

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

54 345 01 Logisztikai ügyintéző

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenység

B) A vizsgafeladat megnevezése: A logisztikai rendszer

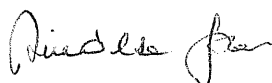
A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 001138/2014-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT

Jóváhagyta:



2014



**NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
SZAK- ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG**

Érvényes: 2014. 07. 15-től

A vizsgafeladat ismertetése: A Központi vizsga az alábbi témaköröket foglalja magában:

A logisztikai rendszer felépítése

Lean elvek

A logisztikai információs rendszer elemei és eszközei

A kiszolgálási színvonal és mérése

A disztribúciós csatornák sajátosságai

A rendelés feldolgozás folyamata

A beszállítói kapcsolatok kezelésének feladatai, beszerzési folyamatok

A termelésirányítás rendszere

A készletezési döntések összetevői, a készletek típusai, a készletértékelés elvei

Az anyagmozgató rendszerek jellemzői és eszközei

Minőségbiztosítási rendszerek, a minőségtanúsítás módja

Szavatosság, jótállás és termékfelelősség

Makro logisztika, optimális szállítási mód meghatározása

Amennyiben a tétel kidolgozásához segédeszköz szükséges, annak használata megengedett, az erre vonatkozó információkat a tétel tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1–20-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, amely az értékelést segíti.

A tételsor a (12/2013. (III. 28.) NGM rendelettel módosított) 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

- 1. Határozza meg a logisztika fogalmát! Mi a logisztikai rendszer? Mutassa be a logisztikai rendszer felépítését! Jellemezze a rendszer alkotórészeit! Sorolja fel a logisztika területeit!**

- 2. Határozza meg a logisztika elhelyezkedését és jelentőségét a vállalati szervezetben! Értelmezze a vevőelégedettség fogalmát! Csoportosítsa a logisztikai költségeket! Mit jelent a teljes költség koncepció?**

- 3. Mi a Lean elv? Nevezze meg a célját, alapelveit! Mutassa be a Lean-rendszer felépítésének alapelveit! Foglalja össze a Lean-elvek alkalmazási lehetőségeit!**

- 4. Határozza meg a logisztikai információs rendszer fogalmát és szerepét! Mutassa be a logisztikai információs rendszer elemeit! Sorolja fel az információs rendszer eszközeit és mutassa be alkalmazási területeit!**

- 5. Határozza meg a disztribúciós csatorna fogalmát! Mutassa be fajtáit és jellemezze azokat! Nevezze meg az értékesítési csatorna szereplőit! Foglalja össze a raktárak szerepét az ellátási láncban!**

- 6. Mit jelent a kiszolgálási színvonal? Határozza meg a kiszolgálási színvonal fő paramétereit! Mutassa be a kiszolgálási színvonal és a marketingmix kapcsolatrendszerét!**

- 7. Beszéljen a rendelést megelőző szükségletek azonosításáról, ajánlati tevékenységről! Mutassa be a rendelési ciklus elemeit! Mutassa be az áru fogadásához szükséges előkészületek lépéseit!**

- 8. Határozza meg a beszerzés fogalmát! Mutassa be a beszerzés fajtáit, formáit! Foglalja össze a beszerzési folyamat lépéseit! Sorolja fel a beszerzési döntést követő teendőket!**

- 9. Határozza meg a szállítóértékelés célját! Jellemezze a szállító kiválasztásának szempontjait, módszereit! Mutassa be a versenyeztető és az együttműködő szállító modellt! Mit jelent a teljes bekerülési költség?**

- 10. Mi az ajánlati kötöttség? Ismertesse a rendelés feldolgozás folyamatát! Jellemezze a vevőkiszolgálás elemeit! Sorolja fel a szerződéses teljesítéshez kapcsolható fizetési módokat! Jellemezze a fizetési módokat az eladó és a vevő kockázata szempontjából!**

- 11. Jellemezze a logisztikai szolgáltatók szerepét, tevékenységét, felelősségét a logisztikai rendszerben! Mutasson rá, miért van szükség az outsourcing tevékenységre?**

- 12. Határozza meg a termelésirányítási rendszert! Mutassa be a termelésirányítás feladatát, a termelésirányítási rendszer funkcióit! Jellemezze a termelésirányítási rendszer struktúráját! Foglalja össze a termelésütemezés jelentőségét!**

- 13. Határozza meg a készlet fogalmát! Mutassa be a készlet fajtáit, jellemezze azokat!
Értelmezze a készletgazdálkodás mutatóit!**

- 14. Foglalja össze a Lean menedzsment alapját képező Kaizen tevékenység, mint veszteségcsökkentési eszköz, szerepét és folyamatát! Ismertesse a Lean Office kialakításának szükségességét, a veszteségek csökkentésének lehetőségeit!**

- 15. Mi az anyagmozgatás? Határozza meg az anyagmozgatási rendszerek típusait és jellemzőit! Sorolja fel az anyagmozgatás eszközeit! Mutassa be az anyagmozgatási és a tárolási rendszerek kapcsolatát! Hogyan mérik az anyagmozgatási rendszer teljesítőképességét?**

- 16. Mutassa be a hagyományos árutovábbítási rendszereket! Sorolja fel az árutovábbítási rendszerek előnyeit és hátrányait! Hogyan történik az optimális árutovábbítási mód kiválasztása? Jellemezze az egységgrakomány szerepét!**

- 17. Határozza meg a makrologisztikai rendszer fogalmát! Sorolja fel alkotóelemeit és jellemezze azokat! Milyen egyéb logisztikai rendszereket foglal magában a makrologisztikai rendszer? Mutassa be ezek kapcsolatrendszerét! Mely logisztikai elemek határozzák meg leginkább egy ország makrologisztikai rendszerének fejlettségét?**

- 18. Sorolja fel az értékesítés utáni teendőket! Értelmezze a jótállás és a szavatosság közti különbséget! Foglalja össze a fogyasztói észrevételek intézésének feladatait és az egyéb teendőket vevőreklamáció esetén!**

A tételhez használható segédeszköz: Reklamációs levél, Vásárlók könyve

- 19. Határozza meg a termékfelelősség fogalmát! Mi a termékhiba? Foglalja össze a bizonyítás és kimentés körülményeit! Térjen ki a termékfelelősségből fakadó kockázatok csökkentésének lehetőségeire!**

- 20. Foglalja össze a minőség objektív és szubjektív jellemzőit! Határozza meg a minőségbiztosítás fogalmát! Jellemezze a teljes körű minőségirányítás rendszerét! Sorolja fel az alapelveket! Beszéljen a minőségtanúsítás módjairól! Határozza meg a szabvány fogalmát! Mondja el a szabványosítás célját!**

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

- 1. Határozza meg a logisztika fogalmát! Mi a logisztikai rendszer? Mutassa be a logisztikai rendszer felépítését! Jellemezze a rendszer alkotórészeit! Sorolja fel a logisztika területeit!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A logisztika fogalma
- A logisztikai rendszer és felépítése (makro, meta, mikro)
- A logisztikai rendszer alkotórészei
- A logisztika területei

- 2. Határozza meg a logisztika elhelyezkedését és jelentőségét a vállalati szervezetben!
Értelmezze a vevőelégedettség fogalmát! Csoportosítsa a logisztikai költségeket!
Mit jelent a teljes költség koncepció?**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A logisztika helye a vállalati struktúrában
- A logisztika szerepe az ellátásban és az elosztásban
- A vevőelégedettség fogalma
- Logisztikai költségek (szállítási, raktározási, rendelésfeldolgozási, készletezési)
- Teljes költségkoncepció

3. Mi a Lean-elv? Nevezze meg a célját, alapelveit! Mutassa be a Lean-rendszer felépítésének alapelveit! Foglalja össze a Lean-elvek alkalmazási lehetőségeit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Vállalatszervezési, vállalatirányítási rendszer
- A Lean-elv célja
- Lean-alapelvek (tisztelet; érték és vevő)
- A Lean-rendszer felépítésének alapelvei (5 alapelv)
- Alkalmazási lehetőségek (termelés, szolgáltatás)

4. Határozza meg a logisztikai információs rendszer fogalmát és szerepét! Mutassa be a logisztikai információs rendszer elemeit! Sorolja fel az információs rendszer eszközeit és mutassa be alkalmazási területeit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A logisztikai információs rendszer fogalma, szerepe
- A logisztikai információs rendszer fő részei (tranzakciós rendszer, döntést támogató rendszer), elemei
- A logisztikai információs rendszer eszközei
- Alkalmazási területei (EDI, GPS nyomkövetés, e-kereskedelem, vállalatirányítás)

- 5. Határozza meg a disztribúciós csatorna fogalmát! Mutassa be fajtáit és jellemezze azokat! Nevezze meg az értékesítési csatorna szereplőit! Foglalja össze a raktárak szerepét az ellátási láncban!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A disztribúciós csatorna fogalma
- A disztribúciós csatorna fajtái különböző szempontok alapján
- Az értékesítési csatorna szereplői
- Ellátási lánc
- A raktárak szerepe az ellátási láncban

6. Mit jelent a kiszolgálási színvonal? Határozza meg a kiszolgálási színvonal fő paramétereit! Mutassa be a kiszolgálási színvonal és a marketingmix kapcsolatrendszerét!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A kiszolgálási színvonal meghatározása
- A kiszolgálási színvonal technikai paramétereit (termék rendelkezésre állása, készlethiány gyakorisága, rendelési tétel nagysága, szállítási határidő hossza, sérülések száma)
- A kiszolgálási színvonal minőségi paramétereit
- Vevőelégedettség mérése (7 lépés és a PDCA logika)
- Marketingmix (4P, 4C)
- A kiszolgálási színvonal és a marketingmix kapcsolata (piackutatás, szegmentálás)

7. Beszéljen a rendelést megelőző szükségletek azonosításáról, ajánlati tevékenységről! Mutassa be a rendelési ciklus elemeit! Mutassa be az áru fogadásához szükséges előkészületek lépéseit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Szükségletek azonosítása
- Ajánlatkérés formái, az ajánlat tartalma, értékelési szempontok
- Specifikáció, kalkuláció, döntés
- A rendelési ciklus elemei
- Felkészülés a megrendelt áru fogadására

- 8. Határozza meg a beszerzés fogalmát! Mutassa be a beszerzés fajtáit, formáit!
Foglalja össze a beszerzési folyamat lépéseit! Sorolja fel a beszerzési döntést követő teendőket!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A beszerzés fogalma (komplexen)
- A beszerzés fajtái
- A beszerzés formái (centralizált, decentralizált)
- A beszerzési folyamat lépései (igény összesítése, beszerzési források értékelése)
- Make or buy, insourcing-outsourcing, beszállító kiválasztása
- A döntést követő teendők (megrendelés, árubeérkezés, ellenérték kiegyenlítése, egyéb)

9. Határozza meg a szállítóértékelés célját! Jellemezze a szállító kiválasztásának szempontjait, módszereit! Mutassa be a versenyeztető és az együttműködő szállító modellt! Mit jelent a teljes bekerülési költség?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A szállítóértékelés célja
- A szállító kiválasztásának szempontjai
- A szállító kiválasztásának módszerei (hagyományos, súlyozott pontrendszer alapján, költségalapú)
- A versenyeztető és az együttműködő szállító modell összehasonlítása (legalább 5 paraméter alapján)
- Teljes bekerülési költség (TCO)

10. Mi az ajánlati kötöttség? Ismertesse a rendelés feldolgozás folyamatát! Jellemezze a vevőkiszolgálás elemeit! Sorolja fel a szerződéses teljesítéshez kapcsolható fizetési módokat! Jellemezze a fizetési módokat az eladó és a vevő kockázata szempontjából!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az ajánlati kötöttség meghatározása
- A rendelés feldolgozás fogalma, folyamata (kiemelten: a vevő hitelképesség-vizsgálata, számlázás)
- A fizetési módok fajtái a teljesítés ideje szerint
- A fizetési módok kockázati tényezői
- Vevőkiszolgálás elemei

11. Jellemezze a logisztikai szolgáltatók szerepét, tevékenységét, felelősségét a logisztikai rendszerben! Mutasson rá, miért van szükség az outsourcing tevékenységre?

Kulcsszavak és fogalmak:

- Outsourcing (kiszervezés) szükségessége, hatása a logisztika összköltségére
- Szállítás, fuvarozás, szállítmányozás fogalma
- Fuvarozó és szállítmányozó tevékenysége a logisztikai rendszerben
- Fuvarozói és szállítmányozói felelősség
- Alap,- mellék,- és kiegészítő tevékenységek

12. Határozza meg a termelésirányítási rendszert! Mutassa be a termelésirányítás feladatát, a termelésirányítási rendszer funkcióit! Jellemezze a termelésirányítási rendszer struktúráját! Foglalja össze a termelésütemezés jelentőségét!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A termelésirányítási rendszer fogalma
- A termelésirányítás feladata (tágabb és szűkebb értelemben)
- A termelésirányítási rendszer funkciói (a piaci igények prognosztizálása, termelésstervezés, készletgazdálkodás és szükséglettervezés, gyártásütemezés, műhelyszintű irányítás)
- A termelésirányítási rendszer struktúrája (funkcionális, időbeli ciklusok, hierarchikus, adatbázis)
- A termelésütemezés jelentősége (részletes ütemterv), szempontrendszere

**13. Határozza meg a készlet fogalmát! Mutassa be a készlet fajtáit, jellemezze azokat!
Értelmezze a készletgazdálkodás mutatóit!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A készlet fogalma
- A készlet fajtái (különböző szempontok szerint)
- Készletgazdálkodási mutatók (forgási sebesség, hatékonyság, rugalmasság, követés)
- ABC elemzés

14. Foglalja össze a Lean menedzsment alapját képező Kaizen tevékenység, mint a veszteségcsökkentési eszköz, szerepét és folyamatát! Ismertesse a Lean Office kialakításának szükségességét, a veszteségek csökkentésének lehetőségeit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A Kaizen tevékenység jellemzői
- A Kaizen folyamat (fejlesztési lehetőség felismerése, adatgyűjtés, megoldási javaslatok, a javaslatok értékelése, a megoldás megvalósítása, nyomon követés, szabványosítás)
- A probléma kiválasztásának szempontjai
- A fejlesztési és fenntartási ciklus
- Lean Office kialakításának célja, megoldásai

15. Mi az anyagmozgatás? Határozza meg az anyagmozgatási rendszerek típusait és jellemzőit! Sorolja fel az anyagmozgatás eszközeit! Mutassa be az anyagmozgatási és a tárolási rendszerek kapcsolatát! Hogyan mérik az anyagmozgatási rendszer teljesítőképességét?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az anyagmozgatás definíciója
- Az anyagmozgatási rendszer típusai (termelési, raktári, rakodóhelyi, speciális)
- Az anyagmozgatási rendszer eszközei (folyamatos és szakaszos működésű)
- Az anyagmozgatási rendszerek és a tárolási rendszerek kapcsolata
- Az anyagmozgatási rendszer teljesítőképességének mérése (az anyagáramlás intenzitása, anyagmozgatási teljesítmény, kooperációs fok)

16. Mutassa be a hagyományos árutovábbítási rendszereket! Sorolja fel az árutovábbítási rendszerek előnyeit és hátrányait! Hogyan történik az optimális árutovábbítási mód kiválasztása? Jellemezze az egységrakomány szerepét!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Hagyományos árutovábbítási rendszerek: (különböző fuvarozási ágak)
- A különböző árutovábbítási módok előnyei és hátrányai
- Optimális fuvarozási mód kiválasztásának szempontjai –
- Az egységrakomány fogalma, jelentősége

17. Határozza meg a makrologisztikai rendszer fogalmát! Sorolja fel alkotóelemeit és jellemezze azokat! Milyen egyéb logisztikai rendszereket foglal magában a makrologisztikai rendszer? Mutassa be ezek kapcsolatrendszerét! Mely logisztikai elemek határozzák meg leginkább egy ország makrologisztikai rendszerének fejlettségét?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A makrologisztika fogalma
- A makrologisztika alkotóelemei (közlekedési, postai és távközlési infrastruktúra, állami készletezés, védelmi logisztika)
- Egyéb logisztikai rendszerek (mikro- és metalogisztikai rendszer)
- A makrologisztika fejlettségi szintje

18. Sorolja fel az értékesítés utáni teendőket! Értelmezze a jótállás és a szavatosság közti különbséget! Foglalja össze a fogyasztói észrevételek intézésének feladatait és az egyéb teendőket vevőreklamáció esetén!

A tételhez használható segédeszköz: Reklamációs levél, Vásárlók könyve

Kulcsszavak, fogalmak:

- Értékesítés utáni teendők
- Szavatosság, jótállás
- Hibás termék, garancia
- Jogszabályi lehetőségek a problémák kezelésére (árleszállítás, javítás, csere, elállás, szakhatósági vélemény kérése)

19. Határozza meg a termékfelelősség fogalmát! Mi a termékhiba? Foglalja össze a bizonyítás és kimentés körülményeit! Térjen ki a termékfelelősségből fakadó kockázatok csökkentésének lehetőségeire!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A termékfelelősség definíciója
- Termékhiba (komplex fogalom; nem csupán fizikai hiba, hanem kapcsolódó szolgáltatásokra, műszaki dokumentációra és tájékoztatásra is vonatkozik)
- Bizonyítási kötelezettség – a fogyasztó feladata
- Kimentési körülmény – a gyártó lehetősége
- A kockázatcsökkentés lehetőségei (tanúsítás: CE; műszaki dokumentáció, MSZ EN ISO 9000)

20. Foglalja össze a minőség objektív és szubjektív jellemzőit! Határozza meg a minőségbiztosítás fogalmát! Jellemezze a teljes körű minőségirányítás rendszerét! Sorolja fel az alapelveket! Beszéljen a minőségtanúsítás módjairól! Határozza meg a szabvány fogalmát! Mondja el a szabványosítás célját!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A minőség objektív és szubjektív jellemzői
- A minőségbiztosítás fogalma
- Teljes körű minőségirányítási rendszer (TQM)
- A minőségbiztosítás alapelvei (vevőelégedettség, teljes elkötelezettség, bizalomkeltés)
- A minőségtanúsítás módjai
- A szabvány fogalma
- A szabványosítás célja

