

**POSTAFORGALMI ISMERETEK
ÁGAZATON BELÜLI SPECIALIZÁCIÓ SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA**

I. RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK

A postaforgalmi ismeretek ágazaton belüli specializáció szakmai érettségi vizsga a XL. Közlekedés, szállítmányozás, logisztika ágazat következő szakképesítésének szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédkészség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	Legyen képes a szakmai fogalmak megfelelő helyen és módon történő alkalmazására. Legyen képes a fogalmak jelentésváltozatainak megkülönböztetésére. Tudjon forrásokból gyűjtött információkra vonatkozó kérdésekre válaszolni.	Tudja megkülönböztetni a fogalmak jelentésváltozatait. Legyen képes összevetni két azonos tárgyú nem szöveges, illetve különböző típusú forrásban megjelenő információkat, álláspontokat.
1.2. Az ismeretek bemutatása és értelmezése megfelelő szakmai fogalmak használatával	Legyen képes kiválasztani és megadott szempont szerint rendszerezni az egy témához kapcsolható fogalmakat.	Legyen képes a téma tartalmának logikus felépítésére a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával.
1.3. Kommunikáció szakmai nyelven	Legyen képes a téma pontos, szabatos, lényegre törő kifejtésére.	Tudjon választékosan, szakszavak használatával lényegre törően fogalmazni, egy adott témát kifejteni.
1.4. Szövegalkotás megadott témában (szóban és írásban)	Legyen képes kiemelni a lényeges ismereteket egy megadott témához.	Legyen képes szerkesztett szöveget alkotni kérdések, megadott szempontok alapján.

2. Elemi számolási készség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. A gazdasági elemzésekhez szükséges egyszerű számolási feladatok	Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges egyszerű számolási feladatok kijelölésére, végrehajtására. Tudjon alapvető matematikai műveleteket végezni.	Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges számolási feladatok kijelölésére, végrehajtására. Tudjon bonyolultabb matematikai műveleteket végezni.
2.2. Az üzleti adminisztrációhoz kötődő egyszerű számolási feladatok	Legyen képes a bizonylatoláshoz kötődő egyszerű számítások elvégzésére.	Legyen képes a bizonylatoláshoz kötődő bonyolultabb számítások elvégzésére.

3. Problémamegoldás

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. „Gyökérok” feltárása, lényeglátás	Legyen képes a rendelkezésére álló információk alapján az egyszerűbb összefüggések megállapítására, valamint egy egyszerűbb problémahelyzet „gyökérokainak” feltárására.	Legyen képes a rendelkezésére álló információk alapján a bonyolultabb összefüggések megállapítására, valamint egy összetettebb problémahelyzet „gyökérokainak” feltárására is.

4. Megbízhatóság, pontosság

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Problémamegoldó, számítási feladatok végrehajtása	Legyen pontos, alapos a különböző típusú feladatok megoldásában. Tudjon részeredményeket pontosan használni a további számítások során.	

B) TÉMAKÖRÖK**1. Marketing**

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. Marketing alapismeretek	<p>Tudja bemutatni a marketing kialakulását, fejlődési szakaszait.</p> <p>Legyen képes bemutatni a fogyasztói magatartás modelljét, a vásárlói magatartást befolyásoló tényezőket, megfigyelésének jelentőségét.</p> <p>Tudja bemutatni a vásárlói típusokat.</p> <p>Ismerje a piackutatás funkcióit, fajtáit, módszereit.</p> <p>Legyen képes ismertetni a termék fogalmát, osztályozását, a termék piaci életgörbáját, a szakaszok rövid jellemzőit.</p> <p>Legyen képes meghatározni az ár fogalmát, szerepét, az árképzési rendszereket.</p> <p>Legyen képes bemutatni a beszerzési és értékesítési csatorna szereplőit, és ezek funkcióit.</p>	<p>Ismerje a marketingstratégiák típusait, a marketing sajátosságait a kereskedelemben.</p> <p>Ismerje a piackutatási tervet, kutatási jelentést.</p> <p>Ismerje a piacszegmentálás lehetséges szempontjait és módszereit.</p> <p>Legyen képes bemutatni az árelfogadást és az árérzékenységet befolyásoló tényezőket.</p> <p>Tudja bemutatni a szolgáltatásmarketinget (+3P).</p>
1.2. Marketing-kommunikáció	<p>Ismerje a marketingkommunikáció eszközeit, lényegét, a kommunikációs mix elemeit.</p> <p>Legyen képes bemutatni a kérdéstípusokat, a kérdőív szerkesztés szempontjait.</p> <p>Tudja bemutatni az eladásösztönzés fogalmát, funkcióit, az SP módszereket.</p> <p>Legyen képes bemutatni a személyes eladás fogalmát, jellemzőit, előnyeit.</p> <p>Ismerje a PR fogalmát, jellemzőit és az image lényegét, fajtáit.</p>	<p>Legyen képes bemutatni a reklám fogalmát, szerepét, fajtáit, a reklámeszközök fogalmát, fajtáit.</p> <p>Ismerje az arculat fogalmát, tartalmi elemeit, az arculattervezést, a vállalati honlapot.</p> <p>Tudja a kérdőív készítés formai és tartalmi követelményeit.</p>

2. Kereskedelmi ismeretek

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Beszerzés	<p>Legyen képes ismertetni a beszerzés helyét, szerepét az áruforgalomban.</p> <p>Legyen képes bemutatni a beszerzés fogalmát, folyamatát (a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, a szállító partnerek kiválasztása, az áruk megrendelése, az áruk átvétele, a beszerzett áruk ellenértékének kiegyenlítése).</p> <p>Legyen képes bemutatni az áruátvétel előkészítését, (a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei, a visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése), az áruátvétel lebonyolításának folyamatát; az áru fogadásának feladatait, az áruátvétel módjait (mennyiségi, minőségi), szervezését, igazolását, a kifogások érvényesítésének lehetőségeit.</p>	<p>Legyen képes bemutatni az árurendelés módjait, az árurendelést befolyásoló tényezőket, az árurendelés eszközeit.</p>
2.2. Készletezés	<p>Tudja ismertetni az áruk raktári elhelyezésénél, tárolásánál figyelembe veendő szempontokat.</p> <p>Ismerje a leltár, leltározás fogalmát, a leltár céljait. Legyen képes ismertetni a leltározás menetét, módjait, bizonylatait és a leltáreltérés lehetséges okait.</p>	<p>Ismerje a készletgazdálkodás jelentőségét, a készlet-szükségletet meghatározó tényezőket, a készletek nyilvántartásának, számbavételének jelentőségét és módjait.</p>
2.3. Értékesítés	<p>Ismerje az áruk értékesítésre történő előkészítésének feladatait (az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása), a vevők tájékoztatását szolgáló információkra és a fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírásokat, az áruk eladótéri elhelyezésének szempontjait.</p> <p>Legyen képes az alapvető értékesítési módok - a</p>	<p>Ismerje az eladói feladatokat az értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokban.</p> <p>Tudja jellemezni az értékesítési módokat.</p>

	<p>hagyományos, az önkiszolgáló, az önkiválasztó, a minta utáni és egyéb bolt nélküli értékesítési formák - megkülönböztetésére a jellemzők, az előnyök, a hátrányok, az alkalmazásuk, a személyi és tárgyi feltételeik és az eladó feladatai szerint.</p>	
<p>2.4. Fogyasztóvédelem</p>	<p>Ismerje a fogyasztóvédelem alapvető fogalmait és intézményrendszerét. Tudja a termék címkéire, a fogyasztói ár feltüntetésére, a csomagolásra vonatkozó előírásokat. Legyen képes bemutatni a fogyasztói panaszok kezelését.</p>	<p>Tudja meghatározni a minőség fogalmát, értelmezni a minőséghez kapcsolódó kifejezéseket. Ismerje a minőségi osztályba sorolás szabályait, a kereskedők és a vásárlók számára használatos minőség tanúsítást, megkülönböztető minőségi jeleket, jelzéseket.</p>
<p>2.5. Pénztár- és pénzkezelés</p>	<p>Ismerje a pénz átvételére és visszaadásra vonatkozó szabályokat. Legyen képes bemutatni a készpénzkímélő eszközöket, elfogadásukat. Tudja a nyugta- és számlaadási kötelezettség szabályait, bizonylatok kötelező adattartamát.</p>	<p>Ismerje a pénztár többlet vagy hiány esetén követendő eljárást</p>
<p>2.6. Bizonylatkitöltés</p>	<p>Ismerje a szigorú számadású kötelezettség alá tartozó bizonylatokat, azok kezelését.</p>	

3. Kereskedelmi ismeretek gyakorlat

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
<p>3.1. Áruforgalom gyakorlati ismeretei</p>	<p>Tudja kitölteni az áruforgalom (megrendelés, szállítólevél, jótállási jegy) és leltározás (leltárfelvételi ív) bizonylatait. Legyen képes kitölteni jegyzőkönyvet mennyiségi, minőségi kifogásról. Legyen képes kitölteni nyugtát, készpénzfizetési számlát.</p>	<p>Tudja kitölteni az áruforgalom (pénzforgalom bizonylatai) és leltározás (árváltozási leltározási ív) bizonylatait.</p>

3.2. Pénztár- és pénzkezelés gyakorlati ismeretei	Tudja meghatározni az átvett összegből visszajáró összeget. Legyen képes be-, illetve kifizetésről címletjegyzéket készíteni. Tudja kitölteni a kiadási-, bevételi pénztárbizonylatot, átutalási megbízást.	Jegyzőkönyv kitöltésének szabályait.
---	---	--------------------------------------

4. Kereskedelmi gazdaságtan

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Statisztikai alapismeretek	Ismerje a statisztika, az ismérv, a sokaság fogalmát. Tudjon statisztikai táblák alapján ábrákat készíteni. Értelmezze a középérték fogalmát.	Megadott adatok alapján legyen képes a megfelelő mutatók kiválasztására és kiszámolására.
4.2. Az áruforgalom tervezése és elemzése	Tudja bemutatni az áruforgalmi folyamat szakaszait, a beszerzés fogalmát, helyét az áruforgalom folyamatában. Tudja ismertetni a beszerzendő termékkör meghatározásának, a beszerzési források kiválasztásának szempontjait, a gazdaságos rendelési tétel nagyság meghatározásának módszereit. Legyen képes bemutatni az árurendelés módjait, az árurendelést befolyásoló tényezőket, az árurendelés eszközeit. Legyen képes elkészíteni az árurendeléshez a megfelelő nyomtatványokat. Tudja meghatározni az áruforgalmi mérlegsor alkalmazásával a beszerzés mennyiségét és értékét. Legyen képes ismertetni az értékesítési politika lényegét, kialakításának szempontjait. Tudja meghatározni és ismertetni a készletgazdálkodás fogalomkörét, szerepét, hatását a	Tudja jellemezni és tartalmilag ellenőrizni a kereskedelemben használt szerződéseket. Legyen képes statisztikai mutatószámokkal elemezni a készletgazdálkodást, a mutatókat rendszerezni, és azokat értelmezni. Tudjon áruforgalmi jelentést készíteni, ismerje annak tartalmi és formai előírásait. Tudja statisztikailag elemezni és értelmezni a forgalom alakulását.

	<p>gazdálkodás eredményére, a készletek nagyságának és összetételének kialakításánál figyelembe veendő szempontokat, a készletnyilvántartás szerepét. Tudja ismertetni és alkalmazni a készletezési döntéseket megalapozó számítási módszereket (átlagkészlet, forgási sebesség, készletvonzat), az áruforgalmi mérlegsort, a leltár fogalmát, fajtáit, a leltáreredmény megállapításának menetét.</p> <p>Tudja bemutatni, az árkialakítás szabályait, jogszabályi hátterét. Ismerje a fogyasztói árak kialakításának lépéseit, az árak felépítését.</p>	
<p>4.3. Jövedelmezőség tervezése és elemzése</p>	<p>Legyen képes ismertetni a költség fogalmát, a költségek összetételét, csoportosítását, az egyes költség nemek tartalmát, a költségekre ható tényezőket.</p> <p>Ismerje és alkalmazza az amortizáció fogalmát, tudjon számolni lineáris módszerrel értékcsökkenési leírást, legyen képes táblázatokat készíteni.</p> <p>Tudja ismertetni az eredmény keletkezésének folyamatát.</p> <p>Értse a különböző eredmény-kimutatások eltéréseit, és tudja értelmezni, elemezni azok adatait.</p> <p>Tudja ismertetni az eredmény nagyságát befolyásoló tényezőket, az eredmény adózását és felhasználását, a kereskedelmi egységekben hozott áruforgalmi döntések hatását a vállalkozás bevételeire és ráfordításaira.</p>	<p>Legyen képes a költséggazdálkodással kapcsolatos abszolút és relatív statisztikai mutatókat kiszámolni és azokat értelmezni.</p> <p>Legyen képes elvégezni az időarányos lineáris és a teljesítményarányos amortizáció számításokat, az ezekhez kapcsolódó eszköz értéket meghatározni.</p> <p>Ismerje és tudja alkalmazni az eredmény elemzéséhez, tervezéséhez használt alapvető statisztikai mutatószámokat.</p>
<p>4.4. Eredményesség és vagyonvizsgálat</p>	<p>Legyen képes ismertetni az adózási alapfogalmakat az adóztatás általános jellemzőit (funkciói, alapelvei).</p> <p>Ismerje a vállalkozást, illetve a magánszemélyt érintő adónemek és járulékok jellemzőit (áfa, jövedéki</p>	<p>Tudjon A és B típusú összköltség eljárással eredmény-kimutatást készíteni.</p> <p>Lássa és be is tudja mutatni az eredmény kimutatás és a mérleg kapcsolatát.</p>

	adó, társasági adó, SZJA, munkaadókat és munkavállalókat terhelő járulékokat). Ismerje az egyszerűsített mérleg szerkezetét és a vállalkozás vagyonának összetételét.	
--	---	--

5. Kereskedelmi gazdaságtan gyakorlata

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
5.1. Áruforgalom tervezése, elemzése gyakorlat	<p>Tudjon egyszerűbb számítási feladatokat elvégezni a forgalom, illetve árbevétel, a készletek, a költségek és az eredmény elemzéséhez, tervezéséhez.</p> <p>Legyen képes a rendelkezésre álló és kiszámított adatokból, mutatókból statisztikai táblázatokat készíteni.</p> <p>Ismerje a pénzforgalomhoz kapcsolódó fontosabb bizonylatokat (nyugta, készpénzfizetési számla, átutalási megbízás), valamint az áruforgalomhoz kapcsolódó fontosabb bizonylatokat (árumegrendelés bizonylata, szállítólevél, áruforgalmi jelentés, leltárfelvételi jegy, leltárfelvételi ív, jótállási jegy). Ismerje a bizonylatok kitöltésére és kezelésére vonatkozó előírásokat.</p>	<p>Árajánlatok közötti választását legyen képes alátámasztani számításokkal.</p> <p>Tudjon összetettebb számítási feladatokat elvégezni a forgalom, illetve árbevétel, a készletek, a költségek és az eredmény elemzéséhez, tervezéséhez.</p> <p>Legyen képes a rendelkezésre álló és kiszámított adatokból, mutatókból statisztikai táblázatokat készíteni.</p>
5.2. Jövedelmezőség tervezése, elemzése gyakorlat	<p>Tudjon értékcsökkenést számolni időarányos lineáris módon.</p>	<p>Legyen képes költségvizsgálati elemzésekre abszolút és relatív mutatókkal.</p>

<p>5.3. Eredményesség és vagyonvizsgálat gyakorlat</p>	<p>Tudjon egyszerűbb számítási feladatokat elvégezni az ÁFA, a társasági adó és az SZJA adónemekhez, illetve a bér járulékhöz kapcsolódóan. Legyen képes eredménykimutatás összeállítására. Ismerje az egyszerű mérleg szerkezetét és tartalmát. Tudjon összeállítani mérleget.</p>	<p>Tudja értelmezni az eredménykimutatás és a mérleg kapcsolatát. Ismerje a gazdasági tevékenységek elemzésének jelentőségét.</p>
--	---	---