzátartozó	B. Feladó utólagos rendelkezése
3. Törékeny tartalmú tárgy	C. Helyettes átvevő
4. Levélszekrény útján nem adható fel	D. Postakész levelezőlap
5. Levélszekrény útján is feladható	E. Vakok írása

1	2	3	4	5

**11. feladat****3 pont***(Minden helyes válasz 1-1 pont)*

Milyen módon adható meghatalmazás postai küldemények átvételére? Sorolja fel!

**12. feladat****3 pont***(Minden helyes válasz 1-1 pont!)*

Jelölje, hogy az alábbi állítás Igaz vagy Hamis!

A Vakok írása küldeményhez díjmentesen kizárólag az ajánlott szolgáltatás kérhető.

Igaz                  Hamis

A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az ÁSZF-ben meg meghatározott feltételeknek megfeleljen.

Igaz                  Hamis

Könyvelt postai küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a szolgáltató által fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetett díj tízszerese.

Igaz                  Hamis

**13. feladat: Rövid kérdések****Összesen: 29 pont**

a) Írja be a táblázatba a helyesnek tartott állítás betűjelét! *Minden feladatban csak egy állítás helyes, ennél több jelölése esetén a megoldás nem értékelhető!*

*(Minden helyes megoldás 1 pont összesen 6 pont)*

1.	2.	3.	4.	5.	6.

- Ha a félév során az átlagkészletnek megfelelő árumennyiség átlagosan 6 nap alatt cserélődik ki a vállalkozásnál, akkor a negyedév alatt ..... fordulatot tesz.
  - 10
  - 15
  - 30

2. Amennyiben a készletadatokat időpontra vonatkozóan (pl. hónap 1. napja) ismerjük az év során, akkor az átlagos készlet kiszámításához ..... átlagformát használunk.
- kronologikus
  - mértani
  - számtani
3. Ha változatlan árbevétel mellett ritkábban szerzünk be, .....
- nem lesz hatással a szükséges átlagkészletre.
  - a korábbinál alacsonyabb átlagkészlet szükséges.
  - a korábbinál nagyobb átlagkészlet szükséges.
4. A forgási sebesség lassulása azt jelenti, hogy a forgási sebesség dinamikus viszonyszáma 100 % ....
- (pontosan 100%)
  - alatti érték.
  - feletti érték.
5. A leltár szerinti készlet értékét .....
- módosítani kell a forgalmazási veszteség (elszámolható hiány) összegével.
  - a nyilvántartásokban helyesbíteni kell a könyv szerinti készlet értékére.
  - a leltározás során számolással, méréssel kell megállapítani.
6. A könyv szerinti készlet számításánál készletcsökkentő tényező .....
- a másik bolttól átvett áruk értéke.
  - az értékesített árumennyiség.
  - a forgalmazási veszteség.
- b) Magyarázza meg az alábbi fogalmakat! (3\*2 pont) 6 pont
- Piac:
- Marketing:
- Ár:
- c) Soroljon fel legalább négy információforrást, mely segíti a Magyar Posta termékfejlesztését! 4 pont

d) Soroljon fel legalább négy eladáshelyi reklámeszközt, melyeket a postahelyeken alkalmaznak/alkalmazhatnak! 4 pont

e) Melyek a primer információszerezés módszerei? Sorolja fel azokat! 3 pont

f) Csoportosítsa a Magyar Posta Zrt. által alkalmazott marketingkommunikációs eszközöket! Válassza ki a felsorolt marketingkommunikációs eszközök közül, hogy melyek tartoznak a klasszikus reklámeszközök (A) és melyek a BTL eszközök (B) közé! (6\*1 pont) 6 pont

A. Klasszikus reklámeszköz (ATL eszköz)

B. BTL eszköz

1.	2.	3.	4.	5.	6.

Magyar Posta Zrt. által alkalmazott marketingkommunikációs eszközök:

1. A postahelyen kihelyezett plakátok
2. Posta nyugdíjbiztosítás reklámfilm
3. „Nyerjen 1+1 milliót csekkbefizetéssel!” akció
4. ÉnPostám Hűségprogram
5. A postai ügyintéző által ajánlott sorsjegy
6. Postás példakép díj

**14. feladat: Számítási feladat****Összesen: 11 pont**

*A mellékszámítások kijelölése nélkül az eredmények nem értékelhetők! Kerekítési pontosság 1 tizedes jegy.*

Egy vidéki városban működő postai szolgáltató helyen a postai, banki és pénzügyi termékek mellett élelmiszereket is forgalmaznak. 2017. január 1-jén 325,0 ezer Ft értékű készlet állt rendelkezésre az élelmiszerekből. A vizsgált év I. negyedévében a következő forgalmi adatok állnak rendelkezésre az árucsoportra vonatkozóan:

Cikkcsoport	Nettó árbevétel (ezer Ft)
Üdítőitalok	2 050,0
Csokoládéárúk	1 850,0
Összesen	3 900,0

A negyedév végére az élelmiszerek készletállapota 102,1%-a a januári nyitókészletnek. A készletadatok nettó eladási áron számítottak.

*Kerekítési pontosság: egy tizedes jegy*

a) Számítsa ki 2017. év 1. negyedévének élelmiszer átlagkészletét! 4 pont

b) Mennyi volt a negyedéves beszerzés értéke? 3 pont

c) Számítsa ki 2017. év 1. negyedévének átlagos forgási sebességét fordulatokban és napokban! 4 pont