



**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 **Maszkmaster Bt. (1171 Budapest, Csabai út 5. adószám: 98765432-2-42)** munkatársa. Küldjön beszállítójá (**Ökotex Kft, 1184 Budapest, Aranyeső utca 8. 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)
DV156	szuperhősös dekorvászon	fm	30	1200.-
DV112	unikornisos dekorvászon	fm	30	1200.-
PV0410	fekete cicás pamutvászon	fm	10	1000.-

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: Maszkos Katalin
- ✓ 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 **Maszkmester Bt.** munkatársa. Az **Ökotex 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:** Maszkmester Bt. 1171 Budapest, Csabai út 5.

Adószám: 98765432-2-42, Bankszámlaszám: 10102020-30304040- 50506060

Szállító ügyintézője: 'vizsgáló neve'

**Vevő:** Ökotex Kft. 1184 Budapest, Aranyosó utca 8.

Adószám: 12345678-2-41. Bankszámlaszám: 70708080-08080707-00000000

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

Megrendelő ügyintézője és átvevő neve: Maszkos Katalin

**Megrendelt termékek adatai:**

Cikkszám	Megnevezés	Mennyiségi egység (M.e)	Mennyiség	Egységára ÁFA nélkül (Ft)
DV156	szuperhősös dekorvászon	fm	30	1200.-
DV112	unikornisos dekorvászon	fm	30	1200.-
PV0410	fekete cicás pamutvászon	fm	10	1000.-

## Szállítólevél

Sorszám: 00125/2020

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

Maszkmaster Bt.  
1171 Budapest, Csabai út 5.

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

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

**A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:**

**Átvevő neve, címe:**

Maszkos Katalin, 1184 Budapest, Aranyeső utca 8.

Sorszám	Termék	Áfakulcs	Mennyiségi egysége	Mennyiség	Egységára	Értéke
1.		27%		30	1200.-	36000.-
2.	DV112 unikornisos dekorvászon		fm	30		36000.-
3.		27%	fm		1000.-	10000.-
<b>Kelt:</b>			<b>Átvételi feljegyzések:</b>		<b>Átvétel igazolása, bélyegző:</b>	

**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 Maszkmester Bt. munkatársa. Az áruházvezetőtől azt a feladatot kapta, hogy ellenőrizze és frissítse az áruház beszállítói adatbázisát. Azt tapasztalta, hogy a Korona Kft. esetében hiányzik a pontos címe, az ügyvezető e-mail címe, illetve az adószám. Telefonon vegye fel a kapcsolatot a vállalkozással, és kérje be a hiányzó adatokat! Figyeljen a határozott, udvarias ügyintézésre!

2. Ön a Maszkmester Bt. ügyintézője. A megnövekedett keresletre reagálva új alapanyagot beszállító céget keres. Mivel a termékek magas pamuttartalmúak és kedvező kiszerezésben kaphatóak (akár folyóméterenként is), ezért főnökével egyeztetve úgy döntenek, hogy a forgalmazótól, az Ökotex 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: maszkmester@koronas.hu, telefonszáma: 06-20-340-4567

3. Ön a Maszkmester Bt. áruátvevője. Az Ökotex 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 az Ökotex Kft ügyintézőjével, és kérje meg, hogy emailen küldjék el a szükséges szállítólevelet. Figyeljen a határozott, udvarias ügyintézésre!

4. Ön a Maszkmester Bt. ügyintézője. Egy vásárlójuk fokozott érzelmi állapotban, ingerülten telefonál, attól tartva, hogy a megrendelt maszkok nem érkeznek meg a születésnapjához. Az Ön feladata, hogy megnyugtassa a vásárlót, s tájékoztassa az alapanyagok késéséről. Figyeljen a határozott, udvarias, empatikus ügyintézésre! Adjon tanácsot a vásárlónak, biztosítsa róla, hogy másnap már postára is adják a megrendelt termékeket!



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