

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

Szakképesítés, azonosítószáma 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:

81 – 100 pont	5 (jeles)
71 – 80 pont	4 (jó)
61 – 70 pont	3 (közepes)
51 – 60 pont	2 (elégéses)
0 – 50 pont	1 (elégtelen)

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

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%.

1. feladat**Összesen: 1 pont**

Az alábbiak közül melyik jogszabály vonatkozik a posta működésére, a postai szolgáltatások nyújtására? Több válasz is lehetséges!

2012. évi CLIX törvény.
1992. évi XLV törvény.
- 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet.
2014. évi LXXXVIII. törvény.

2. feladat**Összesen: 3 pont**

Írja be a táblázatba, hogy az alábbi forgalomban lévő érmékből az alkalmazott csomagolási egységek hány darabot tartalmaznak!

<u>címlet (Ft)</u>	<u>érmetekercs (db)</u>	<u>érmetélet (db)</u>
200		
100		
50		
20		
10		
5		

3. feladat**Összesen: 3 pont**

Mely pénzügyi fogalmakat jelölik az alábbi meghatározások?

Olyan készpénzáttalalási tevékenység, amelynek alapján a Magyarország területén készpénz befizetéséről és egyéb szükséges adatokról szóló információ továbbítását követően a címzett/ egyéb jogosult átvevő részére készpénz kifizetése történik.

.....

A lakossági bankszámla felett a számlatulajdonos hozzájárulásával bankkártya útján a számlatulajdonos által meghatározott korlátozásokkal rendelkezni jogosult személy, illetve közös tulajdonú bankszámla esetén a nem elsőként kibocsátott bankkártya birtokosa.

.....




Online felület, ahol az ügyfél bármikor megtekintheti aktuális pénzügyi helyzetét, egyszerűen, kedvezményes díjakkal, gyorsan, kényelmesen, biztonságosan, könnyen kezelhetően, személyre szabhatóan és nyitvatartási időtől függetlenül intézheti pénzügyeit.

.....

4. feladat

Összesen: 2 pont

Mit jelölnek a képen látható Postai számlabefizetési megbízás OCR sávjában számmal jelölt adatok?

Feladóvevény	Postai számlabefizetési megbízás
<p>ÖSSZEG Forint </p> <p>***7920***</p> <p>Összeg betűvel kiírva *Hétezer-kilencszázhusz*</p> <p>Postai érvényesítés helye</p> <p>A megbízás (befizetés) jogcíme</p> <p>Fizetési felszólításra</p> <p>Megbízó (Befizető) neve, címe</p> <p>Számlatulajdonos számlaszáma, ügyfélkódja és neve 18203332-06011307-40010034 Magyar Posta Biztosító Zrt. Aj. Sz: 1502010221004 00565121-00001012-05340022 14838978 365 51</p> <p>Azonosító</p>	<p>ÖSSZEG Forint </p> <p>***7920***</p> <p>Összeg betűvel kiírva *Hétezer-kilencszázhusz*</p> <p>Postai kódolás helye </p> <p>Megbízó/Befizető közleménye</p> <p>Egyéb postal megjegyzés</p> <p>Megbízóazonosító (Befizetőazonosító)</p> <p>1502010221004</p> <p>Számlatulajdonos számlaszáma, neve</p> <p>18203332-06011307-40010034 Magyar Posta Biztosító Zrt. Aj. Sz: 1502010221004</p> <p>Számlatulajdonos ügyfélkódja</p> <p>00565121-00001012-05340022</p> <p>FIGYELEM! Kérjük olvassa el a tájékoztatót a hátoldalon!</p> <p>1 <72> <000000000001502010221004> <000007920> <31> <51></p> <p>2 <72> <005651210000101205340022> <14838978> <365> <51></p> <p>3</p> <p>4</p> <p>Kérjük ezt a mezőt szabadon hagyni, ide ne írjon és ne bélyegezen! Köszönjük.</p> <p>Azonosító szám</p>

1.	
2.	
3.	
4.	

5. feladat

Összesen: 7 pont

Kijelölt egyetemes postai szolgáltatóként a Magyar Posta Zrt. mely pénzügyi partnerek részére közvetíti az alábbi szolgáltatásokat? Írja be a táblázatba a pénzügyi partnerek nevét!

<u>Szolgáltatás</u>	<u>Pénzügyi partner</u>
Posta Személyi Kölcsön	
Kincstári Takarékjegy	
PostaSzemüknfénye	
Lakástakarék	
Gyors készpénzátutalási szolgáltatás	
Összevont Értékpapírszámla	

6. feladat**Összesen: 5 pont****Karikázza be a helyes választ!**

- 6.1. Kifizetési utalvány kifizetésekor ki nem tekinthető helyettes átvevőnek?
- Testvér házastársa.
 - Élettárs.
 - Örökbefogadó szülő.
- 6.2. Meddig fogadható el befizetések ellenértékéként a 2017. előtt kibocsátott ún. „rég” 1000 Ft-os bankjegy?
2018. december 31-ig.
 2018. október 31-ig.
 2018. március 1-je után csak becserélésre fogadható el, befizetésekhez és vásárlásokhoz már nem.
- 6.3. Válassza ki a mondat helyes befejezését! Kincstári Takarékjegy az alábbi címletekben vásárolható:
- 10.000 Ft, 20.000 Ft, 50.000 Ft, 100.000 Ft.
 - 10.000 Ft, 50.000 Ft, 100.000 Ft, 1.000.000 Ft.
 - 10.000 Ft, 50.000 Ft, 100.000 Ft, 500.000 Ft, 1.000.000 Ft.
- 6.4. Milyen szolgáltatásokat foglal magába – külön díj megfizetése nélkül – a Posta Bankszámlacsomag?
- Bankkártya, Telebank.
 - Bankkártya, Telebank, Netbank.
 - Bankkártya, Telebank, Folyósámlahitel.
- 6.5. Mekkora az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) által kiutalható legmagasabb biztosítási összeg?
- A befagyott betét tőke- és kamatösszegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb hatmillió forint összeghatárig fizeti ki kártalanításként.
 - A befagyott betét tőke- és kamatösszegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb százezer euró összeghatárig fizeti ki kártalanításként.
 - A befagyott betét tőke- és kamatösszegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb húszezer euró összeghatárig fizeti ki kártalanításként.

7. feladat**Összesen: 4 pont****Milyen átutalási formákkal teljesíthetőek pl. a közüzemi szolgáltatási díjak megfizetése?****8. feladat****Összesen: 1 pont****Mely biztosításra igaz az alábbi állítás?**

A biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy ha a biztosított a biztosítás időtartamán belül meghal, akkor egy előre meghatározott személy – a kedvezményezett – részére egy előre meghatározott összeget (biztosítási összeg) fizet ki. Ha a tartam lejártakor a biztosított életben van, akkor a biztosítás kifizetés nélkül megszűnik.

- a. Vegyes életbiztosítás
- b. Kockázati életbiztosítás
- c. Elérési életbiztosítás

9. feladat**Összesen: 4 pont****Rendezze párba a 2000 Ft-os bankjegyre vonatkozó biztonsági jellemzőket és azok meghatározását!**

A betűket írja a számok alá!

1. A bankjegyet UV-fényben vizsgálva a papír anyagában kék és zöld színű jelzőrostok és piros színű pöttyök fluoreszkálnak, melyek mindkét oldalon ellenőrizhetőek.	A. Rejtett kép
2. A bankjegy hátoldalán található képtől jobbra látható díszítő motívumban, a bankjegyet közel szemmagasságban tartva, síkban elforgatva egy H betű jelenik meg.	B. Illeszkedőjel
3. A bankjegy előoldalának közepén található tulipán motívum mozgatás hatására aranyról zöld színűre változik.	C. Jelzőrostok
4. A bankjegy előoldalának jobb felső, hátoldalának bal felső sarkában nyomtatott ábratöredékek fény felé tartva H betűvé egészítik ki egymást.	D. Színváltó nyomat

1	2	3	4

10. feladat**Összesen: 1 pont****Melyik befizetési szolgáltatásra igaz az alábbi állítás?**

Posta biztosítja, hogy a fizetési művelet bizonylaton feltüntetett összegét továbbítja olyan módon, hogy az a bizonylat OCR sávjában szereplő fizetési számlaszám alapján, legkésőbb a fizetési megbízás átvételét követő második munkanap végéig a kedvezményezett fizetési szolgáltatójának számláján jóváírásra kerülhessen.

.....

11. feladat**Összesen: 5 pont**

Az alábbi postai szolgáltatásokról döntse el, hogy egyetemes postai szolgáltatási körbe tartoznak-e vagy sem! Írja a számokat a kategóriák alá!

1.	Vakok írása	6.	Nemzetközi kereskedelmi válaszküldemény
2.	1 munkanapos időgarancia	7.	MPL Europe Standard csomag
3.	Levelezőlap	8.	Tértivevény
4.	E-értesítés	9.	MPL postacsomag
5.	EMS gyorsposta	10.	Utánvétel

Egyetemes postai szolgáltatás	Nem egyetemes postai szolgáltatás

12. feladat**Összesen: 3 pont**

Egészítse ki az alábbi mondatot az egyetemes postai szolgáltató különleges jogaira vonatkozóan!

Az egyetemes postai szolgáltató kizárólagosan jogosult a és stilizált változatának az e törvény hatályát érintő használatára, valamint a „Magyarország” felirattal vagy annak idegen nyelvű megfelelőjével rendelkező bérmentesítési lenyomat használatára, továbbá postabélyeg és felirattal vagy annak idegen nyelvű megfelelőjével rendelkező egyéb postai értékcsikk kibocsátására, forgalomba hozatalára,

13. feladat**Összesen: 3 pont****Mely szolgáltatásokat takarják az alábbi meghatározások?**

A Posta a könyvelt postai küldemény feladását követő munkanapon a feladásról elektronikus előrejelzést küld a postai küldemény címzettjének SMS fogadására alkalmas belföldi hívószámú mobil rádiótelefonjára vagy az e-mail címére.

.....

A belföldi és nemzetközi viszonylatú levélküldemény, melynek egyik oldala képet, rajzot tartalmaz, a címoldal baloldali fele pedig közleményt tartalmazhat.

.....

Kijelölt postai szolgáltatóhelyeken a Posta vállalja, hogy a címzett címére érkezett postacsomagjait a postai szolgáltatóhely arra kijelölt helyiségében helyezi el és díj ellenében őrzi a címzett vagy meghatalmazottja részére történő átadásáig.

.....

14. feladat**Összesen: 2 pont****Melyik információ illik a kipontozott részekbe?**

Ha belföldi forgalomban a könyvelt postai küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában az ellenkező bizonyításáig a küldeményt elveszetteknek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

- a. 30
- b. 15
- c. 12

A jogosult az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a postai szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

- a. 15 munkanapos.
- b. 10 munkanapos.
- c. 15 napos.

15. feladat**Összesen: 5 pont****Karikázza be a helyes választ!**

- 15.1. Mely adatokat kell kötelezően tartalmaznia a postai küldemény címzésének?
- Címzett neve, születési év, rendeltetési hely, közelebbi cím, irányítószám.
 - Címzett neve, rendeltetési hely, közelebbi cím, helyrajzi szám, irányítószám.
 - Címzett neve, rendeltetési hely, közelebbi cím, irányítószám.
- 15.2. Mely szolgáltatás nem kérhető távirat feladásakor?
- Délutáni kézbesítés.
 - Hétfégi kézbesítés.
 - Képküldés.
 - Sürgős.
- 15.3. Egyetemes postai szolgáltatási körbe tartozó postai küldemények esetén mekkora összeghatárig köteles biztosítani a Posta a házhoz kézbesítést?
- 200.000 Ft.
 - 100.000 Ft.
 - Nincs felső korlát.
- 15.4. Kinek a feladata kézbesítésre alkalmas levélszekrény biztosítása?
- Helyi önkormányzat feladata.
 - Az egyetemes postai szolgáltató feladata.
 - Az ingatlan tulajdonosának, illetve a címzettnek a feladata.
- 15.5. Nemzetközi postautalvány kézbesítésekor ki tekinthető jogosult átvevőnek?
- A címzett, a meghatalmazott és a címzett közeli hozzátartozója.
 - A címzett és a meghatalmazott.
 - A címzett kizárólag.

16. feladat**Összesen: 3 pont****Csoportosítsa az alábbi küldeménytartalmakat szállíthatóság szempontjából!****Írja a számokat a kategóriák alá!**

1.	Aranylánc	4.	Társasjáték
2.	Jelzőpisztoly	5.	Halotti hamvak
3.	Könyv	6.	Folyékony biotrágya

Szállítható	Feltételesen szállítható	Szállításból kizárt

17. feladat**Összesen: 5 pont****Milyen kötelező adatokat kell minimálisan tartalmaznia egy teljes bizonyító erejű magánokiratnak?****18. feladat****Összesen: 3 pont****Sikertelen kézbesítési kísérletet követően hány napig tartja rendelkezésre a Posta az alábbi küldeményeket? Írja be az adatokat a kipontozott részre!**

- Hivatalos irat:
- Postán maradó belföldi levélküldemény:
- Nyugellátási utalvány:

19. feladat: Rövid kérdések**Összesen: 22 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!* 7 pont

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

1. A primer információszerzés módszerei közé tartozik
 - a) a kísérlet
 - b) a KSH információinak feltérképezése
 - c) a korábbi saját adatok a vállalatirányítási rendszerből

2. A megfigyeléses vizsgálatok előnye, hogy
 - a) feltárhatók általa az ok-okozati összefüggések.
 - b) nincs szükség a vizsgált alanyok közreműködésére.
 - c) közvetlen kommunikáció, kapcsolat jön létre a vizsgálatban résztvevők között.

3. A szükségletekre jellemző, hogy
 - a) az igényekből alakultak ki.
 - b) egyre összetettebbekké válnak, ahogy egyre magasabb szintre lépünk a Maslow piramisban.
 - c) kizárólag fiziológiai szinten jelentkeznek.

4. A a BTL eszközök közé tartozik.
 - a) sajtóhirdetés
 - b) plakát
 - c) PR cikk

5. A piac telítettsége mutatószám kifejezi, hogy
 - a) a potenciális eladásoknak jelenleg hány %-át fedik le.
 - b) az adott vállalkozás a piaci eladásoknak hány százalékát bonyolítja le.
 - c) az adott termékből a piacon jelenleg ténylegesen értékesített termékek mennyiségét.

6. A vállalatról a fogyasztókban kialakult szubjektív kép
 - a) az arculat
 - b) az image
 - c) a goodwill

7. A vállalat által alkalmazott eladásösztönző eszközök közé tartozik
 - a) a jutalék
 - b) a vásárlóknak hirdetett nyereményjátékok
 - c) a karácsonyi céges party

b) Írja be az egyes meghatározásokhoz a kapcsolódó fogalom betűjelét! Egy fogalom több meghatározáshoz is tartozhat, és nem tartozik minden meghatározáshoz fogalom, valamint nem minden fogalomhoz tartozik meghatározás! 10 pont

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| A. Piac | F. Pozicionálás |
| B. Piacvolumen | G. Marketingkutató |
| C. Szegmentálás | H. Igény |
| D. Differenciált marketingstratégia | I. Ár |
| E. Koncentrált marketingstratégia | J. SWOT analízis |

Fogalom betűjele	Meghatározás
	A fogyasztói igények és kereslet megismerésének folyamata.
	Olyan eljárás, ami a marketing döntéshozatalt a gyakorlatban is alkalmazható információkkal látja el az adatok szisztematikus gyűjtése, elemzése és közlése révén.
	Az eltérő szegmenseknek különböző marketing mixet dolgoznak ki.
	Fizetőképes vásárlási szándék.
	A kereslet és kínálat találkozásának helyszíne, az árucseré területe.
	Az a folyamat, amely során a piacot egynemű, homogén csoportokra osztjuk
	Egy rövid és jól megjegyezhető mondatba foglalja a legfontosabb versenytényezőket.
	Kifejezi az adott termékből a piacon jelenleg ténylegesen értékesített termékek mennyiségét
	A vállalat kiválaszt egy szegmenst, és számukra speciális marketing mixet dolgoznak ki.
	A tényleges és potenciális vevőket jelenti.

c) Sorolja fel a fogyasztók vásárlási döntésének folyamatát alkotó lépéseket! 5 pont

20. feladat: Számítási feladat**Összesen: 18 pont**

A mellékszámítások kijelölése nélkül az eredmények nem értékelhetők. Kerekítési pontosság 1 tizedesjegy.

Egy vidéki városban működő postai szolgáltató helyen a postai, banki és pénzügyi termékek mellett élelmiszereket is forgalmazznak. A vizsgált két év első negyedévében a következő forgalmi adatok állnak rendelkezésre az árucsoportra vonatkozóan:

Cikkcsoport	Nettó árbevétel (ezer Ft)	
	2017. év	2018. év
Üdítőitalok	2 050,0	1 940,0
Csokoládéárúk	1 850,0	2 150,0
Összesen	3 900,0	4 090,0

- a) Számítsa ki a nettó árbevétel százalékos változását a két negyedév között cikkcsoportonként és átlagosan! 6 pont
- b) Mennyi volt a 2017. év 1. negyedévének élelmiszer átlagkészlet értéke nettó eladási áron, amennyiben ismert, hogy 2017. január 1-jén a készlet (nettó eladási áron) 720,0 ezer Ft volt, majd március 31-re 10,0%-kal csökkent? 4 pont
- c) Mennyi volt a 2018. év 1. negyedévének élelmiszer átlagkészlet értéke nettó eladási áron, amennyiben ismert, hogy a készletek forgási sebessége átlagosan 5,6%-kal gyorsult a vizsgált két év első negyedévében? 4 pont
- d) Számítsa ki és értelmezze szövegesen a vizsgált időszakban az átlagos készletvonzat mutatóját! 4 pont

Szöveges értelmezés: