

**IDEGENNYELVŰ ÜGYVITELI ISMERETEK
ÁGAZATON BELÜLI SPECIALIZÁCIÓ SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA**

I. RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK

Az idegennyelvű ügyviteli ismeretek ágazaton belüli specializáció szakmai érettségi vizsga részletes érettségi vizsgakövetelményei a XXV. Ügyvitel ágazat következő szakképesítésének szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 347 01 Idegennyelvű ipari és kereskedelmi ügyintéző.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	Legyen képes a szakmai fogalmak megfelelő alkalmazására. Tudjon a szakmai fogalmakkal kapcsolatos kérdésekre válaszolni.	Tudja csoportosítani a szakmai fogalmakat meghatározott szempontok szerint.
1.2. A szakmai fogalmakkal az ismeretanyag bemutatása, értelmezése	Legyen képes értelmezni és bemutatni a gazdasági folyamatokat a szakmai nyelv használatával. Legyen képes a mondanivaló egyértelmű, világos közvetítésére. Legyen képes kiválasztani a konkrét helyzethez kapcsolódó szakmai fogalmakat.	Legyen képes részletesen kifejteni a gazdasági folyamatokat a szakmai nyelv használatával. Legyen képes a téma tartalmának logikus felépítésére a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával. Tudjon élni a szakszókinccs, a nyelvi eszközök adta lehetőségek alkalmazásával az ügyfélkapcsolatokban.
1.3. Kommunikáció szakmai nyelven	Legyen képes kiválasztani az adott témához leginkább illeszkedő szakmai kifejezéseket. Tudjon szakszerűen, szabatosan lényegre törően fogalmazni.	Legyen képes konkrét példákon keresztül bemutatni a precíz, pontos szakmai nyelvhasználat előnyeit az ügyfélkapcsolatokban.

2. Precizitás, pontosság, megbízhatóság

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Pontos számítások, egyértelmű megfogalmazás, áttekinthető külalak	Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges egyszerű számolási feladatok kijelölésére, végrehajtására.	Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos számolások elemzésére, értékelésére.
2.2. Nyilvántartások vezetése	Legyen képes az irodai dokumentumok és nyilvántartások – utasítások szerinti – elkészítésére. Tudjon különböző bizonylatokat kitölteni, kezelni.	Legyen képes bemutatni az irodai dokumentumok fajtáit. Legyen képes kiválogatni az adásvételi ügylettel kapcsolatos dokumentumokat.
2.3. Információgyűjtés	Tudjon adott szempont szerint csoportosítani, rendezni az információkat. Legyen képes információkat gyűjteni a forrásból megadott szempontok szerint, összevetni az információkat ismereteivel, az eltéréseket megfogalmazni és indokolni. Tudjon forrásokból gyűjtött információkra vonatkozó kérdésekre válaszolni szöveges forrás, képi forrás, táblázat, diagram, grafikon, ábra alapján.	Tudja csoportosítani, típusuk alapján meghatározni az írásos forrásokat, és bemutatni jellemzőiket konkrét példák alapján. Tudja kiválasztani a rendelkezésre álló információhalmazból az adott szakmai tartalomhoz kapcsolódó lényeges és kevésbé lényeges információt.

3. Jó kommunikációs képesség szóban és írásban magyar és idegen nyelven

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Szakmai kommunikáció	Legyen képes helyesen használni a szakmai fogalmakat magyar és idegen nyelven. Tudja betartani az üzleti etikett szabályait.	Legyen képes idegen nyelven is a szakmai kommunikációra.
3.2. Szervezőképesség	Legyen képes a lehetséges megoldások közül a legjobb kiválasztására és a választás indoklására.	Legyen képes bemutatni és konkrét példákkal alátámasztani a piaci mechanizmusok működését.

3.3. Elektronikus kapcsolattartás	Legyen képes alkalmazni az elektronikus kapcsolattartás szabályait, azokat tudja betartani.	
-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	--

B) TÉMAKÖRÖK

1. Beszerzési folyamatok

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. Kapcsolattartás a beszállítókkal		
1.1.1. A vállalat saját beszállítóival való pozitív kapcsolatainak alakítása	Tudja ismertetni a vállalat saját beszállítóival való kapcsolatainak pozitív alakítási lehetőségeit, kihívásait. Tudjon szempontokat kialakítani a beszállítók strukturált kiválasztásához és értékeléséhez.	Legyen képes a beszerzési folyamat önálló megtervezésére.
1.1.2. Tárgyalási technikák	Ismerje a különböző tárgyalási technikákat. Legyen képes rugalmas kommunikáció folytatására az üzleti partnerekkel.	Ismerje és tudja alkalmazni a beszállítókkal folytatott kommunikáció speciális kihívásait az adásvételi szerződésekkel kapcsolatos problémák elhárítása érdekében.
1.1.3. A beszállítók minősítése	Legyen képes a beszállítók minőségi és mennyiségi szempontok alapján történő minősítésére. Ismerje a beszállítókkal való kapcsolatok pozitív és proaktív alakításának lehetőségeit az első kapcsolatfelvételtől az első tárgyalásokon keresztül a szerződéskötésig. Ismerje a beszállító hűségének ösztönzési lehetőségeit, a hosszú távú beszállítói kapcsolat esélyeit, előnyeit.	Ismerje a beszállítókkal való kommunikációt támogató médiumokat, módszereket, azok felhasználási lehetőségeit.

1.1.4. Konfliktusok a beszállítókkal	<p>Legyen tisztában a beszállítókkal való konfliktusok lehetséges okaival, azok következményeivel, kihatásaival.</p> <p>Legyen képes konstruktív megoldásokra javaslatot tenni a beszállítókkal nehéz helyzetekben is.</p>	<p>Legyen képes konstruktív megoldások kidolgozására a beszállítókkal nehéz helyzetekben is. Ismerje az ajánlatok mennyiségi és minőségi összehasonlítási szempontjait a megfelelő beszállító kiválasztásához.</p>
1.2. A beszerzése megtervezése		
1.2.1. A teljes beszerzési folyamat megtervezése a beszerzési stratégia alapján	<p>Ismerje a beszerzéstervezés feladatait és céljait.</p> <p>Ismerje a beszerzési stratégia alapján történő vállalati stratégia kialakításának lehetőségeit.</p>	<p>Ismerje a beszerzéstervezés feladatait és céljait. Ismerje a „Just in time” elv lényegét.</p> <p>Legyen képes a beszerzési stratégia alapján a teljes beszerzési folyamat megtervezésére.</p>
1.2.2. A beszerzési szerződések tervezése és megkötése	<p>Ismerje az adásvételi szerződést kötő felek jogait és kötelezettségeit.</p>	<p>Legyen képes elemezni az árajánlatok mennyiségi és minőségi összehasonlításának szempontjait.</p> <p>Ismerje az adásvételi szerződést kötő felek jogait és kötelezettségeit.</p>
1.2.3. Az anyaggazdálkodás célviszonyai	<p>Legyen tisztában az anyaggazdálkodás célviszonyaival, az üzemi gyártási folyamatok igényeivel és követelményeivel az anyagfelhasználás figyelembevételével.</p>	<p>Ismerje az anyaggazdálkodás gazdasági és ökológiai szempontjait.</p>
1.2.4. A gazdálkodás alapjai	<p>Legyen képes meghatározni a gazdálkodás alapjait, a beszerzési forrásokat, illetve azokat elemezni.</p>	<p>Legyen képes vállalati stratégia kialakítására a beszerzési stratégia alapján.</p>
1.3. Raktárkészlet kezelése		
1.3.1. Az igényfelmérés eszközei	<p>Ismerje az igényfelmérés eszközeit: ABC-elemzés, megrendelési időpont, szállítási időpont, optimális rendelési mennyiség.</p>	
1.3.2. Áruátvételi ellenőrzés a megfelelő bizonylatok alapján	<p>Ismerje az áruátvétel során használt bizonylatokat.</p> <p>Legyen képes az áruátvétel ellenőrzésére a megfelelő</p>	

	bizonylatok alapján. Ismerje a raktárkészlet és a bizonylatáramlás nyilvántartását szolgáló számítástechnikai rendszereket.	
1.3.3. Fontos raktármutatók	Tudja meghatározni a raktármutató fogalmát. Tudja ismertetni a fontos raktármutatókat: átlagos raktárkészlet, forgási sebesség, átlagos raktározási idő, raktárkamat. Ismerje a raktárkészlet számításaihoz, illetve grafikus ábrázolásához használható táblázatkezelő szoftvert.	Ismerje a speciális követelményű felhasználási tényezőket, illetve a késztermékek raktározásának szabályait. Tudja használni a raktárkészlet számításaihoz, illetve grafikus ábrázolásához a táblázatkezelő szoftvert.

2. Gyártási folyamatok

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Gyártás a gyakorlatban		
2.1.1. A termék előállítása és a gyártás eljárásai	Ismerje a gyártásgazdálkodás céljainak megvalósítási lehetőségeit, az ipari termék-előállítás jellegzetességeit. Ismerje a gyártásirányítás szempontjait, a gyártási eljárások szervezési típusait, a gyártástípusokat. Ismerje az egészségvédelemre és a környezetvédelemre vonatkozó jogszabályi előírásokat a termék-előállítás megtervezése során.	Ismerje a modern szervezési formákat: Lean Management, Total Quality Management.
2.1.2. Anyagdiszpozíció	Ismerje a gyártásgazdálkodás céljainak megvalósítási lehetőségeit. Ismerje az ipari termék-előállítás jellegzetességeit. Legyen képes gyártástervezési és gyártásirányítási feladatok ellátására. Ismerje a gyártásprogram-tervezés megvalósítási folyamatát.	Legyen képes egy gyártásprogram megtervezésére.

2.1.3. Műszaki rajzok és darabjegyzékek	<p>Tudjon felhasználni műszaki rajzokat és darabjegyzékeket a tervezés alapjaként a gyártási folyamathoz.</p> <p>Ismerje a darabjegyzék felépítését és összetételét, jelentőségét a gyártási folyamat szempontjából.</p> <p>Tudja ismertetni a darabjegyzék alapformáit (modul-darabjegyzékek, struktúra-darabjegyzékek, mennyiségi áttekintő darabjegyzékek).</p>	
2.1.4. Gyártáskontrolling	<p>Ismerje a gyártás előállítási folyamatának leképezését és alakítását. Tudja alkalmazni a mutatószám-rendszereket. Tudja felügyelni a gazdaságosságot mutatószámok segítségével.</p> <p>Legyen tisztában a racionalizálási lehetőségekkel, esetleges hátrányos hatásaival.</p>	<p>Legyen képes alkalmazni a megrendelésipont-eljárásokat és a megrendelésirítus eljárásokat, valamint az alapjukat képező raktározási stratégiákat.</p>
2.1.5. Költség- és teljesítményjelentések	<p>Legyen képes optimális gyártásitétel-méret meghatározására és grafikus ábrázolására. Legyen tisztában a statikus beruházás számítás, a költség-összehasonlító számítás, a nyereség-összehasonlító számítás, a jövedelmezőségi számítás és a megtérülési számítás eljárásaival. Tudjon gazdasági számításokat végezni.</p>	<p>Legyen képes intézkedéseket hozni az alkatrészek, részegységek vagy termékek gazdaságos előállításának biztosításához.</p>

3. Értékesítési folyamatok

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. A vevőkapcsolatok alakítása		
3.1.1. A kommunikáció általános szempontjai	<p>Legyen tisztában a kommunikáció fogalmával, a verbális és nonverbális kommunikáció eszközeivel, hatásával, a kommunikáció elősegítésének</p>	<p>Tudja ismertetni az üzenet négy oldalát (Schulz von Thun).</p>

	lehetőségeivel. Ismerje a különböző kérdezéstechnikákat a szükséges információk megszerzéséhez. Ismerje a moderációs technikákat.	Ismerje a nehéz beszédhelyzetek deeszkalálásához használatos módszereket.
3.1.2. A vevők kiszolgálása, vevőgondozás	Legyen tisztában a vevők megtartására és a vevői elégedettség növelésére irányuló intézkedések alkalmazásával, a strukturált panaszkezelés megszervezésének módszerével.	Legyen képes egy strukturált panaszkezelés megszervezésére.
3.1.3. A vevővel folytatott kommunikáció	Ismerje a vevővel kötendő szerződés előkészítésére irányuló kommunikáció eszköztárát és módszereit, az ügyféllel folytatott írásbeli kommunikáció formáit (ajánlatkérés, árajánlat, megrendelés, elfogadása, panasz, reklamáció). Ismerje a kommunikációs technikákat különböző beszélgetéshelyzetekben (tanácsadás, panaszkezelés, reklamáció). Legyen tisztában a kiállítások és rendezvények megszervezésének folyamatával.	Legyen képes rendezvények, kiállítások megszervezésére megadott paraméterek alapján.
3.1.4. Rendelések feldolgozása	Legyen képes a rendelések belső és külső szolgáltatókkal történő lebonyolításának koordinálására, rendelések diszponálására és lebonyolítására. Tudjon elő- és utókalkulációt készíteni, kiértékelni. Képes legyen az áruszállítás megszervezésére, kísérelvények előállítására a termékek értékesítése során.	
3.1.5. Fogyasztóvédelem	Ismerje a fogyasztóvédelem intézményeit, intézményrendszerét, a fogyasztó jogait, és jogérvényesítési lehetőségeit. Ismerje a fogyasztó számára információs forrásként szolgáló minőségügyi és tanúsító jelöléseket.	
3.1.6. Áruszállítás	Ismerje a kísérelvények típusait, kitöltési módjukat. Legyen képes tanácsot adni a vevő számára a megfelelő szállítási úttal kapcsolatban.	Tudja megszervezni az optimális szállítási utat az áruk számára.
3.2 Marketingeszközök a gyakorlatban		
3.2.1 Ár- és kondíciós politika	Legyen képes a gyártásprogram-tervezés tervezői segédeszközeinek használatára. Tudja meghatározni a szállítási és fizetési feltételeket, ismerje a kalkulációs sémát.	A kalkulációs séma alkalmazásával legyen képes önálló kalkuláció készítésére.

	Ismerje az árdifferenciálás formáit. Ismerje a különböző árstratégiákat, az árképzés lehetőségeit.	
3.2.2. Egyéb marketingeszközök	Ismerje a klasszikus marketingeszközöket és az azokból levezethető intézkedéseket (árpolitika, kommunikációs politika, disztribúciós politika). Ismerje a marketingmixet, mint a klasszikus marketingeszközök kombinációját.	Tudjon marketingkonceptiót készíteni.
3.2.3. Piackutatás céljai, módszerei	Ismerje a piackutatás céljait, módszereit, a piackutatási projekt folyamatát. Ismerje a piackutató intézetek információinak felhasználási lehetőségeit.	Tudjon piaci prognózist készíteni.