



ÁGAZATI ALAPVIZSGA
GYAKORLATI VIZSGATEVÉKENYSÉG
Információkezelés és üzleti kultúra

Ágazati alapvizsga

Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgatevékenység megnevezése: Információkezelés és üzleti kultúra

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

1. rész: 45 perc

2. rész: 15 perc (5 perc felkészülés, 10 perc feladat-végrehajtás)

A gyakorlati vizsga teljes időtartama: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 70 %

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az ágazati alapvizsga gyakorlati vizsgatevékenységének Információkezelés vizsgarészét a vizsgázók számítógépes teremben készítik el vizsgabiztos jelenlétében. Az elkészített feladatokat el kell menteni a vizsgaszervező által megadott mappába meghatározott néven.

A gyakorlati vizsgafeladat befejezése után a vizsgaszervező feladata a számítógépen elkészített feladatok nyomtatása és mentése. A mentésnek és/vagy nyomtatásnak a gyakorlati vizsga befejezését követő 60 percen belül meg kell történnie.

A vizsgafeladat értékelése a vizsgaszervező által készített részletes értékelési útmutató alapján történik.

Javasolt értékelési szempontok:

- feladatutasítás megértése;
- a feladat kivitelezésének, a megvalósítás lépéseinek sorrendje;
- kereskedelemben használt üzleti levél tartalmi elemeinek ismerete,
- szállítólevél tartalmi kellékeinek ismerete;
- kommunikáció minősége az ügyfelekkel, partnerekkel;
- előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- tudástranszfer;
- önállóság, hatékonyság, kreativitás, igényesség.

Javasolt értékelési módszerek:

1. vizsgarész Gyakorlati munkavégzés.
2. vizsgarész Szerepjáték és / vagy helyzetgyakorlat.

Gyakorlati vizsgatevékenység		Értékelés
1. rész: információkezelés	Üzleti levél	40%
	Szállítólevél	20%
2. rész: viselkedéskultúra, kommunikáció		40%

Az értékelés százalékos formában történik.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte érte.

Elért eredmény:

%

.....

javító tanár aláírása

A vizsgatevékenység leírása

1. vizsgarész: Információkezelés

Egy, a képző intézmény által összeállított feladatsor megoldása számítógépen internet, szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok alkalmazásával, amely a következő két feladatot tartalmazza:

1. feladat: A képző intézmény által megadott szempontsor alapján egy üzleti levél (ajánlatkérés, vagy megrendelés, vagy megrendelés visszaigazolása, vagy érdeklődő levél) elkészítése, megírása, megformázása és mentése a vizsgaszervező által megadott mappába és helyre. A vizsgázók a feladatok elvégzéséhez szövegszerkesztő programot használnak, a létrehozott dokumentumba általuk megszerkesztett táblázatot illesztenek.

2. feladat: Hiányos szállítólevél kitöltése előre megadott adatok alapján.

2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció

Az alábbi témakörökhöz kapcsolódó, a képző intézmény által összeállított minimum 4 feladatsor közül egy szituációs feladat szóbeli végrehajtása:

- a vállalkozás adatbázisából hiányzó ügyféladatok bekérése (pl. hiányzó email cím, adószám, telephelycím, stb.) az ügyféltől
- telefonos ajánlatkérés új/meglévő üzleti partnerektől (pl. katalógus kérése, árjegyzék igénylése, stb.)
- áruátvételnél tapasztalt eltérések rendezése (pl. mennyiségi vagy minőségi eltérések rendezése, késések kezelése, kísérő dokumentumok hiánya, stb.),
- vevői panaszok kezelése (pl. minőségi hibás termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos panaszok rendezése, késedelmes szállításhoz kapcsolódó panaszok kezelése, félreértések tisztázása, stb.)

A szituációs feladatokban a vizsgázó a vizsgáztatóval végzi a páros munkát.

1. vizsgarész: Információkezelés**1. feladat:****40 pont**

Ön a **Centrum Zrt. (1074 Budapest, Dohány utca 65. adószám: 98765432-2-42)** munkatársa. Küldjön beszállítója (**Milka Kft, 1171 Budapest, Péceli út 5. Adószám: 12345678-2-41**) részére megrendelést a mai napon az alábbiak szerint:

1. Hozzon létre egy mappát az Asztalon, az alábbi néven: **Saját név_megrendelés!** Az elkészített feladatokat a továbbiakban ebbe a mappába mentse!
2. Az alábbi termékadatokat rendezze a táblázatkezelő segítségével excel táblázatba, majd mentse a fájlt a táblázatkezelő program alapformátumában **'saját név_termékek'** néven! A kész fájlt mentse a **'saját név_megrendelés'** mappába!

Cikkszám	Megnevezés	Mennyiségi egység (M.e)	Mennyiség	Egységára ÁFA nélkül (Ft)
12805100	Milka epres tejcsokoládé 100g	db	30	150.-
12716100	Milkaogyorós tejcsokoládé 100g	db	30	150.-
12651030	Milka tejcsokoládé 30g	db	100	50.-

3. Készítsen word dokumentumot **'saját név_megrendelés'** néven a szövegszerkesztő program segítségével. A kész fájlt mentse a **'saját név_megrendelés'** mappába!
4. **Általános szempontok a dokumentum formázásához:**
 - ✓ Betűtípus: Times New Roman, 12-es betűméret
 - ✓ Sorköz: szimpla.
 - ✓ A szövegtörzs sorkizárt legyen, tagolja a szöveget, emelje ki a lényeges részeket!
 - ✓ *A munkája során ne feledkezzen meg a rendszeres mentésről!*

5. További adatok:

- ✓ A levél kelte: Budapest, *'a vizsga napja'*
- ✓ A levél iktatószáma: 234/2020
- ✓ Az ügyintéző neve: *'vizsgáló neve'*
- ✓ Szállító cég ügyintézője: Lila Lilla
- ✓ A levél tárgya: Megrendelés

6. A dokumentum címe legyen „Megrendelés”! Címezze a szállító partner ügyintézőjének a megrendelést, majd megrendelésébe illessze be az excel dokumentumban elkészített táblázatot a megrendelendő termékekről.
7. A levelet a megadott információk, valamint a tartalmi előírások figyelembevételével önállóan kell megfogalmazni. Ügyeljen a hivatalos stílus pontos, szabatos használatára! A formázásban a megadott szempontokon kívül alkalmazza a tanult előírásokat!
8. A kész fájlt mentse a **'saját név_megrendelés'** néven a szövegszerkesztő alapértelmezett formátumában a **'saját név_megrendelés'** mappába!
9. Töltse fel a dokumentumokat a megadott helyre (Kréta / Classroom / Teams / Moodle / Canvas, stb.)!

2. feladat**20 pont**

Ön a **Centrum Zrt.** munkatársa. A **Milka Kft** által a mai napon megrendelt termékeket szállítólevélre viszi, majd kiszállítja a megrendelést a mai napon az alábbiak szerint:

1. Másolja be a **'szállítólevél'** elnevezésű word dokumentumot az Ön által elkészített **'Saját név_megrendelés'** elnevezésű mappába.
2. A **'szállítólevél'** elnevezésű fájlt nyissa meg és mentés másként funkcióval mentse **'Saját név_szállítólevél'** néven a **'Saját név_megrendelés'** elnevezésű mappába!
3. Nyissa meg a **'Saját név_szállítólevél'** fájlt, és töltsse ki a hiányos szállítólevelet!
4. Az elkészült dokumentumot mentse **'Saját név_szállítólevél'** néven a **'Saját név_megrendelés'** elnevezésű mappába, majd töltsse fel a megadott helyre!

Adatok:

Szállító: Milka Kft, 1171 Budapest, Péceli út 5. Adószám: 12345678-2-41,
Bankszámlaszám: 10102020-30304040- 50506060

Szállító ügyintézője: 'vizsgáló neve'

Vevő: Centrum Zrt. 1074 Budapest, Dohány utca 65. adószám: 98765432-2-42,
Bankszámlaszám: 70708080-08080707-00000000

Megrendelés száma, kelte: 234/2020, a vizsga napja

Megrendelő ügyintézője és átvevő neve: Pénztáros Magdolna

Megrendelt termékek adatai:

Cikkszám	Megnevezés	Mennyiségi egység (M.e)	Mennyiség	Egységára ÁFA nélkül (Ft)
12805100	Milka epres tejsokoládé 100g	db	30	150.-
12716100	Milka mogyorós tejsokoládé 100g	db	30	150.-
12651030	Milka tejsokoládé 30g	db	100	50.-

Szállítólevél

Sorszám: 00125/2020

**A szállító neve, címe, adószáma,
bankszámlaszáma:**

Milka Kft.
1171 Budapest, Péceli út 5.

A vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma:

adószám: 98765432-2-42,
Bankszámlaszám: 70708080-08080707-000000000

A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:

Átvevő neve, címe:

Pénztáros Magdolna, 1074 Budapest, Dohány utca 65.

Sorszám	Termék	Áfakulcs	Mennyiségi egysége	Mennyiség	Egységára	Értéke
1.		27%		30	150.-	450.-
2.	12716100 Milka mogyorós tejsokoládé 100g		db	30		450.-
3.		27%	db		50.-	5000.-
Kelt:			Átvételi feljegyzések:		Átvétel igazolása, bélyegző:	

Kiállító aláírása:**2. vizsgarész: Viselkedéskultúra, kommunikáció****A vizsgarész végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:**

15 perc (5 perc felkészülés, 10 perc feladat-végrehajtás)

A vizsgarész feladata**40 pont**

Az alábbi szituációs feladatok közül egy feladat szóbeli végrehajtása, tételsor alapján:

1. Ön a Koronás Kft. munkatársa. Az áruházzvezetőtől azt a feladatot kapta, hogy ellenőrizze és frissítse az áruház beszállítói adatbázisát. Azt tapasztalta, hogy a Centrum Zrt. esetében hiányzik a Dohány utcai telephely pontos címe, az ügyvezető e-mail címe, illetve hibás a nyilvántartott adószám. Telefonon vegye fel a kapcsolatot a vállalkozással, és kérje be a hiányzó adatokat! Figyeljen a határozott, udvarias ügyintézésre!

2. Ön a Koronás Kft ügyintézője. Az interneten böngészve talált egy új, üdítőket forgalmazó céget. Mivel a termékek magas gyümölcstartalmúak és kedvező kiszerelésben kaphatóak (0,5l, 1l, 2l), ezért főnökével egyeztetve úgy döntenek, hogy a forgalmazótól, a Gyümölcs Kft-től árajánlatot kérnek. Térjen ki az esetleges mennyiségi kedvezmények igénybevételének lehetőségére és a kiszállítási kondíciókra (mennyiség, gyakoriság, szállítási költség, stb.) is! Érdeklődjön a fizetési feltételekről is. Telefonon intézze a kérést. Az Ön cégének email címe: koronas@koronas.hu, telefonszáma: 06-20-340-4567

3. Ön a Koronás Kft áruátvevője. A Cukor Kft-től érkezett áru átvételének megkezdése során azt tapasztalta, hogy a gépkocsi vezetője nem hozott árukisérő okmányt. Az árura szükségük van, így nem szívesen küldené vissza. Vegye fel a kapcsolatot a Cukor Kft ügyintézőjével, és kérje meg, hogy emailen küldjék el a szükséges szállítólevelet. Figyeljen a határozott, udvarias ügyintézésre!

4. Ön a Koronás Kft. ügyintézője. Egy vásárlójuknak, a három napja kiszállított Elektrolux hűtőgépe elromlott. A vásárló fokozott érzelmi állapotban, ingerülten érkezik az üzletbe. Ön feladata, hogy a vásárlótól a nyugtát és a jótállási jegyet elkérje, illetve, hogy rendezze a vásárló minőségi kifogását. Figyeljen a határozott, udvarias, empátikus ügyintézésre! Adjon tanácsot a vásárlónak!

A szituációs feladatokban a vizsgázó a vizsgáztatóval végzi a páros munkát.