

A 35/2016. (VIII. 31.) NFM rendelet (35/2017. (VIII. 31.) NFM 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 (elégéses)</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: 3 pont****Aláhúzással jelölje, mely esetekben nem szabad elfogadni a belföldi postautalványt!****Nem fogadható el a belföldi postautalvány, ha:**

- a) a feladó a szolgáltatás jelzését nem tüntette fel;
- b) az OCR sáv nem maradéktalanul tiszta (bélyegzés, írás);
- c) az utalvány bankszámlaszámot tartalmaz, és nem tartalmaz telephelyi és/vagy postacímet;
- d) az utalvány bármely adata javított;
- e) az utalványt postafiókra címezték;
- f) címzettként jeligét vagy fantázianevet tüntettek fel.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen: 3 pont.***2. feladat****Összesen: 3 pont****Karikázza be a helyes választ!****2.1. Mikor évül el az állampapír kamatára és névértékére vonatkozó igény?**

- a) A névértékre és kamatára vonatkozó igény a vásárlástól számított 5 év után évül el.
- b) A névértékre és kamatára vonatkozó igény a vásárlástól számított 10 év után évül el.
- c) A névértékre és kamatára vonatkozó igény nem évül el.

**2.2. Állampapír vásárlása esetén mire vállal kötelezettséget az állam?**

- a) Az értékpapírban foglalt névértéket és annak a visszaváltás időpontjában érvényes kamatfeltételek szerint járó kamatát meghatározott mértékben, időben és módon az értékpapír mindenkori tulajdonosának megfizeti.
- b) Az értékpapírban foglalt névértéket és annak a vásárlás időpontjában érvényes kamatfeltételek szerint járó kamatát meghatározott mértékben, időben és módon az értékpapír mindenkori tulajdonosának megfizeti.
- c) Az értékpapírban foglalt névértéket az értékpapír mindenkori tulajdonosának megfizeti.

**2.3. Mely hitelintézetek kötelesek csatlakozni a magyar betétbiztosítási rendszerhez?**

- a) Valamennyi hitelintézet.
- b) Az EGT tagországok hitelintézetei.
- c) Magyarországi székhelyű hitelintézetek.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen: 3 pont.*

**3. feladat****Összesen: 4 pont**

Mit jelentenek a képen látható készpénzáttutalási megbízás OCR sávjában számmal jelölt adatok?

**Feladóvevény**

ÖSSZEG Forint **\*\*\*10160\*\*\***

Összeg betétvel kívül  
\*Tízezer-egyszázhatvan\*

Postai érvényesítés helye

A megbízás (befizetés) azonosítója  
100001010208667

TÁVHŐDÍJ  
2018.03. hó  
Fizh.2018.03.19

Megbízó (Befizető) neve, címe

Számlatulajdonos számlaszáma, neve  
11794008-20521556  
FŐTÁV ZRT.

22215260 612 51

Azonosító

**KÉSZPÉNZÁTTUTALÁSI MEGBÍZÁS**

ÖSSZEG Forint **\*\*\*10160\*\*\***

Postai kódfelező helye

Közzelvény **FM TÁVHŐDÍJ**

Összeg betétvel kívül  
\*Tízezer-egyszázhatvan\*

Egyéb postal megjegyzés  
<222>

Megbízóazonosító (Befizetőazonosító)  
1000010102086672

Számlatulajdonos számlaszáma, neve  
11794008-20521556  
FŐTÁV ZRT.

Megbízó (Befizető) neve, címe

FIGYELEM! Kérjük olvassa el a tájékoztatót a hátoldalon!

<36> **1** <000000001000010102086672> **2** <000010160> <31> <51>  
<81> **3** <1179400820521556> **4** <22215260> <612> <51>

Kérjük ezt a mezeit csak akkor használja, ha nem tudja átadni a készpénzt!

1.	
2.	
3.	
4.	

Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 4 pont.

**4. feladat****Összesen: 5 pont**

**Párosítsa a bankjegyeket/érméket a megjelenésükre vonatkozó jellemzőkkel!**

1. Előoldalának közepén található vágózó ló motívum mozgatható hatására bíborból zöld színűre változik.	A. 20.000 Ft
2. Hátoldalán régi pesti képviselőház látható.	B. 500 Ft
3. A forgalmi érme változatán a kerecsensólyom képe helyett a Családok éve szimbóluma látható a 2 millió példányban kibocsátott érmén.	C. 50 Ft

4. Előoldalának közepén található, csőrében gyűrűt tartó holló motívum mozgatás hatására bíorról zöld színűre változik, a két szín egyértelműen megkülönböztethető egymástól.	D. 20 Ft
5. Aranysárga színű, hátoldalán nőszirm képe látható.	E. 1000 Ft

1.	2.	3.	4.	5.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

### 5. feladat

**Összesen: 5 pont**

**Milyen biztosítással kapcsolatos fogalomra ismer az alábbi meghatározásokban?**

1.	Bónusz	A	Pótdíj, amelyet a biztosító akkor alkalmaz, ha ügyfele – a biztosítási időszakon belül – igénybe veszi a biztosítási szolgáltatást, pl. egy vagy több kárt okoz. A következő időszak díjait növeli.
2.	Kockázati életbiztosítás	B	A főbiztosításhoz köthető szolgáltatás, elsősorban a biztosított balesete, betegsége esetén szolgáltató fedezetekkel.
3.	Malus	C	Élet-, illetve egészségbiztosítások esetében azon legfeljebb 6 hónapos időtartam, amely alatt bekövetkező biztosítási esemény esetén a biztosítót szolgáltatási kötelezettség nem terheli.
4.	Kiegészítő biztosítás	D	Díjkedvezmény, amellyel a biztosító az ügyfél tartós kármentességét honorálja. A kedvezmény realizálódhat a díj egy részének visszafizetésével vagy a következő évi díj csökkentésével (pl. kötelező gépjármű felelősségbiztosítás).
5.	Várakozási idő	E	Olyan életbiztosítás, amely a biztosított – balesetből vagy betegségből – bekövetkező halála esetén nyújt szolgáltatást, vagyis nem tartalmaz megtakarítási elemet.

1.	2.	3.	4.	5.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

**6. feladat****Összesen: 5 pont****Karikázza be a helyes választ!****6.1. Megegyezik-e a nemzetközi postautalvány és a nemzetközi gyorsutalvány árfolyama?**

- a) Igen.
- b) Nem, a befizetési árfolyam különböző.
- c) Nem, a kifizetési árfolyam különböző.

**6.2. A nemzetközi postautalványon feladandó összeg befizetése milyen valutában lehetséges?**

- a) Amilyenben a címzett részére ki kell majd fizetni.
- b) Csak euróban, de a legkisebb összeg nem lehet kevesebb, mint 1 euró.
- c) Kizárólag forintbefizetéssel.

**6.3. Mennyi a feladható és a kifizethető maximális összeg a Western Union Pénzátutalás<sup>®</sup>-sal egy naptári napon belül egy személy által?**

- a) Mindkettő külön-külön 1.500.000 HUF-ban került meghatározásra.
- b) A feladható és a kifizethető összeg együttesen nem haladhatja meg a 1.500.000 HUF összeget.
- c) Nincs korlátozva.

**6.4. Western Union Pénzátutalás<sup>®</sup>-nál tesztkérdés igénybevétele esetén a kérdés és a válasz maximum hány szóból állhat?**

- a) Összesen négy.
- b) A kérdés és a válasz is négy.
- c) Összesen hat.

**6.5. Az alábbiak közül mely szolgáltatás díjmentes a Western Union Pénzátutalás<sup>®</sup> igénybevételekor?**

- a) A telefonos értesítés.
- b) Az üzenettovábbítás.
- c) A tesztkérdés.

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.*

**7. feladat****Összesen: 6 pont****Igaz vagy hamis? Jelölje aláhúzással válaszáat!**

- 7.1. Az állampapír típusú megtakarításokra és azok kamataira az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) vállal garanciát.**

IGAZ      HAMIS

- 7.2. Pénzmosás gyanúja esetén védelemmel ellátott elektronikus üzenet formájában kell a bejelentést megtenni az erre a célra létrehozott belső banki rendszerben.**

IGAZ      HAMIS

- 7.3. Az ügyfél-átvilágítás összeghatára ügyletenként 5.600.000 Ft.**

IGAZ      HAMIS

- 7.4. Az egyszerű kamatszámításnál a kamatot nem csatolják a tőkéhez, a kamat nem kamatozik.**

IGAZ      HAMIS

- 7.5. A Kincstári Takarékjegy legnagyobb vásárolható címlete 1.000.000 Ft.**

IGAZ      HAMIS

- 7.6. A készpénzátutalási megbízás és a postai számlabefizetési megbízás csak a bizonylat színében tér el egymástól, a bennük foglalt szolgáltatás tartalma azonos.**

IGAZ      HAMIS

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 6 pont.***8. feladat****Összesen: 4 pont****Mit jelölnek a bankkártyán számokkal jelölt részek?**

1.	
2.	
3.	
4.	

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 4 pont.*

## 9. feladat

Összesen: 5 pont

Hol a hiba az alábbi küldemény előoldalán? Írja a kép alá a megtalált hibákat!



.....

.....

.....

.....

.....

Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.

## 10. feladat

Összesen: 5 pont

Igaz vagy hamis? Jelölje aláhúzással válaszát!

- 10.1. A postabélyeg a postai levél- és csomagküldemények bérmentesítési díjának megfizetésére használható.  
IGAZ                  HAMIS
- 10.2. Az ajánlott többletszolgáltatás nemzetközi viszonylatban csak akkor vehető igénybe, ha a levélküldemény vagy a vakok írását tartalmazó küldemény elsőbbségiként kerül feladásra.  
IGAZ                  HAMIS
- 10.3. Közösleges levélküldemény feladásakor a posta írásban elismeri a küldemény felvételét.  
IGAZ                  HAMIS
- 10.4. Postautalványok házhoz kézbesítésekor a kézbesítési jogosultak sorrendje: címzett, helyettes átvevő, meghatalmazott, alkalmi átvevő.

IGAZ HAMIS

10.5. Postai küldeményekre meghatalmazást kizárólag postai dolgozó előtt, illetve közokiratban lehet adni.

IGAZ HAMIS

Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 5 pont.

### 11. feladat

Összesen: 12 pont

Egészítse ki a hiányos mondatokat, és sorszámozza be egy ajánlott levélküldemény felvételének lépéseit!

	A feladási díjat ..... és a küldeményt .....
	A feladónak átadom a ..... és a visszajáró pénzt, a küldeményt biztonságba helyezem.
	A feladóvevényre feljegyzem a szükséges adatokat: ..... .....).
	A küldemény adatait .....
	Átveszem a feladótól a küldeményt a .....
	..... a küldeményen és a feladóvevényen lévő adatokat.
	Felszerelem küldeményt ..... és (amennyiben szükséges) .....
	Megvizsgálom, hogy megfelel-e a .....
	..... a küldeményt és megállapítom a .....

Minden helyes kiegészítés 0,5 pont, minden helyes sorszám 0,5 pont. Összesen 12 pont.



**12. feladat****Összesen: 3 pont****Rendezze párba a küldeményeket és az alkalmazandó küldeményazonosítókat!****A betűket írja a számok alá!**

1. 10.000 Ft értéknyilvántású, Londonba szóló levélküldemény	<p>A. </p>
2. Szabálysértési levelezőlap	<p>B. </p>
3. Tértivevényes, Bécsbe szóló levélküldemény	<p>C. </p>

<b>1.</b>	<b>2.</b>	<b>3.</b>

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 3 pont.***13. feladat****Összesen: 7 pont****Rövid kérdések****Írja be a táblázatba a helyes állítás betűjelét!**

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

**1. Az áruátvétel befejezésekor a vevő ..... kerül az áru.**

- a) tulajdonába
- b) birtokába
- c) utalványozásába

**2. Az átvétel igazolása ..... történhet.**

- a) kizárólag a számlán
- b) kizárólag a szállítólevélen
- c) a számlán vagy a szállítólevélen

**3. A vakátvétel az jelenti, hogy .....**

- a) első lépésként az áru tényleges mennyiségét állapítják meg, majd ezt összevetik az árut kísérő bizonylaton szereplő mennyiséggel.
- b) szűrőpróbaszerű minőségi átvételt végeznek.
- c) a dolgozó szinte vakon, véletlenszerűen választja ki a megvizsgálandó termékeket.

- 4. Az áruátvételt követően a pénzügyi teljesítés ..... alapján történik meg.**
- a számla vagy a szállítólevél
  - a számla
  - a szállítólevél
- 5. A marketingmix elemei .....**
- termék, ár, értékesítési hely, reklám.
  - termék, ár, értékesítési hely, marketingkommunikáció.
  - termék, ár, fizikai környezet, marketingkommunikáció.
- 6. A kérdőív ..... információk megszerzésére szolgáló piackutató eszköz.**
- primer
  - szekunder
  - tercier
- 7. Amennyiben árengedménnyel értékesítenek egy terméket, akkor az a ..... eszköze.**
- PR tevékenység
  - vásárlásösztönzés
  - reklám

*Helyes válaszonként 1 pont. Összesen 7 pont. Minden feladatban csak egy állítás helyes, ennél több jelölése esetén a megoldás nem értékelhető.*

#### 14. feladat

**Összesen: 20 pont**

##### Áruforgalom elemzése:

*A feltett kérdésekre adott válaszokhoz szükséges, valamint a kért számításokat minden esetben jelölje ki! A számítások kijelölése nélkül az eredmény nem értékelhető.*

*A javítási-értékelési útmutatótól eltérő, de szakmailag kifogástalan válaszok is elfogadhatóak.*

**Ön a Magyar Posta Zrt. munkatársa, és az észak-kelet magyarországi régió postai szolgáltató helyeire vonatkozóan elemzési feladatot kap, melynek elvégzéséhez a következő adatok állnak rendelkezésére 2018. évre vonatkozóan:**

Megnevezés	2018. év
Összes nettó árbevétel (millió Ft)	10 400,0
Összes forgalmazási költség (millió Ft)	9 150,0
- ebből bérköltség (millió Ft)	7 110,0
Postai szolgáltatóhelyek száma (darab)	180
Átlagos állományi létszám (fő)	5 470
A kézbesítők aránya az összlétszámon belül (%)	38,4
Küldemények száma (darab)	820 040

*Kerekítési pontosság: darab- és Ft-adatoknál, valamint mutatószámoknál egy tizedesjegy.*

**a.) Hány százaléka volt a bérköltés az összes forgalmazási költségnek?**

Adat, mutatószám	Mellékszámítás	Eredmény
Összes bérköltés aránya (%)		

*Részpontoszám: 2 pont.*

**b.) Számítsa ki a következő adatokat, mutatószámokat a megadott időszakra vonatkozóan!**

Adat, mutatószám	Mellékszámítás	Eredmény
Termelékenység (ezer Ft/fő)		
Kézbesítők létszáma (fő)		
Bérhányad (Ft)		
Bérhányad (%)		
Átlagbér (ezer Ft/fő)		
1 postai szolgáltatóhelyre jutó kézbesítők száma (fő)		
1 dolgozóra jutó küldemények száma (darab)		
1 kézbesítőre jutó küldemények száma (darab)		
1 küldeményre jutó nettó árbevétel (ezer Ft)		

*Részpontoszám: 18 pont.*

**15. feladat****Összesen: 13 pont****Árbevétel alakulásának vizsgálata:**

A feltett kérdésekre adott válaszokhoz szükséges, valamint a kért számításokat minden esetben jelölje ki! A számítások kijelölése nélkül az eredmény nem értékelhető.

A javítási-értékelési útmutatótól eltérő, de szakmailag kifogástalan válaszok is elfogadhatóak.

**Ön a Magyar Posta Zrt.-nél dolgozik, és a munkakörébe tartozik az árbevétel alakulásának elemzése. Az alábbi táblázat az egyik budapesti postai szolgáltatóhely szeptember havi értékesítési adatait tartalmazza:**

Időszak	Nettó árbevétel (ezer Ft)	Nettó árbevétel változása az előző év azonos időszakához képest (%-ban)
2015. év	30 800,0	
2016. év	34 000,0	
2017. év	32 400,0	
2018. év	30 200,0	

Kerekítési pontosság: egy tizedesjegy.

- a.) Számítsa ki a korábbi évek szeptember havi értékesítési adatai alapján, hogy az előző időszakhoz képest hány százalékkal változott az egység nettó árbevétele! A kapott eredményeket vezesse be a táblázatba!

Év	Mellékszámítás	Eredmény
2015.		
2016.		
2017.		
2018.		

Részpontszám: 6 pont.

- b.) Nevezze meg az előző feladatban számított viszonyszámokat!

Viszonyszám neve	

Részpontszám: 2 pont.

- c.) 2018-ban átszervezések történtek a vizsgált egységben. Számítsa ki, hogy milyen hatással volt ez a vállalkozás működésére, hány százalékkal változott a 2016. évhez képest 2018-ra a nettó árbevétel! Töltse ki az alábbi táblázatot!

Viszonyszám megnevezése	
Viszonyszám mellékszámítás	
Viszonyszám értéke (%)	
Változás %-ban	

Részpontszám: 5 pont.