

A 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet (12/2013. (III. 28.) 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:**

<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 (elégséges)</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****Összesen: 5 pont****Milyen, a biztosítással kapcsolatos fogalomra ismer rá az alábbi meghatározásokban?**

1.	Biztosított	A	A biztosító teljesítésére (a biztosítási összegre, szolgáltatásra) jogosult személy.
2.	Szerződő	B	A biztosítás díjának és a biztosítási összegnek – a kárgyakoriságtól függetlenül – az árszínvonal változásához évente egy alkalommal történő hozzáigazítása.
3.	Kedvezményezett	C	Az az írásban rögzített ajánlat, amelyet (jogi értelemben) a leendő szerződő és biztosított tesz a biztosítónak a szerződéskötésre. Az ajánlat tehát szándéknyilatkozat a biztosítás megkötésére vonatkozóan.
4.	Értékkövetés	D	Akinek a személye, egészsége, testi épsége, illetve valamely vagyontárgya vagy vagyoni érdeke biztosításra kerül.
5.	Biztosítási ajánlat	E	Az a személy, aki a biztosítóval a szerződést megkötö, a díjat fizeti, akihez a jognyilatkozatokat kell tenni, és aki a jognyilatkozatokat teszi.

1.	2.	3.	4.	5.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.***2. feladat****Összesen: 5 pont**

**Soroljon fel öt kedvezménylehetőséget, melyet nem csak természetes személyek vehetnek igénybe kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás kötésekor az éves díj mértékének csökkentése érdekében!**

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

**3. feladat****Összesen: 5 pont**

**Párosítsa az alábbi – nemzetközi pénzforgalommal kapcsolatos – fogalmakat! A sorszámok alá írja a betűket!**

1.	Árfolyam	A	Az a természetes személy, akinek nincs az illetékes magyar hatóság által kiadott érvényes személyi igazolványa, és azzal nem is rendelkezhet; valamint a vállalkozás és szervezet – jogi formájától függetlenül –, ha székhelye külföldön van.
2.	Devizabelföldi	B	Valamely valuta/deviza egységének (1, 100, 1000) egy másik ország pénzegységében kifejezett ára.
3.	Deviza	C	Valamely valuta/deviza pénzpiaci árának egy meghatározott időpontban történő rögzítése.
4.	Devizakülföldi	D	Külföldi pénznemre szóló követelés (pénzhelyettesítő eszköz, bankszámla- és egyéb pénzkövetelés).
5.	Árfolyamjegyzés	E	Az a természetes személy, akinek az illetékes magyar hatóság által kiadott érvényes személyi igazolványa van, illetve azzal rendelkezhet; valamint a vállalkozás és a szervezet, ha a székhelye belföldön van.

1.	2.	3.	4.	5.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

**4. feladat****Összesen: 1 pont**

**Melyik állítás igaz?**

- Az illeszkedőjel valamennyi bankjegycímleten megtalálható az előoldal jobb felső, illetve a hátoldal bal felső sarkában. A bankjegy két oldalán lévő ábratöredékek egy „H” betűt alkotnak, és a bankjegyet fény felé tartva válik láthatóvá.
- A jelzőrostok a papír rostanyagában találhatók, melyek természetes fényben nem láthatók. UV lámpával vizsgálva azonban előtűnnek a bankjegyben rendszertelenül elhelyezkedő, sárga, zöld és piros színben fluoreszkáló rostok.
- A rejtett kép valamennyi címleten megtalálható a hátoldalon, azonos képpel rendelkező metszetsémélynyomatással készült nyomat.

*Helyes válasz 1 pont.*

**5. feladat****Összesen: 1 pont****Hány darabot tartalmazhat 200 Ft-os érméből egy tekerecs?**

- a. 10
- b. 20
- c. 40

*Helyes válasz 1 pont.***6. feladat****Összesen: 6 pont****Ki kártalanítja a betéteseket az alábbi termékek esetén? Írja a termékek sorszámát a garanciát biztosítók neve alá!**

<b>1.</b>	Folyószámlán lekötött betét	<b>4.</b>	Fundamenta lakástakarék-szerződés
<b>2.</b>	Magyar Posta Takarékpénzpiaci Alap	<b>5.</b>	Takarék Nyereménybetét
<b>3.</b>	Kincstári Takarékjegy II.	<b>6.</b>	Magyar Posta Takarékpénzpiaci Vegyes Alap

<b>Országos Betétbiztosítási Alap (OBA)</b>	<b>Befektetővédelmi Alap (BEVA)</b>	<b>Állam</b>

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 6 pont.***7. feladat****Összesen: 1 pont****Mely postai szolgáltatást takarja az alábbi meghatározás?**

A szolgáltatás keretében a posta a forgalomképes, valamint a törvényes fizetőeszköznek minősülő forgalomképtelen forintbankjegyeket és forintérméket – azok névértékével egyező összegben – más címletű forgalomképes forintbankjegyre vagy forintérmére cseréli.

.....

*Helyes válasz 1 pont.*

**8. feladat****Összesen: 3 pont****Párosítsa a belföldi postautalványokat a jellemzőikkel! Írja a betűket a sorszámok alá!**

1.	Következő napi teljesítéssel feladott postautalvány (T1)	A	Bizonylata 3 részből áll: feladóvevény, szelvény, tőszelvény
2.	Aznapi teljesítéssel feladott postautalvány (T0)	B	Kizárólag postahelyen fizethető ki
3.	Kétnapos teljesítéssel feladott postautalvány (T2)	C	Házhoz kézbesítés kérhető

1.	2.	3.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 3 pont.***9. feladat****Összesen: 2 pont****Sorolja fel, hogy természetes személyek esetén mely megbízási adatokat kell feltüntetni a belföldi postautalvány, készpénzáttutalási megbízás, postai számlabefizetési megbízás felvétele során!***Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 2 pont.***10. feladat****Összesen: 6 pont****Igaz vagy hamis? Jelölje aláhúzással válaszát!**

- 10.1. A postai számlabefizetési megbízás esetén a posta biztosítja, hogy a bizonylaton feltüntetett összeget legkésőbb a fizetési megbízás átvételét követő második munkanap végéig az ügyfél számlájára jóváírja.

IGAZ                  HAMIS

- 10.2. Lakástakarék-szerződések éves befizetései után maximum 25%-os az állami támogatás mértéke.

IGAZ                  HAMIS

- 10.3. A készpénzáttutalási megbízás OCR sávjában minden esetben kötelezően szerepel a befizetendő összeg is.

IGAZ                  HAMIS

10.4. A nyereséget típusú megtakarítás után nem fizetnek kamatot az ügyfeleknek.

IGAZ HAMIS

10.5. Elektronikus mobilfeltöltés esetén a kezelő átvállalhatja az ügyfél helyett a telefonszám terminálba történő megadását.

IGAZ HAMIS

10.6. Bankkártya elfogadásakor a chipes kialakítású bankkártyákon nem szükséges ellenőrizni az aláíráspanelen a kártyabirtokos aláírásának meglétét.

IGAZ HAMIS

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 6 pont.*

### 11. feladat

**Összesen: 5 pont**

**Párosítsa az egyetemes postai szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatásokat a jellemzőikkel! Írja a betűket a sorszámok alá!**

1.	Hivatalos irat	A	Igénybe vehető többlétszolgáltatások: értéknyilvánítás, térítvény, törékeny, terjedelmes.
2.	Vakok írása	B	Nyomtatott termékeket tartalmaz, a kapcsolódó tárgyak tömege nem haladhatja meg a 2 kg-ot.
3.	Ajánlott	C	Maximum 40 kg.
4.	M zsák	D	Nemzetközi viszonylatban csak akkor vehető igénybe, ha a küldemény elsőbbségiként kerül feladásra.
5.	MPL postacsomag	E	Díjmentes, maximum 7 kg.

1.	2.	3.	4.	5.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

### 12. feladat

**Összesen: 3 pont**

**Az alábbi küldeményekről döntse el, hogy háznál kézbesítéskor kézbesíthető-e helyettes átvevő útján, vagy sem! Aláhúzással jelölje azokat, amelyek kézbesíthetőek!**

- belföldi postautalvány
- MPL postacsomag
- nemzetközi postautalvány
- sérült könyvelt küldemény
- elsőbbségi ajánlott levél
- képes levelezőlap

*Aláhúzásonként és nem aláhúzásonként 0,5 pont. Összesen 3 pont.*

**13. feladat**

**Összesen: 5 pont**

**Soroljon fel legalább öt postabélyeget, amelyet nem lehet elfogadni bérmentesítésre!**

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

**14. feladat**

**Összesen: 3 pont**

**Milyen szolgáltatást rejtenek az alábbi meghatározások?**

Belföldi és nemzetközi viszonylatú nem könyvelt levélküldeményt, vakok írását tartalmazó küldeményt könyvelt küldeménnyé minősíti, és amelynek hibás teljesítése esetén a postát átalány formájában terheli kártérítési felelősség.

.....

A belföldi és nemzetközi viszonylatú speciális kartonból előállított, kiugró vagy domború részt nem tartalmazó, téglalap alakú levélküldemény.

.....

A posta – erre irányuló külön írásba foglalt szerződés alapján, díj ellenében – a postai küldeményt a címzett által megadott (és az alapján a postai küldeményen és/vagy a kísérő okiraton, és/vagy a tértivevényen a posta által feltüntethető) új címre továbbítja, és a kézbesítést – a feladó erre vonatkozó rendelkezése ellenére is – a címzett új címén kísérli meg.

.....

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 3 pont.*

**15. feladat****Összesen: 3 pont****Milyen módon adható meghatalmazás? Sorolja fel!***Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 3 pont.***16. feladat****Összesen: 6 pont****Igaz vagy hamis? Jelölje aláhúzással válaszát!**

- 16.1. A nemzetközi válaszdíjszelvények érvényessége nincs meghatározva, addig érvényes, amíg fel nem használják.

IGAZ      HAMIS

- 16.2. Távirat feladásakor minden településre igénybe vehető a hétféle kézbesítés szolgáltatás.

IGAZ      HAMIS

- 16.3. Az egyszeri nyugellátási utalványokat a sikertelen kézbesítési kísérletet követő 5 munkanapig tartja rendelkezésre a posta.

IGAZ      HAMIS

- 16.4. Belföldi viszonylatban az egyetemes szolgáltatás keretében feladott elsőbbségi levélküldemények legalább 90%-át a feladást követő munkanapon kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni kézbesíteni.

IGAZ      HAMIS

- 16.5. Amennyiben egy közterületi címen több, a postai küldemény címezésében feltüntetett névvel egyező megjelölésű levélszekrény van, és a címhely alapján nem lehet eldönteni, hogy a postai küldeményt mely levélszekrénybe kell kézbesíteni, a postai küldeményt a posta kézbesíthetetlennek tekinti és azt – amennyiben a postai küldeményen a feladó feltüntette nevét és címét – „címezett ismeretlen” jelzéssel a feladó részére visszakézbesíti.

IGAZ      HAMIS

- 16.6. A „postán maradó”-ként címezett küldemények címezésében a címezett nevének és a „Postán maradó” feliraton kívül annak a postai szolgáltatóhelynek a nevét és irányítószámát kell feltüntetni, ahol a küldemény átvehető.

IGAZ      HAMIS

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 6 pont.*



**17. feladat**  
**Rövid kérdések:**

**Összesen: 24 pont**

a) Írja be a táblázatba a helyes állítás betűjelét!

1.	2.	3.	4.	5.

1. **A szekunder információszerzés módszerei közé tartozik .....**
  - a) a kísérlet.
  - b) a postai szolgáltatóhely ügyfeleinek megfigyelése várakozás közben.
  - c) a korábbi saját adatok a vállalatirányítási rendszerből.
  
2. **A személyes megkérdezéses vizsgálatok előnye, hogy .....**
  - a) feltárhatók általa az ok-okozati összefüggések.
  - b) nincs szükség a vizsgált alanyok közreműködésére.
  - c) alacsony költséggel megvalósítható.
  
3. **A keresletre jellemző, hogy .....**
  - a) az igényből alakul ki.
  - b) mindig találkozik a kínálattal.
  - c) kizárólag fiziológiai szinten jelentkezik.
  
4. **A ..... az ATL eszközök közé tartozik.**
  - a) sajtóhirdetés
  - b) nyereményjáték
  - c) PR cikk
  
5. **A vállalat által alkalmazott vásárlásösztönző eszközök közé tartozik .....**
  - a) a jutalék.
  - b) a vásárlóknak hirdetett nyereményjáték.
  - c) a karácsonyi céges parti.

*Minden feladatban csak egy állítás helyes, ennél több jelölése esetén a megoldás nem értékelhető. Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

**b) Írja az egyes meghatározásokhoz a kapcsolódó fogalom betűjelét! Egy fogalom több meghatározáshoz is tartozhat, és nem tartozik minden meghatározáshoz fogalom.**

- A. Forgási sebesség
- B. Készletvonzat
- C. Kereslet
- D. Szükséglet
- E. Igény
- F. Kínálat
- G. Választék
- H. Piac
- I. Piaci részesedés
- J. Piacvolumen

Fogalom betűjele	Meghatározás
	A forgalom 1%-os változása az átlagkészlet hány %-os változásával jár együtt.
	Olyan eljárás, ami a marketing döntéshozatalt a gyakorlatban is alkalmazható információkkal látja el az adatok szisztematikus gyűjtése, elemzése és közlése révén.
	Kifejezi az adott termékből a piacon jelenleg ténylegesen értékesített termékek mennyiségét.
	A kereslet és kínálat találkozásának helyszíne, az árucserre területe.
	Hiányérzet, amely cselekvést vált ki önmaga megszüntetésére.
	Szűkebb értelemben felméri a piacot, kialakítja a terméket, meghatározza az árat és az eladás helyét, valamint kommunikálja a vevőknek.
	Eladásra szánt áru- (termék- és szolgáltatás-) mennyiség.
	Fizetőképes vásárlási szándék.
	A termék vagy szolgáltatás (áru) pénzben kifejezett ellenértéke.
	A szükséglet konkrét megjelenési formája.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 10 pont.*

**c) Sorolja fel a Maslow-féle szükségleti piramis szintjeit!**

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

**d) Válaszolja meg a szemelvénnel kapcsolatos kérdéseket!**

„A debreceni Vámraktár utcai logisztikai központban és ipari parkban kialakított 5300 négyzetméter alapterületű telephelyükön 204-en dolgoznak, innen 114 postahelyet és 240 ezer címet látnak el – mondta Illés Zoltán elnök-vezérigazgató.

A posta első embere hozzátette, hogy az e-kereskedelem bővülésével az utóbbi években 20 százalékkal nőtt a forgalmuk, tavaly 40 millió küldeményt, s ebből 21 millió csomagot kézbesítettek.” (<https://www.vg.hu/vallalatok/debrecenben-bovit-a-magyar-posta-850777/>)

*Kerekítési pontosság egész szám.*

**A. Számítsa ki, hogy egy dolgozóra mennyi postacím jutott!**

*Helyes válasz 2 pont.*

**B. Számítsa ki a csomagküldemények százalékos arányát!**

*Helyes válasz 2 pont.*

**18. feladat****Összesen: 16 pont****Számítási feladat**

*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 forgalmaznak. A vizsgált két év első negyedében a következő forgalmi adatok állnak rendelkezésre az árucsoportra vonatkozóan.

A felettese forgalomelemzést kér Öntől, mely tartalmazza a tervezett és a teljesített forgalmi adatokat, illetve azok szöveges értékelését.

Az elemzéshez az alábbi adatok millió forintban állnak rendelkezésre:

Áru- csoportok	2016. év	2017. év		Viszonyszámok %-ban		
	Forgalom millió Ft	Tervezett forgalom millió Ft	Tényleges forgalom millió Ft	Dinamikus	Terv- feladat	Terv- teljesítési
Pénzügyi termékek	70,0		77,0		108,0	
Élelmiszerek	30,0		34,0		105,0	
Összesen	100,0		111,0			

**a) Számítsa ki a táblázat hiányzó adatait!**

*Helyes válasz összesen 10 pont.*

**b) Értékelje a vállalkozás árbevételének alakulását! Írja be a kapott eredményeket a megfelelő pontozott helyre!**

Az egység forgalma a tervek szerint .....%-kal emelkedett volna, azonban átlagosan .....%-kal túlteljesítette a terveit. Ennek oka, hogy a pénzügyi termékek összességében a tervezettnél .....%-kal magasabb forgalmat értek el. A pénzügyi termékek forgalmi részaránya ....., mint az élelmiszereké, ezért az átlagos tervteljesítés a(z) ..... tervteljesítése felé tolódott el. A forgalom ténylegesen, átlagosan .....%-kal haladta meg az előző évit.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 6 pont.*