

# KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

## POSTAI ÜZLETI ÜGYINTÉZŐ SZAKMA

### 1 A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Közlekedés és szállítmányozás
- 1.2 A szakma megnevezése: Postai üzleti ügyintéző
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 1041 15 07
- 1.4 A szakma szakmairányai: -
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése:-
- 1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: -, Technikumi oktatásban: 300 óra, Érettségire épülő oktatásban: 160 óra

### 2 A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

Postai és pénzforgalmi szolgáltatások nyújtását végzi, kiindulva a küldemények felvételétől egészen azok postai szolgáltatónál történő teljes kezeléséig. Ügyfélkapcsolati és háttértevékenységet egyaránt teljesít, melynek során figyelembe veszi a postai és pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó törvényi, biztonsági, adatvédelmi és titoktartási szabályokat. Feladata a hozzá érkező ügyfelek igényeinek azonnali, magas szintű kiszolgálása, az ügyfelek elégedettségének növelése. Mind postai ügyfélkapcsolati, mind postai háttértevékenységet végző munkakörök betöltésére, valamint postai tevékenységhez kapcsolódó csoportvezetői és kispostavezetői feladatok ellátására is alkalmas.

A postai üzleti ügyintéző kezeli a tevékenység elvégzését támogató informatikai rendszereket, hatékony ügyfélorientált módon szolgáltatást nyújt, és elvégzi a munkaköréhez kapcsolódó felvételi, értékesítési, postahelyi kézbesítési és háttértevékenységet.

### 3 A szakmához rendelt legjellemzőbb FEOR szám

Szakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Postai üzleti ügyintéző	4227	Postai ügyfélkapcsolati foglalkozású

#### **4 A szakképzésbe történő belépés feltételei**

##### 4.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

##### 4.2 Alkalmassági követelmények

4.2.1 Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: nem szükséges

#### **5 A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek**

##### 5.1 Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

- Számítógép internet kapcsolattal
- Projektor, nyomtató, szkener
- Irodai szoftverek
- Bizonylatok
- Irodai eszközök és berendezési tárgyak

##### 5.2 Eszközjegyzék szakirányú oktatásra

- UV lámpa, nagyító
- Érvényesítésre, illetve bérmentesítésre alkalmas eszközök és ezek működéséhez szükséges kiegészítők
- Nyomtatványok
- Mintaküldemények
- „Játékpénz”

#### **6 Kimeneti követelmények**

##### 6.1 Az ágazati alapoktatás szakmai követelményeinek leírása

A kereskedelem ágazati alapoktatás általános és széleskörű gazdasági tudás és gazdálkodási képesség megszerzését biztosítja, ami egyaránt szükséges és hasznos minden ágazati szakmában betöltött munkakör esetében. A tanulók az alapoktatás után felméri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, megtervezik a háztartás pénzgazdálkodását. Elemzik a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetik az egyes vállalkozási formákat. Megszerzett ismereteik alapján megértik az alapvető jogi fogalmakat és példákon keresztül bemutatják az alapvető fogyasztói jogokat. A szituációnak megfelelően, hatékonyan kommunikálnak. Elsajátítják és betartják a hétköznapi viselkedési formákat, az alapvető viselkedéskultúra elvárásainak megfelelően viselkednek. Tájékozódnak az üzleti környezetben, ellátják a gazdálkodó szervezeteknél előforduló egyszerű, digitális eszközökhöz köthető feladatokat, bekapcsolódnak az információs társadalomba és ez önfejlesztésre ösztönzi őket.

Ismerik az értékesítési folyamat szereplőit és az értékesítési technikákat. Megkülönböztetik az egyes közlekedési alágazatokat, felméri a beszerzéshez, a tároláshoz és az értékesítéshez kapcsolódó feladatokat, elkészítik az ezekhez szükséges bizonylatokat.

## 6.2 Ágazati alapképzés szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Felméri és elemzi a gazdasági szereplők közti kapcsolatot.	Ismeri a gazdasági szereplőket, azok jellemzőit és a köztük lévő kapcsolatokat (pl. pénz és piac kapcsolatrendszer)	Figyelemmel kíséri a gazdaság szereplői közötti kapcsolat alakulását. Nyitott az új gazdasági információk befogadására és elemzésére.	Irányítás mellett feltárja a gazdasági szereplők közötti kapcsolatrendszerét.
2	Elkészíti a háztartás költségvetését figyelembe véve a bevételeket, a kiadásokat és a megtakarításokat.	Azonosítja a háztartás bevételi forrásainak és kiadásainak főbb kategóriáit.	Pontosan végzi a számításokat. Igényeit reálisan határozza meg, figyelembe véve a háztartás költségvetésének kereteit/lehetőségeit, tiszteletben tartja az egyes családtagok igényeit.	A háztartás költségvetésével kapcsolatban önállóan hoz döntéseket és javaslatokat fogalmaz meg.
3	Elkészíti a kapott információk alapján a háztartási munkamegosztást és időbeosztást.	Megnevezi a háztartáson belüli főbb feladatokat. Ismeri a köztük lévő fontossági sorrendet.	Figyelembe veszi az egy háztartásban élők készségeit, erősségeit, gyengeségeit a feladatok kiosztásakor.	Önállóan elkészíti saját vagy egy elképzelt háztartás munkamegosztását.
4	Elemzi az egyes vállalkozási formákat, összehasonlítja az egyes típusok előnyeit, hátrányait.	Felsorolja a vállalkozási formákat. Átfogóan ismeri az egyes típusok jellemzőit.	Kritikusan szemléli az egyes vállalkozási formák jellemzőit, hogy az adott szituációban a legmegfelelőbb típust tudja kiválasztani.	Egy adott gazdasági szituációban önálló javaslatokat fogalmaz meg az adekvát vállalkozási forma kiválasztására.
5	Esettanulmányokon keresztül feldolgozza az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.	Azonosítja az állami bevételek és kiadások főbb kategóriáit, jellemzőit.	Törekszik az állami költségvetés bevételeinek és kiadásainak alapos megismerésére és megértésére.	A csoporttársakkal együttműködve, útmutatás alapján értelmezi az állami költségvetés alakulását.
6	Esettanulmányokon keresztül alkalmazza az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a szavatosság, a termékfelelősség és a garancia fogalmát, jellemzőit. Megérti a fogyasztóvédelmi törvény előírásait.	Szem előtt tartja az előírásokat, tiszteletben tartja a fogyasztók érdekeit, elkötelezett a fogyasztóvédelmi kérdések tisztázása iránt.	Betartja és betartatja az előírásokat, korrigálja saját, vagy mások hibáit.

7	A gyakorlatban alkalmazza a vállalkozást érintő jogi alapismereteket, értelmezi a különböző típusú szerződéseket.	Ismeri a jogok és kötelezettségek fogalmát, az üzleti élet alapvető szerződéstípusait, alaki kellékeit.	Elkötelezett a jogszabályok maradéktalan megismerésére és betartására.	Irányítás mellett értelmezni tudja a jogi szövegeket.
8	Vevőhöz / ügyfélhelyezethez igazított módon alkalmazza a megtanult kommunikációs technikákat (pl. adatbázisból hiányzó ügyféladatokat bekér, ajánlatot kér meglévő üzleti partnerektől, áruátvételkor tapasztalt eltéréseket rendez, panaszokat kezel).	Ismeri a kommunikáció szereplőit, tényezőit és folyamatát, valamint az alapvető kommunikációs technikákat.	Szem előtt tartja, hogy minden helyzet más kommunikációs stílust, technikát igényel, és a megtanult ismereteket ehhez igazítottan rugalmasan, empatikusan és proaktív módon alkalmazza.	Önállóan dönt a helyzethez igazítottan, hogy milyen stílusban és technikát alkalmazva kommunikál, és felelősséget vállal saját kommunikációs stílusáért.
9	Az adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a hétköznapi és a gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Képviseli és tudatosan alkalmazza szituációhoz igazítottan a kulturált kapcsolattartás szabályait. Magára nézve is kötelezőnek tartja az udvarias viselkedés etikai szabályait.	Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat, a kapott észrevételek, visszajelzések alapján folyamatosan fejleszti saját viselkedéskultúráját.
10	Szövegszerkesztő, illetve táblázatkezelő szoftverrel alapszintű dokumentumot, illetve táblázatot készít és formáz (pl. tartalmi és formai követelményeknek megfelelő üzleti levelet ír).	Ismeri a szövegszerkesztő formázás alapvető szabályait és a táblázatkezelő program felhasználási lehetőségeit. Üzleti levelet tud írni (ajánlatkérés, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, érdeklődő levél).	Az irodai szoftverek használata során törekszik a pontos, precíz munkára. Nyitott az új megoldásokra.	Önállóan használja az irodai szoftvereket. Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.
11	Az ágazathoz tartozó témában információt keres az interneten,	Ismeri a biztonságos internethasználat szabályait és a	Elfogadja és tiszteletben tartja a biztonságos	Szakmai irányítással digitális tartalmakat keres meghatározott céllal és az

	kiválasztja és feldolgozza azt.	digitális, online kommunikáció eszközeit.	internethasználat szabályait.	instrukciók szerint felhasználja ezeket.
12	Összehasonlítja a közlekedési alágazatok fejlődésének ismérveit a napjainkra jellemző közlekedési munkamegosztás területén.	Ismeri és azonosítja a közlekedési alágazatok különböző feladatait. Megnevezi az egyes közlekedési alágazatok előnyeit és hátrányait.	Tisztában van az alágazatok feladataival, előnyeivel és hátrányaival.	Önállóan hoz döntést és javaslatot tesz a közlekedési módok és eszközök kiválasztására.
13	Elemzi a kereskedelmi szolgáltatói tevékenység legfontosabb jellemzőit, összetettségét és a különböző szolgáltatások körét.	Ismeri a szolgáltatási tevékenység alapvető részeit, valamint annak legfontosabb termékeit és fajtáit, melyekkel ügyfélként is találkozik a mindennapokban.	Érdeklődik és nyitott a kereskedelmi szolgáltatások megismerésére.	Önállóan képes eligazodni a különböző szolgáltatások körében.
14	Kiválasztja a szükséges/ megfelelő adattartalmakat a bizonylatok kitöltéséhez.	Ismeri a dokumentumok adattartalmát (nyugta, számla, szállítólevél).	Érti az üzleti életben a dokumentálás fontosságát és a dokumentumok relevanciáját.	Segítséggel képes nyugták pontos kitöltésére, a kitöltött számlákon, szállítóleveleken felismeri az alapvető formai hibákat.
15	Megkülönbözteti az áruforgalmi folyamat egyes szakaszait. Átlátja az árubeszerzés, készletezés és értékesítés alapvető kapcsolatát.	Ismeri az áruforgalmi folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.	Kritikusan szemléli az áruforgalom egyes szakaszait. Törekszik a gazdaságilag leghatékonyabb megoldások kialakítására.	Önállóan eligazodik az áruforgalmi folyamat különböző szakaszaiban.
16	Áruajánlással segíti a vevőt / ügyfelet a vásárlási döntésben.	Ismeri a vásárlás lehetséges indítékait, a vásárlási döntés folyamatát, az értékesítési módokat és technikákat, felismeri a vevői típusokat.	Az áruajánlás során empatikus és reflektív. Viselkedése minőségorientált.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg, amelyekkel irányítja a vásárlási döntés folyamatát. Felelősséget vállal a vevő / ügyfél igényeinek kiszolgálásáért.

### 6.3 Szakirányú oktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	A postai szolgáltatást nyújtó kezelőre rábízott pénzeket, értékeket szabályszerűen őrzi és kezeli.	Azonosítja a bankjegyek és érmék érvényességi kellékeit, a pénzek bankszerű rendezésének alapelveit, szabályait. Alkalmazói szinten ismeri a pénzek biztonságos kezelését, őrzését szolgáló eszközöket és azok működését, a pénzek átadásának, átvételének szabályait.	Szem előtt tartja a rábízott értékek szabályos és biztonságos kezelését, és magára nézve kötelezőnek tartja a megtanult pénzkezelési szabályokat.	Önállóan végzi a szabályok betartásával a pénzkezelést. Képes az önellenőrzésre, és a hibák önálló kijavítására.
2	Megnyitja a postai felvevői munkahelyet, az ott használt eszközöket és dokumentumokat szabályosan, az előírásnak megfelelően vezeti, és a tevékenység befejezését követően elvégzi a zárási feladatokat is.	Részletesen ismeri a használt kezelési okiratokat, bélyegzőket, alkalmazói szinten ismeri a postai szolgáltató informatikai rendszerét, a munkahely nyitás és zárás folyamatát.	Pontosan, gyorsan és minőségorientáltan végzi a munkahely nyitásának, zárásának folyamatát, és a munka során használt dokumentumok vezetését.	Önállóan végzi a munkahely nyitás folyamatát és a napi munkavégzés során a dokumentumok vezetését, valamint a munkahely zárása során együttműködik az elszámoltatást végző kollégákkal.
3	Működteti a postai szolgáltató által használt informatikai programokat és bankbiztonsági eszközöket.	Alkalmazói szinten ismeri a postai szolgáltatónál használt informatikai kezelési programokat, és bankbiztonsági eszközöket (trezor, riasztó, multiszéf, UV lámpa stb.)	Magára nézve kötelezőnek tartja az informatikai programok és bankbiztonsági eszközök használatára vonatkozó folyamatokat és szabályokat.	Felelősséget vállal saját munkájának minőségéért, szükség esetén korrigálja hibáit. Felelősen kezeli a szolgáltató által biztosított eszközöket.
4	Felveszi a postai küldeményeket figyelembe véve a küldemény fajtákhöz kapcsolódó méret és súlyhatárokat,	Átfogóan ismeri a postai küldeményfajtákat, azok jellemzőit, a csomagolási, lezárási és címzési szabályokat a postai	A legjobb tudása szerint végzi a küldemények gyors, pontos, folyamatnak megfelelő felvételét.	Önállóan, szakmai tudására építve végzi a felvételi tevékenységet, vállalva a szabályok

	csomagolási és címzési előírásokat.	szabályozókkal összhangban. Tisztában van a küldemények felvételi folyamatával típusuknak megfelelően, és a felvétel során használt eszközök működésével.		betartását, melyért teljes anyagi felelősséggel tartozik.
5	A küldeményekhez kérhető többlet- és kiegészítő szolgáltatásokat ajánl, és kezeli azokat az ASZF-ben megfogalmazottak alapján.	Részletesen ismeri a küldeménytípusokhoz kérhető kiegészítő- és többletszolgáltatások körét, és az azok igénybevételéhez kapcsolódó kezelési folyamatokat.	Törekszik a többlet- és kiegészítő szolgáltatások közül az ügyfél számára legmegfelelőbbek ajánlására szem előtt tartva az ügyfelek igényeit.	Önállóan, az ügyféllel együttműködve ajánl szolgáltatásokat.
6	Kezeli az utalványokon, készpénzáttalási megbízásokon és postai számlabefizetési megbízásokon történő befizetéseket utalvány típusnak megfelelően.	Tisztában van a pénzküldési lehetőségekkel, a belföldi és nemzetközi postautalvány, valamint a „sárga csekk” és „fehér csekk” fajtáival, jellemzőivel, elfogadási feltételeivel és felvételi folyamatával.	A legjobb tudása szerint végzi a befizetések gyors, pontos és folyamatnak megfelelő kezelését.	Önállóan, szakmai tudására építve végzi a befizetések kezelését, vállalva a szabályok betartását, melyért teljes anyagi felelősséggel tartozik.
7	Kezeli a POS terminált, azon történő bankkártyás be- és kifizetéseket teljesíti.	Alkalmazói szinten ismeri a POS terminál működését, az azon végezhető tranzakciók körét, a be- és kifizetés folyamatát és szabályait.	A legjobb tudása szerint végzi a POS terminál pontos és folyamatnak megfelelő kezelését.	Önállóan, szakmai tudására építve végzi a POS terminálon lehetséges tranzakciókat, vállalva a szabályok betartását, melyért teljes anyagi felelősséggel tartozik.
8	A postai szolgáltatónál elérhető banki, befektetési és biztosítási termékeket ajánl és	Tisztában van a banki, befektetési és biztosítási környezet jogszabályi háttérével és a kapcsolódó alapfogalmakkal.	Az ügyfél igényeit és lehetőségeit szem előtt tartva törekszik a legmegfelelőbb termék/szolgáltatás ajánlására és annak teljesítésére.	Önállóan, az ügyféllel együttműködve, annak igényeihez igazítottan ajánl banki, befektetési és biztosítási

	kezel az ügyfelek számára.	Összefüggéseiben ismeri a postai szolgáltatónál elérhető banki, befektetési és biztosítási szolgáltatások körét, fajtáit, jellemzőit és kezelési folyamatukat, valamint a támogatott ajánlási és értékesítési folyamatokat, azok szabályait és lépéseit.	Törekszik a modern banki informatikai rendszerek megismerésére.	termékeket, teljes anyagi felelősséget vállalva annak kezelése során.
9	Leszámoltatja a felvételi tevékenységet végző munkahelyeket a kezelt és felvett küldeményekről és utalványokról, pénzforgalmi bizonylatokról és pénzekről.	Azonosítja a felvételi tevékenységgel összefüggő leszámolási feladatokat, a leszámolás kapcsolódó dokumentumait, alkalmazói szinten ismeri az informatikai rendszert.	Magára nézve kötelezőnek tartja a leszámolási folyamatra vonatkozó szabályok betartását, minőségorientáltan, pontosan és felelősségteljesen végzi el a feladatot.	Másokkal együttműködve, a szabályok betartásával elvégzi a teljeskörű kezelői leszámoltatást, melynek helyességéért anyagi és szakmai felelősséggel tartozik.
10	Leszámoltatja a kézbesítői tevékenységet végzőket a kézbesített és nem kézbesített küldeményekről, beszedett díjakról.	Átfogóan ismeri a kézbesítői tevékenységgel összefüggő leszámolási feladatokat, a leszámolás kapcsolódó dokumentumait, alkalmazói szinten ismeri az informatikai rendszert.	Magára nézve kötelezőnek tartja a leszámolási folyamatra vonatkozó szabályok betartását, minőségorientáltan, pontosan és felelősségteljesen végzi el a feladatot.	Másokkal együttműködve, a szabályok betartásával elvégzi a teljeskörű kézbesítői leszámoltatást, melynek helyességéért anyagi és szakmai felelősséggel tartozik.
11	A leszámoltatás során feltárja a pénztári eltéréseket, és azokat a szabályozásokban rögzített módon rendezi.	Azonosítja a pénztári eltérések típusait és részletesen ismeri rendezésük szabályait, módjait.	Az elszámolások során törekszik és motivált a pénztári eltérések pontos, felelősségteljes feltárására és rendezésére.	Önállóan végzi a leszámoltatást, és az esetleges eltérések feltárását, és a kezelőkkel együttműködve kezeli azok rendezését.
12	Elkészíti a postai szolgáltató napi és havi zárását a vonatkozó	Tisztában van a postai szolgáltató napi és havi zárásának	Elkötelezett a pontos, folyamatnak megfelelő napi és havi zárás	Önállóan, szakmai tudására építve végzi a napi és havi



	szabályozások alapján.	szabályaival, folyamatával, a kapcsolódó NER dokumentumok vezetésével, és a napi pénzforgalmi számadás elkészítésének eszközeivel és menetével.	elvégzésére. Szabálykövetően, nagyfokú precizitással végzi munkáját.	zárások elkészítését, vállalva a szabályok betartását, melyért teljes anyagi felelősséggel tartozik.
13	Elkészíti a postai szolgáltató ellátmány igényét és beszolgáltatását figyelembe véve a következő napi készpénzforgalmat.	Ismeri az ellátmány igénylés és a beszolgáltatás készítés folyamatát, azok időpontját, valamint a soron kívüli ellátmányigénylés lehetséges eseteit.	Törekszik az előírásoknak megfelelően összeállítani az ellátmányokat és elkészíteni az ellátmány igénylést. Szabálykövetően, nagyfokú precizitással végzi munkáját, figyelembe véve a tevékenységet befolyásoló külső tényezőket.	Betartja az ellátmány igénylés és a beszolgáltatás készítés szabályait. Másokkal együttműködve határozza meg azok mértékét.
14	Elvégzi a küldemények kiosztását háznál történő és postahelyi kézbesítésre a kezelők és kézbesítők számára.	Összefüggéseiben ismeri a kiosztó szolgálat általános szabályait küldemény fajtánként, a házhoz kézbesítés terjedelmét bel- és külterületen, a postán kézbesítendő küldemények csoportjait, a kiosztás dokumentumait.	Tudatosan és szabályszerűen végzi a kiosztási feladatokat. Törekszik a szabályok betartása mellett a legjobb megoldások alkalmazására.	Önállóan, a meghatározott időpontig elvégzi a kiosztási feladatokat, az informatikai programok használatával.
15	Elemzi a postai szolgáltatónál működtetett logisztikai rendszereket és folyamatokat, feltárja az újítási lehetőséget és megoldási javaslatokat tesz azokra.	Átfogóan ismeri a logisztikai alapfogalmakat, a napjainkban működtetett logisztikai rendszereket. Érti és azonosítja az egyes általános logisztikai folyamatokat, valamint a modern technológiai megoldásokat.	Törekszik az általános logisztikai ismereteinek beépítésére. A munkája során kezdeményezi az újszerű logisztikai megoldások használatát, bevezetését.	Másokkal együttműködve új megoldásokat kezdeményez a postai szolgáltató logisztikai rendszerében az általa megszerzett naprakész tudás birtokában.
16	Zárlatokat készít, a küldeményeket	Részletesen tudja a Rovatolási	Szem előtt tartja, hogy a megfelelő	Utasításnak megfelelően

	fajtánként és irányonként csoportosítja.	kimutatásban meghatározott küldemény irányítási feladatokat, küldemények feldolgozásának folyamatát, a zárlatkészítés szabályait és eszközeit, valamint dokumentációját. Azonosítja a postai szolgáltató logisztikai és szállítási rendszerét, a szállítással kapcsolatos szabálytalanságokat és rendezésük alapelveit.	szabályok betartásával pontosan és felelősségteljesen végezze el a zárlatok összeállítását és a szabálytalanságok rendezését.	önállóan zárlatokat készít a megadott időpontig, melyekért szakmai felelősséggel tartozik. Másokkal együttműködve rendezi a szabálytalanságokat.
17	Postai szolgáltatóhelyen küldeményeket kézbesít, utalványokat fizet ki magánszemélyeknek, fiókbérlőknek és szervezeteknek.	Összefüggéseiben ismeri a postahelyi kézbesítés szabályait, folyamatát, a kapcsolódó dokumentumokat és az informatikai rendszereket, küldemény és utalvány fajtánként, az átvételre jogosultak körét magánszemély és szervezetek esetében is. Azonosítja a meghatalmazás típusait, és azok alkalmazási lehetőségeit.	Törekszik a postai szolgáltatóhelyen történő kézbesítés során a pontos, felelősségteljes megoldásokra.	Önállóan végzi a postahelyi kézbesítési feladatokat, melyért szakmai és anyagi felelősséggel tartozik. Felelősen kezeli a kapcsolódó informatikai eszközöket.
18	Elvégzi a kisposták irányításához kapcsolódó munkabiztonsági, biztonsági, gazdálkodási, ügyiratkezelési, ellenőrzési és vezetési feladatokat.	Átfogóan tudja a kisposták működtetéséhez szükséges munkabiztonsági, biztonsági, gazdálkodási, ügyiratkezelési, ellenőrzési előírásokat, folyamatokat.	Törekszik a szabályok betartása mellett a legjobb megoldások alkalmazására, és a magas színvonalú ellenőrzésre. Motivált a munkatársak hatékony irányítására.	Felelősséget vállal saját és beosztottjai munkájáért, annak minőségéért, irányítja munkájukat vezetője útmutatásai alapján.
19	Elvégzi, illetve közreműködik az értékcikkek és áruk	Azonosítja az értékcikkek fajtáit, és részletesen ismeri az	Elkötelezett, hogy a megfelelő szabályok betartásával	Önállóan végzi az érték cikk és árukezelési

	postahelyi szolgáltatónál történő értékesítésében, rendelésében és elszámolásában.	árúk és értékcsikkek kezelésének folyamatát a rendeléstől, átvételen és értékesítésen keresztül a beszolgáltatásig és rontott értékcsikkek kezeléséig.	pontosan és felelősségteljesen végezze el és közreműködjön az értékcsikkek kezelésében.	feladatokat, melyért szakmai és anyagi felelősséggel tartozik.
20	A postai szolgáltatónál felvállalja a vezetői szerepet, a helyzethez igazított vezetői stílust alkalmaz, képes másokat motiválni és előremutató vezetői visszajelzést adni.	Összefüggéseiben ismeri a vezetés fogalmát, felismeri a vezetői szerepeket és kompetenciákat, a vezetői kommunikációs stílusokat, a helyzetfüggő vezetés módszertanát. Érti a motiváció és a vezetői visszajelzés fontosságát, és ismeri ezek technikáit.	Motivált a vezetői feladatok magas színvonalon történő ellátására. Törekszik arra, hogy mintát mutasson a munkatársak számára, valamint felelősséget vállal saját és munkatársai munkájáért is.	Felelősséget vállal saját és beosztottjai munkájáért, annak minőségéért, irányítja munkájukat vezetője útmutatásai alapján.
21	A postai szolgáltatónál felmerült ügyfélbejelentést, panaszt, küldeménnyel kapcsolatos kárigényt vizsgál, illetve a szabályzatban rögzítetteknek megfelelően információátadási tevékenységet végez.	Átfogóan ismeri az ügyfélbejelentés alapfogalmait, a postai panaszkezelési eljárást és a küldeményekkel kapcsolatos kárigények kezelését. Azonosítja az információátadás szükségességét, tartalmát, mértékét.	Törekszik az ügyfélbejelentések és panaszok ügyfélorientált módon történő kezelésére, képviselve a postai szolgáltató érdekeit.	Vezetői irányítással és útmutatással mellett kezeli a beérkezett bejelentéseket és panaszokat, illetve továbbítja az információkat, melyekért szakmai felelősséggel tartozik. Az informatikai rendszereket önállóan használja.
22	Beazonosítja a különböző postai szolgáltató ügyféltípusait, és a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszert alkalmazza.	Felismeri a különböző ügyféltípológiai rendszereket, az ügyféltípológia jelentőségét és alkalmazási területeit. Azonosítja a különböző ügyféltípusokhoz alkalmazható kezelési módszertanokat.	Törekszik, hogy minél pontosabban, precízebben beazonosítsa a postai szolgáltató ügyfeleit az ügyféltípusok szerint, annak érdekében, hogy a megfelelő, személyre szabott problémamegoldó	Másokkal együttműködve figyeli az ügyfelek jellemzőit, és kiválasztja a leghatékonyabb ügyfélkezelési módszert.

		Alkalmazza a problémás ügyfelek leghatékonyabb kezelésének eszközeit, és látja az ügyféltípusok és személyiségtípusok közötti összefüggéseket.	módszert tudja alkalmazni.	
23	Alkalmazza a postai üzleti etikett és ügyfélkezelés szabályait az elvárt szolgáltatói norma szerint.	Ismeri a szolgáltatói magatartás alapvetéseit, a hatékony ügyfélkezelés szabályait.	Magára nézve kötelező érvényűnek tartja a postai üzleti etikett szabályait.	Szakmai felelősséget vállal saját ügyfélkezeléséért, a szolgáltatói etikett szabályainak betartásáért. Képes korrigálni saját hibáit.
24	Felméri a postai szolgáltató ügyfeleinek fogyasztói szokásait, ahhoz igazítottan ajánl az ügyfeleknek szolgáltatásokat.	Azonosítja a vásárlói típusok jellemzőit, átfogóan ismeri a vásárlói magatartások megfigyelésének módját, a vásárlói döntés folyamatát, a szervezeti vásárlói magatartást, valamint a postai termék és szolgáltatás kínálatot. Összefüggéseiben ismeri a kommunikáció fogalmát, a kommunikációs mix elemeit és azok jellemzőit, hangsúlyosan a személyes eladásra fókuszálva.	Törekszik, hogy minél pontosabban, precízebben beazonosítsa a postai szolgáltató ügyfeleinek fogyasztói szokásait és megfelelő, személyre szabott szolgáltatásokat tudjon ajánlani. Szem előtt tartja a kommunikációs folyamat és a kommunikációs mix elemeinek fő jellemzőit és szabályait.	Önállóan kiválasztja és ajánlja a postai szolgáltatásokat. Munkájáért szakmai felelősséggel tartozik.

## **7 Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai**

7.1 Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy ágazati alapvizsgára az ágazati alapoktatásban való részvétele alapján bocsátható.

### **7.2 Írásbeli vizsga**

7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Gazdálkodási tevékenység alapjai

7.2.2 A vizsgatevékenység leírása:

Az írásbeli feladatlap minimum 20, maximum 30 feladatból áll és a következő témakörök tanulási eredményeit méri: gazdasági alapfogalmak, piac és pénz, a vállalkozási formák, az állam gazdasági szerepe és feladatai, jogi alapfogalmak, tudatos fogyasztói magatartás, a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatok.

Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatlapon:

- Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.
- Esettanulmány értelmezése: a megadott szempontok szerint, a feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni a kérdésekre.
- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat / kifejezéseket / képeket kell párosítani pl. fogalom és meghatározása.
- Sorrendbe rendezés: folyamatok, időbeli struktúrák reprodukálása.
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis állítást javítani kell.

7.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

7.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 30%

7.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés javítási-értékelési útmutató előírásai alapján történik.

Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza.

Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A javítás során részpont adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

7.2.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

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

### **7.3 Gyakorlati vizsga**

7.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Információkezelés és üzleti kultúra

7.3.2 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 illesztnek.

**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 ügyfeladatok bekérése (pl. hiányzó email cím, adószám, telephelycím stb.) az ügyféltől
- telefonos ajánlatkérés új/meglévő üzleti partnerektől (pl. katalógus kérése, árjegyzék igénylése stb.)
- áruátvételkor 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.

7.3.3 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

7.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 70%

7.3.5 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 a 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%

7.3.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

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

#### 7.4 Alapvizsgával betölthető munkakör FEOR száma

Ágazati alapoktatás megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése	Alapvizsgával betölthető munkakör(ök), tevékenységek
Kereskedelem ágazati alapoktatás	-	-	-

7.5 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

### 8 A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

8.1 Szakma megnevezése: Postai üzleti ügyintéző

8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.2.1 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése

8.2.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

#### 8.3 Központi interaktív vizsga

8.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Postai üzleti ügyintéző szakmai ismeret

8.3.2 A vizsgatevékenység leírása

A vizsgafeladat az alábbi témakörök tanulás eredményeit méri a megadott arányban:

Marketing ismeretek	10%
Postai, pénzforgalmi küldemények és szolgáltatások és jellemzőik	20%
Felvételi tevékenység és háttértevékenység postai szolgáltatónál	30%
Postahelyi kézbesítéssel kapcsolatos tudnivalók	10%
Kispostavezetői szakmai ismeretek	10%
Általános logisztikai ismeretek és a postai logisztika specialitásai	20%

Kérdések száma: minimum 20 db – maximum 30 db

Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatlapon:

- Fogalom kiválasztás: az alapfogalmak megfelelő definíciójának kiválasztása előre meghatározott definíciók közül.
- Esettanulmány értelmezése: a megadott szempontok szerint, a feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell rövid megjelölhető válaszokból kiválasztani a helyes vagy helytelen választ, válaszokat.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

8.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 120 perc

8.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 40%

8.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A teljes feladatsor pontszáma 100 pont.

A végső pontszám csak egész szám lehet.

Az egyes feladatokra részpontszámok is adható, azonban mindig csak egész szám, fél pont nem.

<b>Központi interaktív vizsga</b>	<b>Értékelés</b>
Marketing ismeretek	10 pont
Postai, pénzforgalmi küldemények és szolgáltatások és jellemzőik	20 pont
Felvételi tevékenység és háttértevékenység postai szolgáltatónál	30 pont
Postahelyi kézbesítéssel kapcsolatos tudnivalók	10 pont
Kispostavezetői szakmai ismeretek	10 pont
Általános logisztikai ismeretek és a postai logisztika specialitásai	20 pont

Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

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

## **8.4 Projektfeladat**

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Postai üzleti ügyintéző projektfeladat

8.4.2 A vizsgatevékenység leírása

Projektfeladat végrehajtása és az elkészített portfólió szóbeli bemutatása a szakmai cselekvőképesség vizsgálata érdekében.

Egy feladatsorban meghatározott postai ügyintézői feladatok végrehajtása szimulált vagy valós munkakörnyezetben (postai szolgáltatónál) a helyes ügyfélkezelési módszertan alkalmazásával.

A következő témakörök tanulási eredményeit méri:

- Munkahely nyitása és zárása
- Postai küldemények felvétele
- Pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása
- Ajánlási, értékesítési tevékenység
- Postahelyi kézbesítés
- Küldeményekkel történő leszámolás
- Pénzekkel, értékekkel történő leszámolás
- Háttértevékenységek –rovatolási, kiosztási és napi elszámolási feladatok

A portfólió tartalma:

A postai szolgáltató egy teljes napi munkájának, feladatainak folyamat szinten történő bemutatása adatokkal feltöltött minta dokumentumokkal alátámasztva.

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc felkészülési idő, maximum 60 perc bemutatási idő

8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 60%

8.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A vizsgafeladat minimum 50 pontos, maximum 100 pontos a feladatsor tartalmától függően.

A pontozási szempontokat a feladatsorhoz készített értékelési és pontozási szempontrendszer tartalmazza, melynek a szakmai tudás mérésén túl az ügyfélközpontú szemléletre és az ajánlási, értékesítési tevékenység értékelésére is ki kell terjednie.



<b>Projektfeladat</b>	<b>Értékelés</b>
Munkahely nyitása és zárása	5%
Ügyfélkezelés	20%
Ajánlási, értékesítési tevékenység	10%
Felvételi, be- és kifizetési tevékenység	20%
Postahelyi kézbesítés	5%
Leszámolás	10%
Háttértevékenység	20%
Portfólió összeállítása, szóbeli bemutatása	10%

A portfólió értékelésének szempontjai:

- mennyire komplex a feladat megoldása
- mennyire sikerült megfelelő dokumentumokkal bemutatni a folyamatokat
- mennyire folyamatalapú a projektmunka
- a portfólió igényessége, minősége, színvonala
- a szóbeli bemutatás érthetősége, logikussága, komplexitása

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

8.4.6 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:  
Amennyiben valós munkakörnyezetben (postai szolgáltatóhelyen) történik a vizsgatevékenység, úgy postavezetői és/vagy gyakorlatvezetői jelenlét szükséges.

8.5 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

Vizsgarész	Tárgyi feltételek	A vizsgaszervező biztosítja
Projektfeladat	Igényes gyakorlati vizsgakörnyezet, postai szolgáltatóhely szimulálása informatikai háttér biztosításával vagy valós munkakörnyezet (postai szolgáltatóhelyen) biztosítása, a feladatsor végrehajtásához szükséges mintaküldemények, nyomtatványok, biztonsági eszközök, érvényesítésre, illetve bérmentesítésre alkalmas eszközök és ezek működéséhez szükséges kiegészítők, bélyegzők, tollak, "játékpénz", kapcsolódó szakmai kiadványok, A4-es papír.	x

8.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

- 8.7 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani:  
Ágazati alapvizsga: 20%, Szakmai vizsga: 80%
- 8.8 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -
- 9 **A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -**

—