

# IDEGENNYELVŰ ÜGYVITELI ISMERETEK

## emelt szintű szóbeli érettségi vizsga témakörei

A vizsgázó az érettségi vizsgán a központilag összeállított tételsorokból kihúzott tétel A) és B) feladatának kifejtésével ad számot tudásáról.

Az A) tétel alapvetően a beszerzési ismeretek, a gyártási ismeretek és az értékesítési ismeretek témaköreire vonatkozik.

A B) tétel különösen a beszerzési folyamatok, a gyártási folyamatok, az értékesítési folyamatok dokumentációjának, gyakorlati feladatainak készítésével, valamint a pénzügyi és számviteli ismeretekkel összefüggő gyakorlati ismeretkörökre vonatkozik.

Egyes tételekhez szemléltető forrásanyag is tartozhat, amelyet a vizsgázó a felelete során használhat.

### Az A) tétel főbb témakörei

#### 1. Beszerzési folyamatok

- 1.1. Kapcsolattartás a beszállítókkal
  - kapcsolatok udvariassági szabályai
  - üzleti tárgyalás folyamata, technikái
  - megrendelés, a megrendelés szempontjai, formai követelményei
  - beszállítók értékelése
  - beszerzési döntés
- 1.2. A beszerzése megtervezése
  - a beszerzési folyamat megtervezése, elemei, szakaszai
  - a beszerzés tervezése (Just in time)
  - a beszerzés megtervezése (mennyiség és összetétel szerint)
  - Kanban
  - az áruátvétel folyamata
- 1.3. Raktárkészlet kezelése
  - tárolás, raktározás
  - tárolt áru jellemzői
  - a raktározási folyamatmodell elemei
  - az áruváltások esetei
  - az áruátvétel folyamata, feltételei, teendői

## **2. Gyártási folyamatok**

### **2.1. Gyártás a gyakorlatban**

- a gyártási folyamat jellemzői, típusai, elemei
- készlet, készletezés a gyártási folyamatban és a kereskedelemben
- gyártásirányítás, szervezés (LEAN)
- minőség-ellenőrzés, minőségmenedzsment, TQM
- kontrolling fogalma, szerepe a gyártási folyamatokban
- gyártástípusok
- készletezés költségtényezői, készletezési modellek
- fedezeti pont számítása
- költségszámítás, önköltségszámítás

## **3. Értékesítési folyamatok**

### **3.1. A vevőkapcsolatok alakítása**

- rendezvények, a rendezvényszervezés teendői az üzleti életben
- az adásvételi ügylet folyamata, dokumentumai

### **3.2. Marketingeszközök a gyakorlatban**

- piackutatás célja, elemei, típusai, folyamata
- fuvarozás módjai

## **Az B) tétel főbb témakörei**

### **1. Beszerzési folyamatok**

#### **1.1. Kapcsolattartás a beszállítókkal**

- konfliktusok a beszállítókkal

#### **1.2. A beszerzés megtervezése**

- a beszerzés folyamata, jellemzői
- a beszállító kiválasztása, minősítése
- kifogások, hibás szállítások kezelése
- anyagszükséglet tervezése, MRP
- folyamatfejlesztés (LEAN)
- veszteségtípusok

### 1.3. Raktárkészlet kezelése

- az áruátvétel adminisztrációja, dokumentumai
- raktározás szabályai, raktártípusok

## 2. Gyártási folyamatok

### 2.1. Gyártás a gyakorlatban

- a biztonságos munkakörnyezet kialakítása a gyártási folyamatban (munka- és környezetvédelem)
- műszaki rajzok szerepe a gyártás tervezése során
- gyártósorok jellemzése
- gyártási folyamatok tervezése
- a folyamatára felépítése

## 3. Értékesítési folyamatok

### 3.1. A vevőkapcsolatok alakítása

- a kommunikáció folyamata, eszközei
- vevők megtartása, vevőgondozás, vevőelégedettség mérése
- aktív ügyfélkapcsolat (CRM)
- panaszkezelés, a deeszkalálás módszerei

### 3.2. Marketingeszközök a gyakorlatban

- a marketingeszközök alkalmazása
- a marketingmix
- marketingkommunikáció
- fogyasztói értékesítésösztönzés
- árdifferenciálás, árképzés
- termékéletgörbe jellemzése, szakaszai
- egyéb marketingeszközök: csomagolás, reklám