

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

II. A VIZSGA LEÍRÁSA

A vizsga részei

Középszint		Emelt szint	
Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
180 perc	15 perc	180 perc	20 perc
100 pont	50 pont	100 pont	50 pont

A vizsgán használható segédeszközök

	Középszint		Emelt szint	
	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
A vizsgázó biztosítja	Szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép, vonalzó, toll	NINCS	Szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép, vonalzó, toll	NINCS
A vizsgabizottságot működtető intézmény biztosítja	NINCS	NINCS	NINCS	NINCS

Nyilvánosságra hozandó anyag nincs.

KÖZÉPSZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga		Szóbeli vizsga
180 perc		15 perc
Feladatlap		
Feleletválasztós, kiegészítős, teszt jellegű, rövid választ igénylő feladatok	Számítási feladatok, dokumentumok és bizonylatok összeállítása	Egy tétel kifejtése
60 pont	40 pont	
100 pont		50 pont

Írásbeli vizsga

Általános szabályok

Az írásbeli vizsgán a vizsgázónak egy központi feladatsort kell megoldania.

Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői

Az írásbeli feladatlap különböző típusú feladatok kombinációjából áll. Az írásbeli feladatsor két feladatcsoportot tartalmaz:

- I. feladatcsoport - feleletválasztásos, egyszerű rövid választ igénylő feladatok,
- II. feladatcsoport - kereskedelmi gazdaságtan témakör számítási feladatait, valamint a kereskedelmi ismeretek témakör gyakorlati számításait, dokumentumok, bizonylatok kitöltését kéri számon.

A tanuló önállóan döntheti el, hogy a rendelkezésre álló időben melyik feladatcsoportot kezdi el először. Amennyiben az egyes feladatok megoldásához információkra, segédanyagokra, pl. adatokra, kitöltendő bizonylatokra van szükség, azt a feladatsornak mindig tartalmaznia kell. Az írásbeli feladatok szöveges feladatokból, tesztfeladatokból és igaz-hamis állításos feladatokból állnak.

A szöveges feladatok az alábbi típusok lehetnek: ismertetés, felsorolás, rövid kifejtés, fogalom meghatározás, kiegészítés, párosítás, folyamatleírás.

A tesztfeladatok állításokból állnak. A vizsgázónak minden állítást meg kell ítélnie, és megjelölni, hogy helytálló vagy nem helytálló az adott állítás. A helyesen megítélt állítások után jár pont. Az igaz-hamis állításos feladatok esetében a vizsgázónak meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamisat szakmailag indokolni kell.

A feladatsor egészének összeállításánál az alábbi tartalmi arányok az irányadók:

Marketing	10%
Kereskedelmi ismeretek	25%
Kereskedelmi ismeretek gyakorlata	25%
Kereskedelmi gazdaságtan	20%
Kereskedelmi gazdaságtan gyakorlata	20%

Ezeknek az arányoknak a feladatsor egészében kell érvényesülniük, az egyes feladatcsoportokban ettől eltérő mértékben is megjelenhetnek az egyes témakörök.

I. Feleletválasztás, egyszerű rövid választ igénylő feladatok

Ezek a feladatok olyan kompetenciákat mérnek, amelyek a szakma elméleti ismeretanyagához, módszertani eljárásaihoz kapcsolódnak. Ezért alkalmasak az alapfogalmak, jogszabályok ismeretének, rendszerezésének, továbbá az összefüggések helyes felismerésének mérésére. Az egyszerű, rövid választ igénylő feladatok esetén a vizsgázónak önállóan kell megalkotnia a szöveges választ, amely a feladat leírása szerint jelenthet

- egy betűjelet,
- néhány szavas kiegészítést, felsorolást vagy
- néhány mondatban megválaszolható meghatározást is.

Lehetséges feladattípusok:

- egymáshoz rendelés (pl. képek, dokumentumok kiválasztása szöveghez),
- fogalmak felismerése,
- igaz-hamis állítások,
- ok-okozati összefüggések,
- táblázat kitöltése vagy kiegészítése,
- ténybeli hibák azonosítása, javítása,
- hiányzó elemek, kapcsolatok kiegészítése.

II. Kereskedelmi gazdaságtan és Kereskedelmi ismeretek gyakorlati számítási feladatok

Ebben a részben a szakmai alapismeretek gyakorlati eljárásait kell alkalmazni, a részletes követelményekben szereplő egy eseménysorozat feldolgozásához kapcsolódó számítási, táblázatkészítési, bizonylatkitöltést igénylő feladat során. A feladatok egy vagy több részkérdésből állnak. A számítási példák irányulhatnak külön egy témakörhöz tartozó adatok, információk elemzésére, tervezésre, vagy több témakörhöz tartozó összefüggő adatokhoz is. A feladatok megoldásához minden szükséges adatot – pl. adókulcsok, járulékok mértéke – a feladatban meg kell adni.

Az írásbeli feladatlap értékelése

Az értékelés központilag összeállított javítási-értékelési útmutató alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

Szóbeli vizsga

Általános szabályok

A középszintű szóbeli vizsga tételsorának összeállításáról a vizsgabizottságot működtető intézmény gondoskodik. A tétel pontos megfogalmazása nem hozható nyilvánosságra.

A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

A tételsornak legalább 20 legfeljebb 25 tételt kell tartalmaznia. A tételek 20%-át évente cserélni kell. A tételekben meg kell jelennie a követelményrendszerben meghatározott valamennyi témakörnek. A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott elméleti ismereteket kéri számon a vizsgázóktól. A szóbeli vizsgán a fogalmak szabatos definiálását, a megszerzett ismeretek felhasználásával az összefüggések magyarázatát, alkalmazását értékelik. A szóbeli tételek kifejtésébe, azok címének megfelelően a vizsgázónak be kell építenie gyakorlati tapasztalatait.

A tételsor összeállításánál az alábbi arányokat javasolt figyelembe venni.

Marketing ismeretek	30%
Kereskedelmi ismeretek	40%
Kereskedelmi gazdaságtan	30%

Témakörök

1. Marketing:

A marketing jelentősége, gazdasági szerepe, történeti kialakulása a kereskedelmi marketing lényege, eszközei.

Marketing-mix elemei, jellemzői.

A marketing-kommunikáció fogalma, jelentősége.

Eladásösztönzés fogalma, funkciói, SP módszerek.

A PR fogalma, jellemzői, az imázs fogalma, fajtái, szükségessége.

2. Kereskedelmi ismeretek:

Az áruforgalmi folyamat egyes szakaszai, a beszerzés, a készletezés és az értékesítés lebonyolításának folyamata, az ezekben ellátandó kereskedői feladatok, a különböző értékesítési módok.

Fogyasztóvédelem alapvető fogalmai, intézményrendszere. Fogyasztókat megillető alapjogok, fogyasztói panaszok kezelése.

Pénz átvételének és visszaadásának szabályai, készpénzkímélő eszközök.

Nyugta- és számlaadási kötelezettség szabályait, bizonylatok kötelező adattartama.

3. Kereskedelmi gazdaságtan:

A beszerzés, a készletgazdálkodás és az értékesítés kereskedelmi összefüggésrendszere. Áruforgalom tervezése és elemzése.

Jövedelmezőség tervezése és elemzése. Eredményesség és vagyonvizsgálat.

Az adózás rendszere.

A kereskedelmi vállalkozások gazdasági tevékenysége, a bevétel, a költség, a profit eredmény-kimutatásban szereplő kategóriái.

Statisztikai alapismeretek

A pénz- és áruforgalom bizonylatai, valamint a kitöltésükre vonatkozó szabályok.

A szóbeli vizsgarész értékelése

Az értékelési útmutató rögzíti a feladat kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az erre adható, 50 pont felosztásával kialakított maximális részpontoszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontoszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos előadásmód	5 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete magyarázása, összefüggések értelmezése.	42 pont
Szaknyelv alkalmazása.	3 pont
SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:	50 pont

EMELT SZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga		Szóbeli vizsga
180 perc		20 perc
Feladatlap		Egy tétel kifejtése
Feleletválasztós, kiegészítő, teszt jellegű, rövid választ igénylő feladatok	Számítási és elemzési feladatok, dokumentumok és bizonylatok összeállítása	
40 pont	60 pont	
100 pont		50 pont

Írásbeli vizsga

Általános szabályok

Az írásbeli vizsgán a vizsgázónak egy központi írásbeli feladatsort kell megoldania. A vizsgázó a rendelkezésére álló időt tetszése szerint oszthatja meg az egyes feladatok között és megoldásuk sorrendjét is meghatározhatja.

Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői

Az írásbeli feladatlap különböző típusú feladatok kombinációjából áll. Az írásbeli feladatsor két feladatcsoportot tartalmaz:

- I. feladatcsoport - feleletválasztásos, egyszerű rövid választ igénylő feladatok,
- II. feladatcsoport - kereskedelmi gazdaságtan témakör számítási feladatait, valamint a kereskedelmi ismeretek témakör gyakorlati számításait, dokumentumok, bizonylatok kitöltését kéri számon.

A tanuló önállóan döntheti el, hogy a rendelkezésre álló időben melyik feladatcsoportot kezdi el először. Amennyiben az egyes feladatok megoldásához információkra, segédanyagokra, pl. adatokra, kitöltendő bizonylatokra van szükség, azt a feladatsornak mindig tartalmaznia kell. Az írásbeli feladatok szöveges feladatokból, tesztfeladatokból és igaz-hamis állításos feladatokból állnak.

A szöveges feladatok jellemzően az alábbi típusok lehetnek: ismertetés, felsorolás, rövid kifejtés, fogalom meghatározás, kiegészítés, párosítás, folyamatleírás.

A tesztfeladatok állításokból állnak. A vizsgázónak minden állítást meg kell ítélnie, és megjelölni, hogy helytálló vagy nem helytálló az adott állítás. A helyesen megítélt állítások után jár pont. Az igaz-hamis állításos feladatok esetében a vizsgázónak meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamisat szakmailag indokolni kell.

A második rész szöveges feladatokat, számítási példákat, valamint táblázat és grafikonkészítési feladatokat tartalmaz meghatározott, számon kérendő témakörökből. A táblázat és grafikon-készítési feladatok lehetnek önállóak, vagy kapcsolódhatnak a számítási feladatokhoz.

A szöveges feladatok aránya a feladatlap pontértékéből: 25 pont.

A számítási feladatok és a táblázat és grafikonkészítés aránya a feladatlap pontértékéből: 35 pont.

Az első és a második rész szöveges feladatai jellemzően az alábbi típusok lehetnek:

- ismertetés,
- fogalom meghatározás,
- folyamatleírás,
- esettanulmány értelmezése a megadott szempontok szerint,
- összehasonlítás,
- párosítás,
- feleletválasztás,

Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.

Folyamatleírás: az áruforgalmi, üzleti, adminisztrációs folyamathoz kapcsolódó egyszerűbb folyamatok megszervezésének és lebonyolításának feladatait kell szakszerűen összefoglalni vagy a folyamat megadott elemeit megfelelő sorrendbe állítani.

Esettanulmány értelmezése a megadott szempontok szerint: a feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni a kérdésekre. A válaszadási lehetőségek lehetnek nyitottak vagy zártak, illetve számolásigényesek is.

Összehasonlítás: kettő-három gazdasági fogalom vagy lehetőség azonosságait és különbségeit vagy előnyeit és hátrányait kell ismertetni.

Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása, gazdasági mutató és kiszámítása, mutató és tartalma.

Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.

A feladatlap számítási példái a témakörök statisztikai elemzéséhez és tervezéséhez alkalmazható mutatószámok ismeretét, alkalmazási képességét igénylik. A számítási példák irányulhatnak külön egy témakörhöz tartozó adatok, információk statisztikai elemzésére, tervezésre, vagy több témakörhöz tartozó adatok, információk egy komplex számítási példán keresztül történő elemzésére, tervezésére. Pl. a költségek, a bevétel és az eredmény elemzése és tervezése témakör, az adózási alapismeretek, adózási számítások, értékcsökkenési leírások, áruforgalmi tevékenység és a jövedelmezőség elemzésére

szolgált statisztikai mutatószámok rendszerezése, értelmezése. A feladatok megoldásához minden szükséges adatot, pl. adókulcsok, járulékok mértéke a feladatban meg kell adni.

A táblázat és grafikonszerkesztési feladatok a megadott adatok rendszerezésére és a tanult ábrázolási mód, szemléltetés ismeretének számonkérésére irányulnak. A számonkérés történhet önálló feladatban, vagy a számítási feladatokhoz kapcsolódóan, azok részeként.

A feladatsor egészének összeállításánál az alábbi tartalmi arányok az irányadók:

Marketing	10%
Kereskedelmi ismeretek	25%
Kereskedelmi ismeretek gyakorlata	25%
Kereskedelmi gazdaságtan	20%
Kereskedelmi gazdaságtan gyakorlata	20%

Az írásbeli feladatlap értékelése

Az értékelés a központilag összeállított javítási értékelési útmutató kötelező előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

Szóbeli vizsga

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben a marketing ismeretek elméleti alapjainak és a marketing gyakorlati alkalmazásának, a kereskedelmi ismereteknek, valamint a kereskedelmi gazdaságtan bemutatását igényli a vizsgázóktól.

Általános szabályok

A szóbeli vizsgarész a tételsorból húzott egy tétel kifejtéséből áll.

A szóbeli tételek kifejtésébe, azok címének megfelelően a vizsgázónak be kell építenie gyakorlati példákat.

A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

A tételsornak legalább 20 legfeljebb 25 tételt kell tartalmaznia. A tételek 20%-át évente cserélni kell. A vizsgázó az érettségi vizsgán a központilag összeállított tételsorokból kihúzott egy-egy tétel kifejtésével ad számot a képzés során megszerzett gyakorlati tudásáról. A vizsgázó a feleleténél a tételbe épített szemléltető forrásanyagot felhasználhatja.

Témakörök:

1. Marketing

A marketing jelentősége, gazdasági szerepe, történeti kialakulása a kereskedelmi marketing lényege, eszközei.

Marketing-mix elemei, jellemzői.

A marketing-kommunikáció fogalma, jelentősége.

Eladásösztönzés fogalma, funkciói, SP módszerek.

Piacutatás és piacszegmentálás lényege, ismérvei és módszerei.

A PR fogalma, jellemzői, az imázs fogalma, fajtái, szükségessége.

Reklám fogalma, szerepe, fajtái, a reklámeszközök fogalma, fajtái.

A vállalati arculat lényege, kialakításának fontossága, tartalmi és formai elemei.

2. Kereskedelmi ismeretek

Az áruforgalmi folyamat egyes szakaszai, a beszerzés, a készletezés és az értékesítés lebonyolításának folyamata, az ezekben ellátandó kereskedői feladatok, a különböző értékesítési módok.

Készletgazdálkodás jelentősége, a készlet-szükségletet meghatározó tényező, a készletek nyilvántartásának, számbavételének jelentősége és módjai.

Ismerje az eladói feladatokat az értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokban.

Tudja jellemezni az értékesítési módokat.

Fogyasztóvédelem alapvető fogalmai, intézményrendszere. Fogyasztókat megillető alapjogok, fogyasztói panaszok kezelése.

Pénz átvételének és visszaadásának szabályai, készpénzkímélő eszközök.

Nyugta- és számlaadási kötelezettség szabályait, bizonylatok kötelező adattartama.

Szigorú számadású kötelezettség alá tartozó bizonylatok és kezelésük

3. Kereskedelmi gazdaságtan

A beszerzés, a készletgazdálkodás és az értékesítés kereskedelmi összefüggésrendszere. Áruforgalom tervezése és elemzése.

Jövedelmezőség tervezése és elemzése. Eredményesség és vagyonvizsgálat.

Az adózás rendszere. Elemzés statisztikai és közgazdasági módszerek segítségével.

A kereskedelmi vállalkozások gazdasági tevékenysége, a bevétel, a költség, a profit eredménykimutatásban szereplő kategóriái.

Statisztikai alapismeretek.

A pénz- és áruforgalom bizonylatai, valamint a kitöltésükre vonatkozó szabályok.

A tételsor összeállításánál az alábbi arányokat kell figyelembe venni.

Marketing ismeretek	30%
Kereskedelmi ismeretek	40%
Kereskedelmi gazdaságtan	30%

A szóbeli vizsgarész értékelése

A központi értékelési útmutató rögzíti az egyes feladatok kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható, 50 pont felosztásával kialakított maximális részpontoszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontoszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos előadásmód	5 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete magyarázása, összefüggések értelmezése.	42 pont
Szaknyelv alkalmazása.	3 pont
SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:	50 pont