

POSTAI ÜGYINTÉZŐ

I. Általános irányelvek

1. A képzés szabályozásának jogi háttere

A központi program

- a közoktatásról szóló, többször módosított 1993. évi LXXIX. törvény,
- a szakképzésről szóló, többször módosított 1993. évi LXXVI. törvény,
- a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény,

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló, többször módosított 1/2006. (II. 17.) OM rendelet,
- a szakképzés megkezdésének és folytatásának feltételeiről, valamint a térségi integrált szakképző központ tanácsadó testületéről szóló 8/2006. (III. 23.) OM rendelet,
- az iskolai rendszerű szakképzésben részt vevő tanulók juttatásairól szóló 4/2002. (II. 26.) OM rendelet,
- a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről szóló 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet,
- az 52 841 02 0000 00 00 Postai ügyintéző szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeit tartalmazó szakképesítésért felelős miniszteri rendelet

alapján készült.

A tanítási-tanulási folyamat szervezése során figyelembe kell venni a szakképző intézményt fenntartó helyi rendelkezéseit, az iskolaszék állásfoglalásait, a gyakorlati képzés megszervezésében közreműködő gazdálkodó szervezet igényeit.

A képzés megszervezéséhez a szakképzést folytató intézmény a jelen általános irányelvekben foglaltak, továbbá a központi programban a tananyagegységekre vonatkozóan leírtak alapján elkészíti a pedagógiai programjának részét alkotó szakmai programját és a meghatározott képzési időre vonatkozó megállapodást a gazdálkodó szervezettel. Ezen dokumentumokat a szakképző intézmény fenntartója hagyja jóvá.

2. A szakképesítés OKJ-ban szereplő és egyéb adatai

A szakképesítés azonosító száma: 52 841 02 0000 00 00

A szakképesítés megnevezése: Postai ügyintéző

Szakképesítések köre:

Elágazások: nincsenek

Hozzárendelt FEOR szám: 3612

Szakképzési évfolyamok száma: 1

Elmélet aránya: 60 %

Gyakorlat aránya: 40 %

Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van

Időtartama (évben vagy félévben): 0,5 év

Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

3. A képzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

Az elméleti és gyakorlati képzést a közoktatásról szóló, többször módosított 1993. évi LXXIX. törvény 17. §-ában, valamint a szakképzésről szóló, többször módosított 1993. évi LXXVI. törvény 17. §-ában szabályozott feltételekkel rendelkező pedagógus és egyéb szakember láthatja el.

Tárgyi feltételek

A szakmai elmélet oktatását és a szakképző iskolában folyó gyakorlati képzést a szakképző iskolának kell megszervezni, amelyhez az alábbiak biztosítása szükséges:

- **tanterem**
- **gyakorlóterem**
- **tanposta**

A gazdálkodó szervezetnél folyó szakmai gyakorlati képzéshez szükséges eszközök és felszerelések jegyzékét a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményét kiadó rendelet tartalmazza.

A tanulószerveződés alapján végzett gyakorlati képzés tárgyi és személyi feltételeit a gazdálkodó szervezetnél az illetékes területi gazdasági kamara – adott esetben a szakképző iskola bevonásával – ellenőrzi.

Az illetékes területi gazdasági kamara ellenőrzési joga kiterjed a szakképző iskola és a gazdálkodó szervezet közötti megállapodás alapján végzett gyakorlati képzés feltételeinek ellenőrzésére is.

4. A tanulók felvételének feltételei

A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák:	-
Iskolai előképzettség:	érettségi vizsga
Szakmai előképzettség:	-
Előírt gyakorlat:	-
Elérhető kreditek mennyisége:	-
Pályaalkalmassági követelmények:	nem szükségesek
Szakmai alkalmassági követelmények:	nem szükségesek
Egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	nem szükséges

5. A szakképesítés munkaterülete

A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3612	Postaforgalmi, hírközlési ügyintéző

A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

- Postai munkahely nyitását-zárását végzi
- Postai küldeményeket vesz fel, átad továbbításra
- Az érkező küldeményeket átveszi, kiosztja kézbesítésre
- Leszámoltatja a kézbesítőket
- Postahelyi kézbesítést végez
- Postai szolgáltatásokat értékesít
- Biztosítási és befektetési termékeket kezel
- Postai pénzforgalmi közvetítő tevékenységeket végez
- Postai ellenőrző tevékenységet végez
- Banki szolgáltatásokat nyújt
- Postavezetőként számadás-készítési, adatszolgáltatási, ellenőrzési feladatokat lát el

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
-	-

6. A képzés célja

A szakképesítés munkaterületéhez tartozó legjellemzőbb munkakörök, foglalkozások betöltéséhez szükséges kompetenciák elsajátíttatása.

A cél elérése érdekében el kell sajátítani a munkakörben elvégzendő feladatokat, ki kell alakítani az azokhoz szükséges tulajdonságokat (alkalmazott szakmai ismeretek, szakmai készségek, képességek, személyes, társas és módszerkompetenciák).

7. A szakképesítés követelménymoduljai

A szakmai követelménymodulok felsorolása:

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0114-06 Postai ügyintézés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

IPH rendszert alkalmaz

Kezelői, munkahelyi nyitást végez

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat

Napközbeni készpénz-beszolgáltatást végez, illetve szükség esetén készpénzellátmányt vesz fel

Munkahelyet zár

Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat

A munkavégzéssel kapcsolatos előírt dokumentációs feladatokat végez, használatba veszi, vezeti, lezárja az okiratokat, naplókat, nyilvántartásokat

Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel

IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat

IPH-rendszerben munkahelyzárást végez

POS-terminálon kezelői zárást végez

Leállítja a programokat, gépeket

Leadja a bélyegzőket, POS kezelői kártyát, kulcsokat, a váltópénz feletti összeget, bizonylatokat

Postai küldeményeket (levélküldemény, címzett reklámküldemény, nyomtatvány, postacsomag) vesz fel

Garantált kézbesítési idejű küldeményeket vesz fel

Logisztikai szolgáltatásokat nyújt

Külön- és különleges szolgáltatásokat nyújt

Átadja a postai küldeményeket a rovatolónak, a továbbítást végző munkatársnak

Előkészíti a küldeményeket az indításra, ellátja az indítószolgálatot

A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben

Táviratot és Posta-Világfaxot vesz fel, továbbít, illetve postahelyen táviratot kézbesít

Az érkezett küldeményeket átveszi

Az érkezett küldeményeket kiosztja postahely, illetve házhoz-kézbesítésre

Kézbesítők részére a kifizetések teljesítéséhez készpénzellátmányt oszt ki

Értesítőket állít ki és hagy hátra a címzettnek

Meghatalmazásokat fogad el és kezel

Fiókbérleti szolgáltatást nyújt

Postahelyen kézbesíti a postai küldeményeket

Nem kézbesíthető küldeményt feladónak visszaküld

Tudakozványokat kezel, kártérítési eljárást lefolytatja

Kézbesítőket számoltat le

Kézbesítőktől sikertelen házhoz kézbesítési kísérletet követően, értesített küldeményeket vesz át postahelyi, letéti kézbesítésre

Értéknövelő szolgáltatást ajánl

További termékeket/szolgáltatásokat ajánl
Szerencsejáték terméket értékesít
Hírlapárusítást végez, hírlapelszámolást készít
Kereskedelmi árut értékesít
Értékpapírt értékesít, kezel, visszavált, visszaváltáskori ellenértékét készpénzben kifizeti, ellenértékét átutalással, számlaátvezetéssel teljesíti és egyéb, értékpapírokkal kapcsolatos feladatokat lát el
Utalványbefizetéssel és készpénzátutalással kapcsolatos tevékenységet végez
Elvégzi a befizetés befogadása (felvétel) előtti általános, minden konstrukcióra előírt feladatokat
Belföldi, nemzetközi postautalványt és nemzetközi gyorsutalványt vesz fel
Készpénzátutalást fogad el belföldre és külföldre
Postautalvány és készpénzátutalás feladási díját megállapítja, feljegyzi, beszedi
Bankszámla javára készpénz befizetéseket fogad el
Utalványok és készpénzátutalás postahelyen történő kifizetését végzi
Elvégzi a kifizetés teljesítése előtti általános, minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatokat
Készpénzátutalást teljesít, és nemzetközi gyorsutalványt fizet ki
Bankszámla terhére készpénzkifizetéseket teljesít
Egyéb pénzforgalmi tevékenységeket végez
Ellátja a pénzkezeléssel kapcsolatos biztonsági feladatokat
Jogszámban meghatározott esetekben bejelentést tesz a pénzmosás megelőzése és megakadályozása érdekében
Érmék tömeges elfogadásakor ellenőrzi a kötelező nyilatkozat meglétét
Vizsgálja a bankjegyek valódiságát
Azonosítja az ügyfelet
Postai folyószámla-kezelést végez
Számlát nyit, számlával kapcsolatos információt nyújt
Különböző számlaműveleteket végez postatípustól függően kézi adminisztrációval vagy online módon
Folyószámlával kapcsolatos egyéb szolgáltatások iránti igényeket fogad/teljesít
Bankkártyát (fő- és társkártya) rendel, kiad, visszavesz
TeleBank szolgáltatás iránti igényt fogad és továbbít/teljesít
Ellátja a folyószámlahitel igénylésével kapcsolatos feladatokat
Betétkönyvet kezel
Betétkönyvet nyit
Betétkönyvet megszüntet, követelést kifizet
Egyéb, betétekkel kapcsolatos feladatokat lát el
Pénzváltást (készpénzváltás) végez
Kitölti a pénzváltási jegyzéket, átveszi a váltani kívánt pénzt, megállapítja a váltási díjat, azt beszedi és könyveli
Az ügyfél kérésére a váltási díjról számlát állít ki, kiadja a készpénzt
Pénzforgalmat bonyolít le bankkártyával
Ellenőrzi a bankkártya elfogadhatóságát, és végrehajtja a kért tranzakciót
Biztosítás és lakástakarék-értékesítést végez
Posta Személyi Kölcsön szolgáltatást lát el
Jegyzőkönyv felvételben közreműködik
Váratlan kézipénztár-vizsgálatban közreműködik
Tudakozványok kezelésében közreműködik

Leszámoltatja a kezelési pénztárakat
 Elkészíti a napi elszámolást
 Elvégzi a pénzmozgásokkal kapcsolatos ellenőrzést
 Rendezi a pénztári eltéréseket, felveszi a jegyzőkönyvet
 Összeállítja és továbbítja a számadást
 Kezeli az ügyfélpanaszokat
 Számla és nyugtaadási feladatokat lát el
 Ellátja a kezelők és kézbesítők postahelyi - okirati és helyszíni - munkafolyamati ellenőrzését
 Kezelésbiztonsági és üzleti titokvédelmi szabályokat, szolgáltatás-minőségi követelményeket ismeri és alkalmazza

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C Az IPH rendszer kezelői felületének felépítése és működése
- B Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai
- B Munkahelyi zárás menete, szabályai
- A Postai küldemények kezelése
- B Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai
- B Küldemények, szolgáltatások rögzítésének módja az IPH rendszerben
- B Nem kézbesíthető küldemény visszaküldésének menete
- B Világfax felvételének és továbbításának módja
- B Értesítők hátrahagyásának szabályai
- B Meghatalmazások elfogadásának feltétele, szabályai
- B Fiókbérleti szerződések kezelési szabályai
- B Postai szolgáltatások értékesítésének menete
- A Értékpapír-kezelés és értékesítés szabályai
- B Ügyfélazonosítás
- C A jegyzőkönyv felvételének szabályai
- C Váratlan kézipénztár-vizsgálat lebonyolításának menete
- B A tudakozvány-kezelés szabályai
- A Az utalványbefizetés befogadása előtt elvégzendő kötelező feladatok
- A Belföldi, nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány felvételének menete
- A Kézpénzátutalás megbízás és expressz készpénz-átutalási megbízás felvételének menete
- A Postautalvány és készpénzátutalás feladási díjának megállapítása és beszedése
- A Bankszámla javára történő készpénzbefizetések elfogadásának szabályai
- A Befizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén
- A Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt
- A Kézpénzátutalás teljesítése és nemzetközi gyorsutalvány kifizetése
- A Bankszámla terhére történő készpénzkifizetések teljesítésének szabályai
- A Kifizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén
- B A pénzmosás megelőzése és megakadályozása érdekében megteendő bejelentés szabályai
- B A kötelező nyilatkozat meglétének ellenőrzési feladatai érmék tömeges elfogadásakor
- A Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai
- B Postai folyószámlanyitás menete, számlával kapcsolatos információszolgáltatás

- A Kézi vagy online számlaműveletek
- A Folyószámlával kapcsolatos egyéb szolgáltatási igények teljesítésének módjai
- A Bankkártya (fő- és társkártya) rendelésének, kiadásának és visszavételének menete, szabályai
- A TeleBank szolgáltatás iránti igény fogadásának és továbbításának/teljesítésének menete
- A A folyószámlahitel igénylésével kapcsolatos feladatok
- A A postai betétkönyv nyitásának menete
- A Betétkönyv megszüntetésének, követelés kifizetésének szabályai
- B Egyéb, betétekkel kapcsolatos feladatok
- B A készpénzváltási jegyzék kitöltésének, a váltani kívánt pénz átvételének szabályai
- B A váltási díj megállapításának, beszedésének és könyvelésének menete
- B Az ügyfél kérésére számla kiállítása a váltási díjról
- A A bankkártya elfogadhatóságának ellenőrzése és a kért tranzakció végrehajtásának menete
- B Biztosítás és lakástakarék-értékesítési ismeretek
- B Posta Személyi Kölcsön szolgáltatások ellátásának folyamata
- A Számla és nyugtaadási kötelezettség szabályai
- A Postahelyi - okirati és helyszíni - munkafolyamati ellenőrzés szabályai
- A Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Kézírás
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4 Információforrások kezelése
- 4 Elemi számolási készség
- 3 Mennyiségérzék

Személyes kompetenciák:

- Állóképesség
- Hallás, látás, tapintás
- Tűrőképesség
- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Monotónia-tűrés
- Önállóság
- Precizitás
- Stressztűrő képesség
- Terhelhetőség
- Türelem

Társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Udvariasság
- Empatikus készség
- Segítőkészség
- Irányíthatóság
- Tolerancia
- Tömör fogalmazás készsége
- Kommunikációs rugalmasság
- Hatékony kérdezés készsége
- Konfliktusmegoldó készség
- Ügyfélorientáció

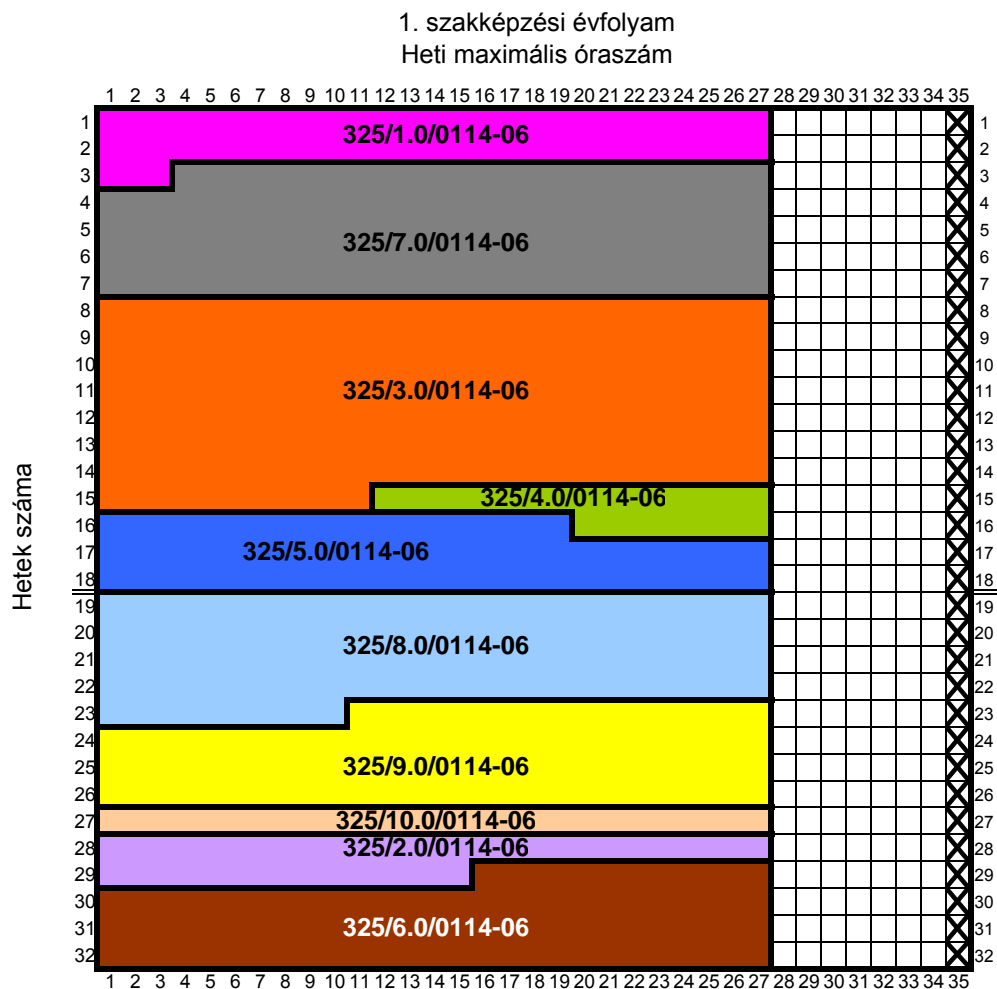
Módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Felfogóképesség
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Módszeres munkavégzés
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Figyelem-összpontosítás
- Figyelemmegosztás

Az 52 841 02 0000 00 00 azonosító számú, Postai ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
0114-06	Postai ügyintézés

8. A képzés szerkezete

Az 52 841 02 0000 00 00 azonosító számú, Postai ügyintéző megnevezésű szakképesítés időterve



A szakmai program készítésekor az időtervben feltüntetett szabad sávot kötelező kitölteni új tananyagegységekkel, és/vagy a központi programban szereplő kötelező tananyagegységek időkeretének növelésével.

Új tananyagegységek lehetnek:

- a 0001-06 azonosító számú, „A vállalkozások alapítása, működtetése, átszervezése, megszüntetése” megnevezésű szakmai követelménymodul alapján készült tananyagegységek
- ECDL 2. m. Operációs rendszerek, ECDL 3. m. Szövegszerkesztés, ECDL 7. m. Információ és kommunikáció követelményeinek teljesítését célzó tananyagegységek.

További új tananyagegységként a helyi igényeknek megfelelők is alkothatók.

**Az 52 841 02 0000 00 00 azonosító számú, Postai ügyintéző megnevezésű szakképesítés
szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek**

A tananyagegység						
sorszám	azonosítója	megnevezése	óraszám			
			elméleti	elmélet- igényes gyakorlati	gyakorlati	összes
1	325/1.0/0114-06	Általános postai ismeretek	51	0	6	57
2	325/2.0/0114-06	Főpénztári ismeretek	22	20	0	42
3	325/3.0/0114-06	Pénzforgalmi ismeretek	111	5	84	200
4	325/4.0/0114-06	Hírlapterjesztési ismeretek	16	0	8	24
5	325/5.0/0114-06	Kis forgalmat lebonyolító postai szolgáltatóhelyi ismeretek	48	10	15	73
6	325/6.0/0114-06	Záró gyakorlat	0	0	93	93
7	325/7.0/0114-06	Küldeményforgalmi felvételi ismeretek	92	6	34	132
8	325/8.0/0114-06	Rovatolás-kiosztás-leszámolás	86	0	32	118
9	325/9.0/0114-06	Kézbesítés - leszámolás	72	0	26	98
10	325/10.0/0114-06	Postai szolgáltató egyéb feladatai	20	7	0	27
Mindösszesen óra:			518	48	298	864

A tanár kötelező óraszámát kell alkalmazni a gyakorlati oktatónál abban az esetben, ha a központi program (tanterv) szerint elméletigényes szakmai tantárgy gyakorlati képzésében tart tanórai foglalkozást.

9. A szakképesítés vizsgáztatási követelményei

A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Modulzáró vizsga eredményes letétele

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, amely egyenértékű a modulzáró vizsga eredményes letételével

A szakmai vizsga részei:

1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

0114-06 Postai ügyintézés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Postaforgalmi és pénzforgalmi ismeretek alkalmazása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 180 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Küldeményforgalommal, postai értékesítési tevékenységgel, pénzforgalmi és egyéb közvetítő tevékenységgel, főpénztári elszámolással kapcsolatos ismeretek

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Feladatok ellátása az ügyfélszolgálati-, rovatoló-, kiosztó-, leszámoló munkahelyek valamelyikében az alkalmazott informatikai rendszerek alkalmazásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 180 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 30%

2. feladat 30%

3. feladat 40%

A szakmai vizsga értékelése %-osan

Az 52 841 02 0000 00 00 azonosító számú, Postai ügyintéző megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

1. vizsgarész: 100

A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei

-

A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai

-

10. Egyéb feltételek, információk, beszámítható előzetes tanulmányok

A beszámítható előzetes tanulmányok meghatározásakor az „Útmutató a Postai ügyintéző szakképesítés képzéséhez beszámítható előzetes tudás felméréséhez” c. dokumentumban foglaltak szerint kell eljárni.

II. A központi program tananyagegységei

Az 52 841 02 0000 00 00 azonosító számú, Postai ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljaihoz rendelt tananyagegységek

1. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméleti-gyakorlati	gyakorlati	
325/1.0/0114-06	Általános postai ismeretek	sza	325/1.1/0114-06	0	0	6	57
		sza	325/1.2/0114-06	15	0	0	
		sza	325/1.3/0114-06	20	0	0	
		sza	325/1.4/0114-06	10	0	0	
		sza	325/1.5/0114-06	6	0	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/1.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai tevékenység kialakulása, ellátása

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezelésbiztonsági és üzleti titokvédelmi szabályokat, szolgáltatás-minőségi követelményeket ismeri és alkalmazza

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

A típus Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszéd-készség

5. szint Köznyelvi beszéd-készség

4. szint Olvasott Köznyelvi szöveg megértése

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Figyelem-összpontosítás

Körültekintés, elővigyázatosság

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Empatikus készség
Segítőkézség
Irányíthatóság

Tanulói tevékenységformák:

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 50%
Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 50%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem
Tanposta

Képzési idő:

6 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A posta története, postai szolgáltató szervezeti felépítése, üzletági modell; technológiai utasítások, segédkönyvek, díjszabások; kezelési okiratok vezetése; bélyegzők, bélyegzőgépek használata, nyilvántartása

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/1.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Jogi ismeretek

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

-

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Felfogóképesség
Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
Információk önálló rendszerezése 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

15 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Jogi alapfogalmak - jog fogalma, jogalkotás, jogalkalmazás.

Alkotmány - alapvető jogok és kötelezettségek, állampolgári jogok és kötelezettségek.

Polgári törvénykönyv - jogképesség, tulajdonjog, kötelmi jog, szerződések.

Büntetőjogi alapismeretek.

Büntetőjog fogalma, részei, feladata, Btk. hatálya, bűncselekmény, bűnösség, bűncselekmény alanya, büntethetőséget kizáró és megszüntető okok.

Munkajogi alapismeretek munkajog fogalma, MT, KSz, munkaviszony fogalma, szolgálati kötelezettség, titoktartás.

Postai szolgáltató tevékenység jogi szabályozása - jogszabályi háttér, egyetemes postai szolgáltatás, fenntartott postai szolgáltatás, kizárólagos szolgáltatás, szolgáltatói szerződés, kárfelelősség, közreműködés a postai szolgáltatás ellátásában

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/1.3/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Biztonsági ismeretek

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

-

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Felfogóképesség

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Információk önálló rendszerezése 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Polgári védelem - a polgári védelem fogalma, célja, jogi szabályozása, a polgári védelmi kötelezettség, a postai szolgáltatói kötelezettsége, feladata, a katasztrófa fogalma, osztályozása és jellemzői, a katasztrófavédelem módjai, eszközei.

Tűzvédelem - tűzvédelmi jogszabályok ismertetése, tűzvédelem feladata, tűz elleni védekezés célja jelentősége, tűzvédelmi oktatás célja, tűzveszélyességi osztályok, tűzveszélyes tevékenység, dohányzás tűzvédelmi szabályai, tűzjelzés, tüzeset bejelentése.

Munkavédelem - munka- és egészségvédelem szabályozása, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések, munkahelyek fontosabb biztonságtechnikai és egészségügyi előírásai, villamosság biztonságtechnikája.

Vagyonvédelem - kapcsolódó jogi szabályozás, komplex vagyonvédelem , a személyi biztonság szerepe, kialakítása, követelményei, a szállítás biztonsági követelményei, a kezelés biztonsági szabályai, rendkívüli események

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/1.4/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Környezetvédelem

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

-

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Felfogóképesség
- Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
- Információk önálló rendszerezése 10%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem

Képzési idő:

- 10 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Környezetvédelem szabályozása, alapelvei, a környezetvédelem főbb területei, kritikus területek - hazánk felzárkózása az EU-s direktívák tükrében, környezetbarát munkahely
Mit tehetünk munkánk során és a magánéletben a környezetünk védelméért?

5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/1.5/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Pénzkezelés biztonsága

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ellátja a pénzkezeléssel kapcsolatos biztonsági feladatokat

Elvégzi a befizetés befogadása (felvétel) előtti általános, minden konstrukcióra előírt feladatokat

Elvégzi a kifizetés teljesítése előtti általános, minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatokat

Egyéb pénzforgalmi tevékenységeket végez

Vizsgálja a bankjegyek valódiságát

A munkavégzéssel kapcsolatos előírt dokumentációs feladatokat végez, használatba veszi, vezeti, lezárja az okiratokat, naplókát, nyilvántartásokat

Számla és nyugtaadási feladatokat lát el

Kezelésbiztonsági és üzleti titokvédelmi szabályokat, szolgáltatás-minőségi követelményeket ismeri és alkalmazza

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

A típus Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények

A típus Számla és nyugtaadási kötelezettség szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Felfogóképesség

Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Önállóság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 80%

Műveletek gyakorlása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

6 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Általános biztonsági feltételek megismerése, mely a következő elemekből áll: bizalmas munkahelyek kialakítása; pénzek, pénztári értékek őrzése; zár-ellenzár; a pénzkezelés biztonsága, biztonsági kezelés, bizottsági kezelés, pénzrészletezés, ellenjegyzés.

A postai szolgáltató biztonságos pénzkezeléséhez kapcsolódó tudnivalók: pénztárosok kötelezettségei; pénzek kezelése; okiratok vezetése, őrzése; a postai szolgáltató azonosító kódrendszere, postai szolgáltató, munkahely és kezelő azonosítók

2. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	összes
325/2.0/0114-06	Főpénztári ismeretek	szk	325/2.1/0114-06	22	0	0	42
		szk	325/2.2/0114-06	0	20	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/2.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Főpénztári feladatok

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Kezelői, munkahelyi nyitást végez
- Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat
- Kézbesítőket számoltat le
- Jegyzőkönyv felvételben közreműködik
- Leszámoltatja a kezelési pénztárakat
- Elkészíti a napi elszámolást
- Elvégzi a pénzmozgásokkal kapcsolatos ellenőrzést
- Összeállítja és továbbítja a számadást

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai
- B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai
- A típus Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt
- C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai
- A típus Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények
- B típus A pénzmosság megelőzése és megakadályozása érdekében megteendő bejelentés szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Információforrások kezelése
- 4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Felfogóképesség
- Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Állóképesség
- Hallás, látás, tapintás
- Felelősségtudat

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Segítőkészség

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

22 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A főpénztári feladatokhoz kapcsolódó okiratok használata, vezetése.

Az értékcikk fogalma, fajtái.

Nagybani értékcikk-kezelés, értékcikk rendelés, beszolgáltatás, értékcikk forgalmazás, elszámolás, kereskedelmi áruk nagybani értékesítése, értékcikkmérleg.

Nagyösszegű be-és kifizetések kezelése.

Postai készpénz-beszolgáltatás és ellátmány kezelése.

Idegen postahelyi ellátmány kezelése.

A kifizetési felhatalmazás szerepe, bemutatása.

A szolgáltató felelőssége a pénzkezelési rendszerben.

A napi pénztárjelentés és mellékletei, nyomtatványrendszer felépítése, nyomtatvány kezelés, a kapcsolódó okiratok vezetése és adattartalma.

A pénztárzárás időpontja

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/2.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Főpénztári feladatok a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

IPH rendszert alkalmaz

Jegyzőkönyv felvételben közreműködik

Elkészíti a napi elszámolást

Rendezi a pénztári eltéréseket, felveszi a jegyzőkönyvet

Kezeli az ügyfélpanaszokat

Kézbesítők részére a kifizetések teljesítéséhez készpénzellátmányt oszt ki

Pénzváltást (készpénzváltás) végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Az IPH rendszer kezelői felületének felépítése és működése

A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai

A típus Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt

B típus A készpénzváltási jegyzék kitöltésének, a váltani kívánt pénz átvételének szabályai

B típus A váltási díj megállapításának, beszedésének és könyvelésének menete

B típus Az ügyfél kérésére számla kiállítása a váltási díjról

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

A típus Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények

Hozzárendelt szakmai készségek:

1. szint Elemi szintű számítógéphasználat

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Információforrások kezelése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Felfogóképesség

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Állóképesség

Hallás, látás, tapintás

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Empatikus készség

Segítőkézség

Tanulói tevékenységformák:

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 60%

A képzési helyszín jellege:

Tanposta

Gyakorlóterem

Képzési idő:

20 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

3. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
325/3.0/0114-06	Pénzforgalmi ismeretek	sza	325/3.1/0114-06	0	0	6	200
		sza	325/3.2/0114-06	10	0	0	
		sza	325/3.3/0114-06	0	0	7	
		sza	325/3.4/0114-06	22	0	0	
		sza	325/3.5/0114-06	0	0	15	
		sza	325/3.6/0114-06	24	0	0	
		sza	325/3.7/0114-06	0	0	20	
		sza	325/3.8/0114-06	24	0	0	
		sza	325/3.9/0114-06	0	0	22	
		sza	325/3.10/0114-06	7	0	0	
		sza	325/3.11/0114-06	0	5	0	
		sza	325/3.12/0114-06	24	0	0	
		sza	325/3.13/0114-06	0	0	14	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Pénzkezelés biztonsága a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Ellátja a pénzkezeléssel kapcsolatos biztonsági feladatokat

Elvégzi a befizetés befogadása (felvétel) előtti általános, minden konstrukcióra előírt feladatokat

Elvégzi a kifizetés teljesítése előtti általános, minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatokat

Egyéb pénzforgalmi tevékenységeket végez

Jogszabályban meghatározott esetekben bejelentést tesz a pénzmosás megelőzése és megakadályozása érdekében

Vizsgálja a bankjegyek valódiságát

Érmék tömeges elfogadásakor ellenőrzi a kötelező nyilatkozat meglétét

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

A típus Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt

A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai

A típus Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények

B típus A pénzmosás megelőzése és megakadályozása érdekében megteendő bejelentés szabályai

B típus A kötelező nyilatkozat meglétének ellenőrzési feladatai érmék tömeges elfogadásakor

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Információforrások kezelése
- 4. szint Elemi számolási készség
- 3. szint Mennyiségérzék

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Irányíthatóság
- Konfliktusmegoldó készség

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 20%
- Műveletek gyakorlása 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 30%

A képzési helyszín jellege:

- Tanposta
- Gyakorlóterem

Képzési idő:

6 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postautalvány szolgálat

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Elvégzi a befizetés befogadása (felvétel) előtti általános, minden konstrukcióra előírt feladatokat
- Utalványbefizetéssel és készpénzátutalással kapcsolatos tevékenységet végez
- Belföldi, nemzetközi postautalványt és nemzetközi gyorsutalványt vesz fel
- Postautalvány és készpénzátutalás feladási díját megállapítja, feljegyzi, beszedi
- Utalványok és készpénzátutalás postahelyen történő kifizetését végzi
- Elvégzi a kifizetés teljesítése előtti általános, minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatokat

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus Az utalványbefizetés befogadása előtt elvégzendő kötelező feladatok
- A típus Belföldi, nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány felvételének menete
- A típus Postautalvány és készpénzátutalás feladási díjának megállapítása és beszédese
- A típus Befizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén
- A típus Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt

B típus A kötelező nyilatkozat meglétének ellenőrzési feladatai érmék tömeges elfogadásakor

A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

4. szint Információforrások kezelése

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tolerancia

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 70%

Utólagos szóbeli beszámoló 10%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Gyakorlóterem

Képzési idő:

10 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A belföldi postautalvány kezeléséhez kapcsolódó jogszabályok ismertetése, a belföldi postautalvány részei, igénybe vehető szolgáltatások.

Utánvételi lapra vonatkozó tudnivalók és a kapcsolódó kezelési, elszámolási feladatok

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.3/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postautalvány szolgálat a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

Utalványbefizetéssel és készpénzátutalással kapcsolatos tevékenységet végez
Elvégzi a befizetés befogadása (felvétel) előtti általános, minden konstrukcióra előírt feladatokat

Belföldi, nemzetközi postautalványt és nemzetközi gyorsutalványt vesz fel

Postautalvány és készpénzátutalás feladási díját megállapítja, feljegyzi, beszedi

Utalványok és készpénzátutalás postahelyen történő kifizetését végzi

Elvégzi a kifizetés teljesítése előtti általános, minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatokat

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus Az utalványbefizetés befogadása előtt elvégzendő kötelező feladatok
- A típus Belföldi, nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány felvételének menete
- A típus Postautalvány és készpénzátutalás feladási díjának megállapítása és beszédése
- A típus Befizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén
- A típus Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt
- B típus A kötelező nyilatkozat meglétének ellenőrzési feladatai érmék tömeges elfogadásakor

A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Elemi számolási készség
- 3. szint Mennyiségérzék

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Módszeres munkavégzés
- Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Segítőkészség

Tanulói tevékenységformák:

- Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban 10%
- Csoportos helyzetgyakorlat 20%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 40%

A képzési helyszín jellege:

- Tanposta
- Gyakorlóterem

Képzési idő:

7 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.4/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Bankközvetítő szolgálat

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Készpénzátutalást fogad el belföldre és külföldre
- Bankszámla javára készpénz befizetéseket fogad el
- Pénzforgalmat bonyolít le bankkártyával
- POS-terminálon kezelői zárást végez
- Ellenőrzi a bankkártya elfogadhatóságát, és végrehajtja a kért tranzakciót
- Bankszámla terhére készpénzkifizetéseket teljesít
- Értéknövelő szolgáltatást ajánl
- IPH-rendszerben munkahely zárást végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus Bankszámla javára történő készpénzbefizetések elfogadásának szabályai

A típus Készpénzátutalás megbízás és expressz készpénz-átutalási megbízás felvételének menete

A típus A bankkártya elfogadhatóságának ellenőrzése és a kért tranzakció végrehajtásának menete

A típus Bankszámla terhére történő készpénzkifizetések teljesítésének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Felfogóképesség

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Kommunikációs rugalmasság

Konfliktusmegoldó készség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 10%

Tesztfeladat megoldása 20%

Információk rendszerezése mozaikfeladattal 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

22 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A bankközvetítő szolgálat alapfogalmainak megismerése, mely a következőkből áll: bankszámla, számlatulajdonos, számlavezető hely, befizetés bankszámlák javára, kifizetés bankszámlák terhére, csekk, átutalás, jóváírás, terhelés, követelés, számlakivonat.

Kifizetések bankszámlák terhére: kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány, készpénzfelvételi utalvány, pénzforgalmi betétkönyv kezelésével. kapcsolatos tudnivalók, a forgalmazások elszámolása.

POS-terminál működése, sztornózás, kezelői zárás, NER-zárás

5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.5/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Bankközvetítő szolgálat a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Leállítja a programokat, gépeket
- Bankszámla terhére készpénzkifizetéseket teljesít
- Pénzforgalmat bonyolít le bankkártyával
- Bankszámla javára készpénz befizetéseket fogad el
- Készpénzátutalást fogad el belföldre és külföldre
- POS-terminálon kezelői zárást végez
- Leadja a bélyegzőket, POS kezelői kártyát, kulcsokat, a váltópénz feletti összeget, bizonylatokat
- Ellenőrzi a bankkártya elfogadhatóságát és végrehajtja a kért tranzakciót

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus Az IPH rendszer kezelői felületének felépítése és működése
- A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai
- A típus Bankszámla javára történő készpénzbefizetések elfogadásának szabályai
- A típus Készpénzátutalás megbízás és expressz készpénz-átutalási megbízás felvételének menete
- A típus A bankkártya elfogadhatóságának ellenőrzése és a kért tranzakció végrehajtásának menete
- A típus Bankszámla terhére történő készpénzkifizetések teljesítésének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 1. szint Elemi szintű számítógéphasználat
- 5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Elemi számolási készség
- 3. szint Mennyiségérzék

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Segítőkészség
- Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Tesztfeladat megoldása 10%
- Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban 10%
- Csoportos helyzetgyakorlat 20%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 20%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 40%

A képzési helyszín jellege:

Tanposta
Gyakorlóterem

Képzési idő:

15 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

6. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.6/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Megtakarítások közvetítése

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Értékpapírt értékesít, kezel, visszavált, visszaváltáskori ellenértékét készpénzben kifizeti, ellenértékét átutalással, számlaátvezetéssel teljesíti és
Számlát nyit, számlával kapcsolatos információt nyújt
Betétkönyvet kezel
Betétkönyvet megszüntet, követelést kifizet
Egyéb, betétekkel kapcsolatos feladatokat lát el
Jogszámban meghatározott esetekben bejelentést tesz a pénzmosás megelőzése és megakadályozása érdekében
Betétkönyvet nyit
Azonosítja az ügyfelet

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus Értékpapír-kezelés és értékesítés szabályai
B típus A pénzmosás megelőzése és megakadályozása érdekében megteendő bejelentés szabályai
A típus A postai betétkönyv nyitásának menete
A típus Betétkönyv megszüntetésének, követelés kifizetésének szabályai
B típus Egyéb, betétekkel kapcsolatos feladatok
B típus Ügyfélazonosítás

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban
5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
5. szint Szakmai nyelvű beszédkészség
4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Önállóság
Precizitás
Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége
Kommunikációs rugalmasság
Konfliktusmegoldó készség

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 10%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Információk feladattal vezetett megszerezése 20%
- Tesztfeladat megoldása 10%
- Csoportos helyzetgyakorlat 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Általános tudnivalók a megtakarításokról, mely tartalmazza a takarékszolgálat alapfogalmait, a betétesek jogait és kedvezményeiket, a betétkönyvek, betéti okiratok igénylését, átvételét, nyilvántartását, illetve a készletek kezelését.
- Letiltások kezelése.
- A megtakarításokkal kapcsolatos különleges esetek ismertetése.
- Rontott betéti okiratok és nyomtatványok kezelése.
- Az OTP Bank Rt. Lakossági, illetve Junior Folyószámlához kapcsolódó feladatok

7. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.7/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Megtakarítások közvetítése a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Értékpapírt értékesít, kezel, visszavált, visszaváltáskori ellenértékét készpénzben kifizeti, ellenértékét átutalással, számlaátvezetéssel teljesíti és
- Számlát nyit, számlával kapcsolatos információt nyújt
- Betétkönyvet nyit
- POS-terminálon kezelői zárást végez
- Betétkönyvet kezel
- Egyéb, betétekkel kapcsolatos feladatokat lát el
- Betétkönyvet megszüntet, követelést kifizet
- Azonosítja az ügyfelet

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus Értékpapír-kezelés és értékesítés szabályai
- B típus A pénzmosás megelőzése és megakadályozása érdekében megteendő bejelentés szabályai
- A típus A postai betétkönyv nyitásának menete
- A típus Betétkönyv megszüntetésének, követelés kifizetésének szabályai
- B típus Egyéb, betétekkel kapcsolatos feladatok
- B típus Ügyfélazonosítás

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédkészség
- 4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Tűrőképesség
- Felelősségtudat
- Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Ügyfélorientáció
- Segítőkézség
- Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Tesztfeladat megoldása 10%
- Csoportos helyzetgyakorlat 10%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 50%

A képzési helyszín jellege:

- Tanposta
- Gyakorlóterem

Képzési idő:

20 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

8. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.8/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

A Magyar Posta banki szolgáltatásai, biztosítás- és lakástakarék közvetítés

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Postai folyószámla-kezelést végez
- Különböző számlaműveleteket végez postatípustól függően kézi adminisztrációval vagy online módon
- TeleBank szolgáltatás iránti igényt fogad és továbbít/teljesít
- Ellátja a folyószámlahitel igénylésével kapcsolatos feladatokat
- Folyószámlával kapcsolatos egyéb szolgáltatások iránti igényeket fogad/teljesít
- Bankkártyát (fő- és társkártya) rendel, kiad, visszavesz
- Biztosítás és lakástakarék-értékesítést végez
- Posta Személyi Kölcsön szolgáltatást lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus Postai folyószámlanyitás menete, számlával kapcsolatos információszolgáltatás
- A típus Folyószámlával kapcsolatos egyéb szolgáltatási igények teljesítésének módjai
- A típus Kézi vagy online számlaműveletek
- A típus Bankkártya (fő- és társkártya) rendelésének, kiadásának és visszavételének menete, szabályai
- A típus TeleBank szolgáltatás iránti igény fogadásának és továbbításának/teljesítésének menete
- A típus A folyószámlahitel igénylésével kapcsolatos feladatok
- B típus Biztosítás és lakástakarék-értékesítési ismeretek
- B típus Posta Személyi Kölcsön szolgáltatások ellátásának folyamata

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Információforrások kezelése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Felfogóképesség

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Kommunikációs rugalmasság

Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 70%

Utólagos szóbeli beszámoló 10%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Postai biztosításközvetítési tevékenység jellemzői, a postai biztosítás értékesítési hálózat. Általános eladási ismeretek, biztosítási alapfogalmak.

Módosítás, adatváltozás kezelése, kárbejelentések fogadása, felmondások kezelése.

Lakástakarék közvetítéshez kapcsolódó alapfogalmak, szerződés közvetítés folyamata, módosítási lehetőségek.

Posta Lakásszámla Start és PostaFészekŐr Lakásszámla kezelése

9. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.9/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

A Magyar Posta banki szolgáltatásai, biztosítás- és lakástakarék közvetítés a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Folyószámlával kapcsolatos egyéb szolgáltatások iránti igényeket fogad/teljesít

Postai folyószámla-kezelést végez

TeleBank szolgáltatás iránti igényt fogad és továbbít/teljesít

Különböző számlaműveleteket végez postatípustól függően kézi adminisztrációval vagy online módon

Ellátja a folyószámlahitel igénylésével kapcsolatos feladatokat

Bankkártyát (fő- és társkártya) rendel, kiad, visszavesz

Biztosítás és lakástakarék-értékesítést végez

Posta Személyi Kölcsön szolgáltatást lát el

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Postai folyószámlanyitás menete, számlával kapcsolatos információszolgáltatás

A típus Kézi vagy online számlaműveletek

- A típus Folyószámlával kapcsolatos egyéb szolgáltatási igények teljesítésének módjai
- A típus Bankkártya (fő- és társkártya) rendelésének, kiadásának és visszavételének menete, szabályai
- A típus TeleBank szolgáltatás iránti igény fogadásának és továbbításának/teljesítésének menete

- A típus A folyószámlahitel igénylésével kapcsolatos feladatok
- B típus Biztosítás és lakástakarék-értékesítési ismeretek
- B típus Posta Személyi Kölcsön szolgáltatások ellátásának folyamata

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 1. szint Elemi szintű számítógéphasználat
- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Információforrások kezelése
- 4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Felfogóképesség
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Stressztűrő képesség
- Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Ügyfélorientáció
- Segítőkészség

Tanulói tevékenységformák:

- Tapasztalatok helyszíni ismertetése szóban 10%
- Csoportos helyzetgyakorlat 20%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 40%

A képzési helyszín jellege:

- Tanposta
- Gyakorlóterem

Képzési idő:

22 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

10. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.10/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Nemzetközi pénzforgalmi tevékenység

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Belföldi, nemzetközi postautalványt és nemzetközi gyorsutalványt vesz fel
- Ellátja a pénzkezeléssel kapcsolatos biztonsági feladatokat
- Készpénzátutalást teljesít, és nemzetközi gyorsutalványt fizet ki

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus Belföldi, nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány felvételének menete

A típus Készpénzátutalás teljesítése és nemzetközi gyorsutalvány kifizetése

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszéd-készség

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Felfogóképesség

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Tömör fogalmazás készsége

Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 50%

Információk rendszerezése mozaikfeladattal 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

7 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Eurogiro nemzetközi utalvány jellemzői, kezelése

11. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.11/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Nemzetközi pénzforgalmi tevékenység a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Belföldi, nemzetközi postautalványt és nemzetközi gyorsutalványt vesz fel

Ellátja a pénzkezeléssel kapcsolatos biztonsági feladatokat

Készpénzátutalást teljesít, és nemzetközi gyorsutalványt fizet ki

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

A típus Belföldi, nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány felvételének menete

A típus Készpénzátutalás teljesítése és nemzetközi gyorsutalvány kifizetése

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Szakmai nyelvű beszéd-készség

4. szint Információforrások kezelése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Precizitás
- Felelősségtudat
- Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Segítőkészség
- Hatékony kérdésés készsége
- Konfliktusmegoldó készség

Tanulói tevékenységformák:

- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 70%

A képzési helyszín jellege:

- Tanposta
- Gyakorlóterem

Képzési idő:

5 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Eurogiro nemzetközi utalvány jellemzői, kezelése

12. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.12/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Pénzkezelés a kezelési pénztárakban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Kezelői, munkahelyi nyitást végez
- Munkahelyet zár
- Érmék tömeges elfogadásakor ellenőrzi a kötelező nyilatkozat meglétét
- Jegyzőkönyv felvételben közreműködik
- Napközbeni készpénz-beszolgáltatást végez, illetve szükség esetén készpénzellátmányt vesz fel
- Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat
- Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel
- Leállítja a programokat, gépeket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Ügyfélazonosítás

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

B típus A váltási díj megállapításának, beszedésének és könyvelésének menete

B típus A kötelező nyilatkozat meglétének ellenőrzési feladatai érmék tömeges elfogadásakor

A típus Kifizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén

B típus Az ügyfél kérésére számla kiállítása a váltási díjról

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Felfogóképesség

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Önállóság

Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Tolerancia

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 15%

Tesztfeladat megoldása 25%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A kezelési pénztárak leszámoltatásához kapcsolódó okiratok kezelése, vezetése, őrzése

13. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/3.13/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Gyakorlati pénzkezelés a kezelési pénztárakban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezelői, munkahelyi nyitást végez

Leadja a bélyegzőket, POS kezelői kártyát, kulcsokat, a váltópénz feletti összeget, bizonylatokat

Munkahelyet zár

Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat

Kitölti a pénzváltási jegyzéket, átveszi a váltani kívánt pénzt, megállapítja a váltási díjat, azt beszedi és könyveli

Pénzváltást (készpénzváltás) végez

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Az IPH rendszer kezelői felületének felépítése és működése

B típus Ügyfélazonosítás

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

B típus A készpénzváltási jegyzék kitöltésének, a váltani kívánt pénz átvételének szabályai

A típus Számla és nyugtaadási kötelezettség szabályai

B típus A kötelező nyilatkozat meglétének ellenőrzési feladatai érmék tömeges elfogadásakor

A típus Kifizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 1. szint Elemi szintű számítógéphasználat
- 5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 4. szint Információforrások kezelése
- 4. szint Elemi számolási készség
- 3. szint Mennyiségérzék

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Monotónia-tűrés
- Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Kommunikációs rugalmasság
- Hatékony kérdezés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 20%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 50%

A képzési helyszín jellege:

- Tanposta
- Gyakorlóterem

Képzési idő:

14 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagalelem tartalmának tömör meghatározása:

A kezelési pénztárak leszámoltatásához kapcsolódó okiratok vezetése

4. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
325/4.0/0114-06	Hírlapterjesztési ismeretek	sza	325/4.1/0114-06	8	0	0	24
		sza	325/4.2/0114-06	8	0	0	
		sza	325/4.3/0114-06	0	0	8	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/4.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai hírlapterjesztési feladatok I.

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel
- Az érkezett küldeményeket átveszi
- Az érkezett küldeményeket kiosztja postahely, illetve házhoz-kézbesítésre
- Postahelyen kézbesíti a postai küldeményeket
- Kézbesítőket számoltat le
- További termékeket/szolgáltatásokat ajánl
- Hírlapárusítást végez, hírlapelszámolást készít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai
- B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai
- C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 4. szint Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás írásban
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4. szint Elemi számolási készség
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Módszeres munkavégzés
- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Precizitás
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Kommunikációs rugalmasság
- Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg önálló feldolgozása 15%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 10%
- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 15%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

8 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Sajtó fogalma, sajtótermékek csoportosítása; hírlapterjesztési formák; expedálás; eltérések rendezése; hírlapok kézbesítése; kézbesítői nyilvántartások

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/4.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai hírlapterjesztési feladatok II.

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Elkészíti a napi elszámolást
- Összeállítja és továbbítja a számadást
- Kezeli az ügyfélpanaszokat

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai
- B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 4. szint Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás írásban
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4. szint Elemi számolási képesség
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Precizitás
- Türelem
- Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Segítőképesség
- Tömör fogalmazás képessége

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg önálló feldolgozása 25%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Információk feladattal vezetett megszerezése 20%
- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 25%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

8 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Előfizetéses lapterjesztés; előfizetések gyűjtése; előfizetési díjak beszedése; címváltozás

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/4.3/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai hírlapterjesztés gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Az érkezett küldeményeket átveszi
- Az érkezett küldeményeket kiosztja postahely, illetve házhoz-kézbesítésre
- Kézbesítőket számoltat le
- További termékeket/szolgáltatásokat ajánl
- Hírlapárusítást végez, hírlapelszámolást készít

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Módszeres munkavégzés
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Precizitás
- Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Hatékony kérdésés képessége
- Kommunikációs rugalmasság
- Tömör fogalmazás képessége

Tanulói tevékenységformák:

- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 20%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 20%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 60%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

8 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Előfizetési díjak beszedése új és folyamatos előfizetés esetén; hírlapok rendelése; remittenda és maradvány hírlapok kezelése

5. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
325/5.0/0114-06	Kis forgalmat lebonyolító postai szolgáltatóhelyi ismeretek	sza	325/5.1/0114-06	24	0	0	73
		sza	325/5.2/0114-06	0	10	0	
		sza	325/5.3/0114-06	24	0	0	
		sza	325/5.4/0114-06	0	0	15	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/5.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Kis forgalmat lebonyolító postai szolgáltatóhelyre vonatkozó speciális ismeretek

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

Kezeli az ügyfélpanaszokat

Tudakozványokat kezel, kártérítési eljárást lefolytatja

Leállítja a programokat, gépeket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Kézírás

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

5. szint Köznyelvi beszédképesség

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Segítőkézség

Tömör fogalmazás készsége

Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Információk önálló rendszerezése 20%

Tesztfeladat megoldása 20%

Csoportos helyzetgyakorlat 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Irat- és panaszkezelésre vonatkozó tudnivalók: iratkezelési és ügyintézési szabályzat és a vonatkozó rendelkezések ismerete; határidők; ügyviteli eljárás folyamata és a kapcsolódó okiratok vezetése

Bejelentések, panaszok kezelése és az ehhez kapcsolódó jogi szabályozás.

A postai szolgáltató helyek működtetésére vonatkozó tudnivalók (leltározás, munka- és védőruha ellátás, nyomtatvány, irodaszer és tüzelőanyag rendelés).

A postai szolgáltató adatszolgáltatása - statisztikai adatgyűjtési rendszer elemzése.

Az összesítő forgalmi kimutatás és az I. Beszámoló jelentés.

Munkaügyi tevékenység - munkalapok vezetése, egyéb nyilvántartások

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/5.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Kis forgalmat lebonyolító postai szolgáltatóhelyre vonatkozó speciális ismeretek a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

Kezeli az ügyfélpanaszokat

Tudakozványokat kezel, kártérítési eljárást lefolytatja

Leállítja a programokat, gépeket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Kézírás

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

5. szint Köznyelvi beszédképesség

4. szint Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás írásban

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Segítőkészség
- Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Csoportos helyzetgyakorlat 30%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 40%

A képzési helyszín jellege:

- Tanposta
- Gyakorlóterem

Képzési idő:

10 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/5.3/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Kis forgalmat lebonyolító postai szolgáltatóhely vezetése

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

Elvégzi a pénzmozgásokkal kapcsolatos ellenőrzést

Rendezi a pénztári eltéréseket, felveszi a jegyzőkönyvet

Tudakozványok kezelésében közreműködik

Ellátja a kezelők és kézbesítők postahelyi - okirati és helyszíni - munkafolyamati ellenőrzését

Kezelésbiztonsági és üzleti titokvédelmi szabályokat, szolgáltatás-minőségi követelményeket ismeri és alkalmazza

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

C típus Váratlan kézipénztár-vizsgálat lebonyolításának menete

B típus A tudakozvány-kezelés szabályai

A típus Postahelyi - okirati és helyszíni - munkafolyamati ellenőrzés szabályai

A típus Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédkészség

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Felfogóképesség
- Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Tömör fogalmazás készsége
- Kommunikációs rugalmasság
- Hatékony kérdezés készsége

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 10%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 10%
- Tesztfeladat megoldása 10%
- Csoportos helyzetgyakorlat 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Munkaszervezési feladatok - kapcsolattartás az ügyfelekkel, szolgáltatói tevékenység hatékony megszervezése, munkahelyek és a forgalom összhangjának megteremtése (várakozási idő, forgalomérzékeny beültetési rendszer, kapacitásvizsgálat).

Postai szolgáltatóhely átadás-átvétele - kapcsolódó jogszabályok, általános és biztonsági előírások; az átadó és átvevő kötelezettségei, felelőssége, átadás-átvétel lebonyolítása (vezetői feladatok, főpénztár, készletek, kulcsok és iratok átadása).

Rendkívüli esetek kezelése az átadás-átvétel során.

Ellenőrzési tevékenység - vonatkozó szabályozások ismertetése, ellenőrzési feladatok bemutatása, az ellenőrzés lebonyolítása, észrevételek rögzítése

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/5.4/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Kis forgalmat lebonyolító postai szolgáltatóhely vezetése a gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

Elvégzi a pénzmozgásokkal kapcsolatos ellenőrzést

Rendezi a pénztári eltéréseket, felveszi a jegyzőkönyvet

Tudakozványok kezelésében közreműködik

Ellátja a kezelők és kézbesítők postahelyi - okirati és helyszíni - munkafolyamati ellenőrzését

Kezelésbiztonsági és üzleti titokvédelmi szabályokat, szolgáltatás-minőségi követelményeket ismeri és alkalmazza

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

C típus Váratlan kézipéztár-vizsgálat lebonyolításának menete

B típus A tudakozvány-kezelés szabályai

A típus Postahelyi - okirati és helyszíni - munkafolyamati ellenőrzés szabályai

A típus Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédkészség

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Segítőkészség

Konfliktusmegoldó készség

Tanulói tevékenységformák:

Csoportos helyzetgyakorlat 20%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 40%

A képzési helyszín jellege:

Tanposta

Gyakorlóterem

Képzési idő:

15 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

6. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
325/6.0/0114-06	Záró gyakorlat	szk	325/6.1/0114-06	0	0	36	93
		szk	325/6.2/0114-06	0	0	36	
		szk	325/6.3/0114-06	0	0	15	
		szk	325/6.4/0114-06	0	0	6	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/6.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Záró gyakorlat a küldeményforgalmi feladatokból

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat
- Táviratot és Posta-Világfaxot vesz fel, továbbít, illetve postahelyen táviratot kézbesít
- Garantált kézbesítési idejű küldeményeket vesz fel
- Külön- és különleges szolgáltatásokat nyújt
- Átadja a postai küldeményeket a rovatolónak, a továbbítást végző munkatársnak
- A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben
- Kézbesítőktől sikertelen házhoz kézbesítési kísérletet követően, értesített küldeményeket vesz át postahelyi, letéti kézbesítésre
- Értéknövelő szolgáltatást ajánl

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai
- B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai
- A típus Postai küldemények kezelése
- B típus Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai
- B típus Világfax felvételének és továbbításának módja
- A típus Számla és nyugtaadási kötelezettség szabályai
- B típus Küldemények, szolgáltatások rögzítésének módja az IPH rendszerben

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Módszeres munkavégzés
- Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Precizitás
- Terhelhetőség
- Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Segítőkézség
- Ügyfélorientáció
- Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 20%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 20%
- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 60%

A képzési helyszín jellege:

- Gyakorlóterem
- Tanposta

Képzési idő:

36 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/6.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Záró gyakorlat a pénzforgalmi feladatokból

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- A munkavégzéssel kapcsolatos előírt dokumentációs feladatokat végez, használatba veszi, vezeti, lezárja az okiratokat, naplókat, nyilvántartásokat
- Leadja a bélyegzőket, POS kezelői kártyát, kulcsokat, a váltópénz feletti összeget, bizonylatokat
- Értékpapírt értékesít, kezel, visszavált, visszaváltáskori ellenértékét készpénzben kifizeti, ellenértékét átutalással, számlaátvezetéssel teljesíti és
- Készpénzátutalást fogad el belföldre és külföldre
- Bankszámla javára készpénz befizetéseket fogad el
- Egyéb pénzforgalmi tevékenységeket végez
- Különböző számlaműveleteket végez postatípustól függően kézi adminisztrációval vagy online módon
- Ellenőrzi a bankkártya elfogadhatóságát, és végrehajtja a kért tranzakciót

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus Az IPH rendszer kezelői felületének felépítése és működése
- A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai
- A típus Bankszámla javára történő készpénzbefizetések elfogadásának szabályai
- A típus Készpénzátutalás megbízás és expressz készpénz-átutalási megbízás felvételének menete
- A típus A bankkártya elfogadhatóságának ellenőrzése és a kért tranzakció végrehajtásának menete
- A típus Bankszámla terhére történő készpénzki fizetések teljesítésének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

1. szint Elemi szintű számítógéphasználat
5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
5. szint Köznyelvi beszédképesség

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Elemi számolási készség

3. szint Mennyiségérzék

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Segítőkészség

Kommunikációs rugalmasság

Ügyfélorientáció

Tanulói tevékenységformák:

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 20%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 20%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 60%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

36 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/6.3/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Záró gyakorlat a kisforgalmat lebonyolító postai tevékenységre vonatkozóan

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

Elvégzi a pénzmozgásokkal kapcsolatos ellenőrzést

Rendezi a pénztári eltéréseket, felveszi a jegyzőkönyvet

Kezeli az ügyfélpanaszokat

Tudakozványokat kezel, kártérítési eljárást lefolytatja

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

C típus Váratlan kézipénztár-vizsgálat lebonyolításának menete

B típus A tudakozvány-kezelés szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Segítőkészség

Konfliktusmegoldó készség

Tanulói tevékenységformák:

Csoportos helyzetgyakorlat 20%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 40%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 40%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

15 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/6.4/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Záró gyakorlat a hírlapterjesztési tevékenységre vonatkozóan

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Az érkezett küldeményeket átveszi

Az érkezett küldeményeket kiosztja postahely, illetve házhoz-kézbesítésre

Kézbesítőket számoltat le

További termékeket/szolgáltatásokat ajánl

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

-

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

5. szint Köznyelvi beszédképesség

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Módszeres munkavégzés

Körültekintés, elővigyázatosság

Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Precizitás

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Hatékony kérdezés készsége

Kommunikációs rugalmasság

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 20%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 20%

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 60%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

6 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

7. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
325/7.0/0114-06	Küldeményforgalmi felvételi ismeretek	sza	325/7.1/0114-06	24	0	0	132
		sza	325/7.2/0114-06	24	0	0	
		sza	325/7.3/0114-06	24	0	0	
		sza	325/7.4/0114-06	10	0	0	
		sza	325/7.5/0114-06	10	0	0	
		sza	325/7.6/0114-06	0	0	14	
		sza	325/7.7/0114-06	0	0	14	
		sza	325/7.8/0114-06	0	0	6	
		sza	325/7.9/0114-06	0	6	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai küldemények feladási feltételei

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

-

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Fiókbérleti szerződések kezelési szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Figyelem-összpontosítás

Áttekintő képesség

Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Segítőkészség

Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Alapfogalmak tisztázása: feladási feltételek; postai szolgáltatások: egyetemes szolgáltatások, egyéb külön- és különleges szolgáltatások garantált kézbesítési idejű szolgáltatások; időgarantált csomagküldemények.

Külön szerződés alapján nyújtott szolgáltatások

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai küldemények felvétele I.

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezelői, munkahelyi nyitást végez

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat

Táviratot és Posta-Világfaxot vesz fel, továbbít, illetve postahelyen táviratot kézbesít

Garantált kézbesítési idejű küldeményeket vesz fel

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Postai szolgáltatások értékesítésének menete

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédkészség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Módszeres munkavégzés

Körültekintés, elővigyázatosság

Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Felelősségtudat

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége

Segítőkézség

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 60%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 40%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Alapfogalmak tisztázása: feladási feltételek; postai szolgáltatások: egyetemes szolgáltatások, egyéb külön- és különleges szolgáltatások garantált kézbesítési idejű szolgáltatások; időgarantált csomagküldemények.

Külön szerződés alapján nyújtott szolgáltatások

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.3/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai küldemények felvétele II.

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat

Kezelői, munkahelyi nyitást végez

Garantált kézbesítési idejű küldeményeket vesz fel

Logisztikai szolgáltatásokat nyújt

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Küldemények, szolgáltatások rögzítésének módja az IPH rendszerben

B típus Postai szolgáltatások értékesítésének menete

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Módszeres munkavégzés

Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Segítőkézség

Tömör fogalmazás képessége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Felvételi tevékenység általános munkafolyamata; bérmentesítési módok;

különszolgáltatással feladott levélküldemények felvétele

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.4/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Táviratszolgálat

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat
Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel
Táviratot és Posta-Világfaxot vesz fel, továbbít, illetve postahelyen táviratot kézbesít
Az érkezett küldeményeket átveszi

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Világfax felvételének és továbbításának módja

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Olvasott Köznyelvi szöveg megértése
- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Módszeres munkavégzés
Körütekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Türelem
Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság
Empatikus készség
Segítőkészség

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 30%
Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 20%
Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

10 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A postai szolgáltató kötelezettsége a táviratszolgálat ellátásában; szerkesztési szabályok; táviratfajták, különszolgáltatások; díjazás elvei; táviratok felvétele, továbbítása és vétele

5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.5/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Értékcikk és egyéb kereskedelmi áru kezelése

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat
Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat

További termékeket/szolgáltatásokat ajánl
Szerencsejáték terméket értékesít
Kereskedelmi árut értékesít
Vizsgálja a bankjegyek valóságát
Az ügyfél kérésére a váltási díjról számlát állít ki, kiadja a készpénzt

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Postai küldemények kezelése
A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
5. szint Köznyelvi beszédképesség
5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
4. szint Elemi számolási készség
3. szint Mennyiségérzék

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság
Önállóság
Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság
Empatikus készség
Hatékony kérdésés készsége

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%
Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%
Információk feladattal vezetett rendszerezése 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

10 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Értékcikk fogalma, fajtái; értékcikk rendelése, értékesítése; ronggott értékcikkek becserélése; számla- és nyugtaadás; a Szerencsejáték Zrt. számára szolgáltatások nyújtása; bevételek, kifizetett nyeremények elszámolása

6. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.6/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai küldemények felvétele gyakorlatban I.

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

Kezelői, munkahelyi nyitást végez

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat

Garantált kézbesítési idejű küldeményeket vesz fel

Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat

Számla és nyugtaadási feladatokat lát el

Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel

IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

5. szint Köznyelvi beszédkésztség

5. szint Köznyelvi beszédkésztség

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédkésztség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Módszeres munkavégzés

Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

-

Tanulói tevékenységformák:

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 50%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 25%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 25%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

14 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Feladási feltételek: csomagolás, lezárás, címzés; különszolgáltatással feladott küldemények

7. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.7/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai küldemények felvétele gyakorlatban II.

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

IPH-rendszerben munkahely zárást végez

POS-terminálon kezelői zárást végez

Táviratot és Posta-Világfaxot vesz fel, továbbít, illetve postahelyen táviratot kézbesít

Garantált kézbesítési idejű küldeményeket vesz fel

Logisztikai szolgáltatásokat nyújt

A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben

Az ügyfél kérésére a váltási díjról számlát állít ki, kiadja a készpénzt

Átadja a postai küldeményeket a rovatolónak, a továbbítást végző munkatársnak

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

A típus Postai küldemények kezelése

B típus Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai

B típus Világfax felvételének és továbbításának módja

A típus Számla és nyugtaadási kötelezettség szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

5. szint Köznyelvi beszédképesség

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Módszeres munkavégzés

Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Önállóság

Terhelhetőség

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Segítőképesség

Irányíthatóság

Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 50%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 25%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 25%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

14 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

8. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.8/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Táviratszólalat gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat

Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Világfax felvételének és továbbításának módja

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott Köznyelvi szöveg megértése

4. szint Kézírás

5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

5. szint Köznyelvi beszédképesség

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Figyelem-megosztás

Körültekintés, elővigyázatosság

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Önállóság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Empatikus készség

Segítőkézség

Tanulói tevékenységformák:

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 50%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 25%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 25%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

6 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Távirat felvétele, továbbítása, érkezett táviratok előkészítése kézbesítésre;

kézbesíthetetlen táviratok kezelése

9. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/7.9/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Értékcikk és kereskedelmi áru kezelése gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- További termékeket/szolgáltatásokat ajánl
- Szerencsejáték terméket értékesít
- Kereskedelmi árut értékesít
- Vizsgálja a bankjegyek valóságát

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- A típus Számla és nyugtaadási kötelezettség szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség
- 4. szint Elemi számolási készség
- 5. szint Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Körültekintés, elővigyázatosság
- Módszeres munkavégzés
- Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Hatékony kérdésés készsége
- Kommunikációs rugalmasság
- Empatikus készség

Tanulói tevékenységformák:

- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 50%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 20%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 30%

A képzési helyszín jellege:

- Gyakorlóterem
- Tanposta

Képzési idő:

- 6 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Értékcikk rendelés a főpénztárból; számla- és nyugtaadási kötelezettség; értékcikkek becserélése

8. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
325/8.0/0114-06	Rovatolás-kiosztás- leszámolás	szk	325/8.1/0114-06	12	0	0	118
		szk	325/8.2/0114-06	18	0	0	
		szk	325/8.3/0114-06	20	0	0	
		szk	325/8.4/0114-06	18	0	0	
		szk	325/8.5/0114-06	18	0	0	
		szk	325/8.6/0114-06	0	0	13	
		szk	325/8.7/0114-06	0	0	6	
		szk	325/8.8/0114-06	0	0	13	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/8.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Leszámolás a felvett küldeményekről

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Munkahelyet zár

Aznapki kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai

B típus Küldemények, szolgáltatások rögzítésének módja az IPH rendszerben

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

4. szint Információforrások kezelése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat

Megbízhatóság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Segítőkészség

Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

12 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/8.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai küldemények feldolgozása, indítása

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

IPH rendszert alkalmaz

Kezelői, munkahelyi nyitást végez

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat

IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat

Előkészíti a küldeményeket az indításra, ellátja az indítószolgálatot

A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

B típus Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai

B típus Küldemények, szolgáltatások rögzítésének módja az IPH rendszerben

Hozzárendelt szakmai készségek:

1. szint Elemi szintű számítógéphasználat

4. szint Kézírás

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszéd-készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Módszeres munkavégzés

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Állóképesség

Terhelhetőség

Monotónia-tűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Segítőkészség

Irányíthatóság
Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%
Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%
Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

18 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Rovatlap, zárlatjegyzék, egyenleg részei, vezetése; zárlatok fogalma, fajtái; zárlatkészítés alapelvei

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/8.3/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Szállítási ismeretek

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

-

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Postai küldemények kezelése
C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Kézírás
5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban
5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
5. szint Szakmai nyelvű beszédkészség
3. szint Mennyiségérzék

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Állóképesség
Hallás, látás, tapintás
Tűrőképesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Irányíthatóság
Tolerancia
Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 30%
Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%
Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A logisztika fogalma, feladata. Szállítási rendszerek; postaszállítás feladata; szállítással szembeni követelmények: gyorsaság, pontosság, folyamatosság, rendszeresség, biztonság; járatok fogalma, csoportosítása.

Postaszállítás okiratai: rovatolási kimutatás, járatjelző és kezelési utasítás; küldeményfeldolgozás fogalma, postai irányítószám rendszer felépítése

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/8.4/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai küldemények átvétele

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

IPH rendszert alkalmaz

Kezelői, munkahelyi nyitást végez

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat

IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat

IPH-rendszerben munkahely zárást végez

POS-terminálon kezelői zárást végez

Az érkezett küldeményeket átveszi

A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Küldemények rögzítésének módja az IPH-rendszerben

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

1. szint Elemi szintű számítógéphasználat

4. szint Kézírás

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű beszéd-készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Módszeres munkavégzés

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Állóképesség

Megbízhatóság

Monotónia-tűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Segítőkészség

Irányíthatóság

Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 40%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 40%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

18 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Zárlat érkeztetése; távirányított küldemények kezelése; küldemények bérmentesítésének ellenőrzése, díjhiány-jelentések; rendellenességek, leletjelentés, hibaközlés

5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/8.5/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai küldemények kiosztása

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

Kezelői, munkahelyi nyitást végez

Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat

Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat

IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat

Értesítőket állít ki és hagy hátra a címzettnek

A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben

Az érkezett küldeményeket kiosztja postahely, illetve házhoz-kézbesítésre

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Küldemények, szolgáltatások rögzítésének módja az IPH rendszerben

Hozzárendelt szakmai készségek:

1. szint Elemi szintű számítógéphasználat

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Olvasott Köznyelvi szöveg megértése

4. szint Kézírás

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Figyelem-összpontosítás
- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Tűrőképesség
- Önállóság
- Stressztűrő képesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Segítőkészség
- Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

- Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%
- Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%
- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

18 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

A kiosztás általános szabályai, segédeszközei, okiratai

6. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/8.6/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Küldemények indítása gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Kezelői, munkahelyi nyitást végez
- Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat
- IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat
- Előkészíti a küldeményeket az indításra, ellátja az indítószolgálatot
- A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben
- Nem kézbesíthető küldeményt feladónak visszaküld

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai
- B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai
- C típus Postai küldemények kezelése
- B típus Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai
- B típus Küldemények, szolgáltatások rögzítésének módja az IPH rendszerben

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Kézírás
- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Módszeres munkavégzés

Figyelem-összpontosítás
Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Állóképesség
Monotónia-tűrés
Megbízhatóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Segítőkézség
Irányíthatóság
Interperszonális rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 50%
Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 20%
Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 30%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem
Tanposta

Képzési idő:

13 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Egységprakományok, zárlatok készítése, szállításra átadása; okiratok: rovatlap,
zárlatjegyzék, egyenleg vezetése

7. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/8.7/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Zárlatok, küldemények átvétele gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Kezelői, munkahelyi nyitást végez
Elvégzi a szolgálat megkezdéséhez szükséges feladatokat
Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat
Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel
IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat
A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben
Az érkezett küldeményeket átveszi

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai
B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai
C típus Postai küldemények kezelése
C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

1. szint Elemi szintű számítógéphasználat
4. szint Olvasott Köznyelvi szöveg megértése
4. szint Kézírás
5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Módszeres munkavégzés
- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Monotónia-tűrés

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Segítőkészség
- Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 30%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 50%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 20%

A képzési helyszín jellege:

- Gyakorlóterem
- Tanposta

Képzési idő:

- 6 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- Átvevőszolgálat okiratai: rovatlap, zárlatjegyzék, egyenleg; érkezett küldemények megvizsgálása, bérmentesítési díjak felülvizsgálata, díjhiány jelentések

8. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/8.8/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Küldemények kiosztása gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Kezelői, munkahelyi nyitást végez
- Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat
- Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel
- IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat
- A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben
- Az érkezett küldeményeket kiosztja postahely, illetve házhoz-kézbesítésre
- Értesítőket állít ki és hagy hátra a címzettnek

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai
- B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai
- C típus Postai küldemények kezelése

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 4. szint Olvasott Köznyelvi szöveg megértése
- 4. szint Kézírás
- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5. szint Szakmai nyelvű beszédkészség
- 4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Megbízhatóság
- Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Segítőkézség
- Kommunikációs rugalmasság
- Interperszonális rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 50%
- Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 25%
- Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 25%

A képzési helyszín jellege:

- Gyakorlóterem
- Tanposta

Képzési idő:

- 13 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- A kiosztás okiratai manuális és IPH-postákon; készpénzellátmányok megállapítása, kiosztása

9. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			összes
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	
325/9.0/0114-06	Kézbesítés - leszámolás	szk	325/9.1/0114-06	24	0	0	98
		szk	325/9.2/0114-06	24	0	0	
		szk	325/9.3/0114-06	24	0	0	
		szk	325/9.4/0114-06	0	0	15	
		szk	325/9.5/0114-06	0	0	11	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/9.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Kézbesítés I.

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Napközbeni készpénz-beszolgáltatást végez, illetve szükség esetén készpénzellátmányt vesz fel

Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat

Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel

Értesítőket állít ki és hagy hátra a címzettnak

Meghatalmazásokat fogad el és kezel

További termékeket/szolgáltatásokat ajánl

Ellátja a pénzkezeléssel kapcsolatos biztonsági feladatokat

Azonosítja az ügyfelet

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Értesítők hátrahagyásának szabályai

A típus Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt

B típus Ügyfélazonosítás

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Köznyelvi beszédképesség

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás írásban

4. szint Információforrások kezelése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Felfogóképesség

Módszeres munkavégzés

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Tűrőképesség
- Önállóság
- Stressztűrő képesség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Empatikus készség
- Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

- Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%
- Információk feladattal vezetett rendszerezése 40%
- Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

- Tanterem

Képzési idő:

- 24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

- A kézbesítés általános szabályai, okiratai; átvételre jogosultak köre; gazdasági társaság vezetőjének bejelentése; készpénzellátmány felvétele

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/9.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Kézbesítés II.

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

- Szerencsejáték terméket értékesít
- Hírlapárusítást végez, hírlapelszámolást készít
- Elvégzi a kifizetés teljesítése előtti általános, minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatokat
- Postahelyen kézbesíti a postai küldeményeket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

- C típus Postai küldemények kezelése
- B típus Értesítők hátrahagyásának szabályai
- A típus Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt
- B típus Ügyfélazonosítás

Hozzárendelt szakmai készségek:

- 5. szint Köznyelvi beszédképesség
- 5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4. szint Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás írásban
- 4. szint Információforrások kezelése
- 4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

- Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Precizitás
- Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Segítőkézség

Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 40%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 40%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Közvetett kézbesítés; sérült küldemények kézbesítése; kézbesített küldemények visszavétele; idegen postahelyi kézbesítés; átvételi határidők

3. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/9.3/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Kézbesítők leszámolása

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

IPH rendszert alkalmaz

Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel

IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat

IPH-rendszerben munkahely zárást végez

POS-terminálon kezelői zárást végez

A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben

Nem kézbesíthető küldeményt feladónak visszaküld

Kézbesítőket számoltat le

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Kezelői, munkahelyi nyitás menete, szabályai

B típus Munkahelyi zárás menete, szabályai

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai

B típus Nem kézbesíthető küldemény visszaküldésének menete

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

1. szint Elemi szintű számítógéphasználat

4. szint Kézírás

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Elemi számolási készség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Körültekintés, elővigyázatosság

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Monotónia-tűrés

Stressztűrő képesség

Türelem

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Empatikus készség

Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 10%

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 30%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

24 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Leszámolási kötelezettség, leszámolás alapelvei, okiratai; kézbesíthetlenség esetei; címnyomozás; utáncüldés

4. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/9.4/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Küldemények kézbesítése gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Napközbeni készpénz-beszolgáltatást végez, illetve szükség esetén készpénzellátmányt vesz fel

Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel

Meghatalmazásokat fogad el és kezel

Postahelyen kézbesíti a postai küldeményeket

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Postai küldemények kezelése

B típus Meghatalmazások elfogadásának feltétele, szabályai

B típus Ügyfélazonosítás

A típus Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt

A típus Hamisgyanús bankjegyek kezelési szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott Köznyelvi szöveg megértése

4. szint Kézírás

5. szint Köznyelvi beszédkészség

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédkészség

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Körültekintés, elővigyázatosság

Figyelem-összpontosítás
Problémamegoldás, hibaelhárítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
Megbízhatóság
Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság
Tömör fogalmazás készsége
Tolerancia

Tanulói tevékenységformák:

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 40%
Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%
Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 30%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem
Tanposta

Képzési idő:

15 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Közönséges-, könyvelt-, tételes- postacsomag, utalvány. Időgarantált kézbesítési idejű és időgarantált csomagok kézbesítése háznál; átvételre jogosultak köre; átvételi jogosultság igazolása; közvetett kézbesítés; idegen postahelyi kézbesítés.
Sérült küldemények kézbesítése; értesítés küldemény érkezéséről; téves kézbesítés; kézbesítés írni nem tudóknak; kézbesített küldemények visszavétele

5. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/9.5/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Kézbesítők leszámolója gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Aznapi kezeléséről leszámol, elvégzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat
Leszámol a küldeményekkel és a készpénzzel
IPH rendszerben történő kezelés esetén listát (napló) nyomtat
Átadja a postai küldeményeket a rovatolónak, a továbbítást végző munkatársnak
A küldeményeket rögzíti az IPH-rendszerben
Kézbesítőket számoltat le
Jegyzőkönyv felvételben közreműködik

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

C típus Postai küldemények kezelése
B típus Postai küldemények rovatoló részére történő átadásának szabályai
B típus Nem kézbesíthető küldemény visszaküldésének menete
C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése
4. szint Kézírás
5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Elemi számolási készség

4. szint Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Módszeres munkavégzés

Figyelem-összpontosítás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Megbízhatóság

Önállóság

Terhelhetőség

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság

Konfliktusmegoldó készség

Kommunikációs rugalmasság

Tanulói tevékenységformák:

Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással 60%

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 20%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 20%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

11 óra gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Leszámolás beszédett díjakról; kézbesíthetetlen küldemények kezelése, küldemények után vagy visszaküldése

10. TANANYAGEGYSÉG			Tananyagegységhez tartozó összes tananyagelem				
azonosítója	megnevezése	jellege	azonosítója	óraszám			
				elméleti	elméletigényes gyakorlati	gyakorlati	összes
325/10.0/0114-06	Postai szolgáltató egyéb feladatai	szk	325/10.1/0114-06	20	0	0	27
		szk	325/10.2/0114-06	0	7	0	

Megjegyzés: "sza" = szakmai alapképzés; "szk" = szakmai képzés

1. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/10.1/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai szolgáltató egyéb feladatai

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

A küldemények kezelésekor, egyéb postai szolgáltatások és tevékenységek során alkalmazza az azt támogató informatikai rendszereket és irodatechnikai eszközöket a kapcsolódó program és technológiai leírások ismeretében; hibajelenséget azonosít és bejelent

IPH rendszert alkalmaz

Leállítja a programokat, gépeket

Meghatalmazásokat fogad el és kezel

Fiókbérleti szolgáltatást nyújt

Tudakozványokat kezel, kártérítési eljárást lefolytatja

Kezeli az ügyfélpanaszokat

Biztosítás és lakástakarék-értékesítést végez

Jegyzőkönyv felvételben közreműködik

Váratlan kézipénztár-vizsgálatban közreműködik

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Meghatalmazások elfogadásának feltétele, szabályai

B típus Fiókbérleti szerződések kezelési szabályai

B típus Ügyfélazonosítás

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

C típus Váratlan kézipénztár-vizsgálat lebonyolításának menete

B típus Biztosítás és lakástakarék-értékesítési ismeretek

B típus A tudakozvány-kezelés szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott Köznyelvi szöveg megértése

4. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

4. szint Kézírás

5. szint Köznyelvi beszédképesség

5. szint Olvasott szakmai szöveg megértése

4. szint Szakmai nyelvű írásképesség, fogalmazás írásban

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Körültekintés, elővigyázatosság

Figyelem-megosztás

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Tűrőképesség

Stressztűrő képesség

Önállóság

Precizitás

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Hatékony kérdésés készsége

Konfliktusmegoldó készség

Tömör fogalmazás készsége

Tanulói tevékenységformák:

Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel 30%

Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 30%

Olvasott szöveg önálló feldolgozása 20%

Információk feladattal vezetett rendszerezése 10%

Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása 10%

A képzési helyszín jellege:

Tanterem

Képzési idő:

20 óra elmélet osztálykeretben

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Titoktartási kötelezettség; adatszolgáltatás, információkérés; a postai szolgáltató felelőssége

2. tananyagelem

A tananyagelem azonosítója:

325/10.2/0114-06

A tananyagelem megnevezése:

Postai szolgáltató egyéb feladatai gyakorlatban

Hozzárendelt feladatkompetenciák:

Azonosítja az ügyfelet

Tudakozványokat kezel, kártérítési eljárást lefolytatja

Kezeli az ügyfélpanaszokat

Meghatalmazásokat fogad el és kezel

Fiókbérleti szolgáltatást nyújt

Jegyzőkönyv felvételben közreműködik

Hozzárendelt szakmai ismeretalkalmazások:

B típus Meghatalmazások elfogadásának feltétele, szabályai

B típus Fiókbérleti szerződések kezelési szabályai

B típus Ügyfélazonosítás

C típus A jegyzőkönyv felvételének szabályai

Hozzárendelt szakmai készségek:

4. szint Olvasott köznyelvi szöveg megértése

4. szint Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban

5. szint Köznyelvi beszédképesség

5. szint Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése

5. szint Szakmai nyelvű beszédképesség

4. szint Információforrások kezelése

Hozzárendelt módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás

Áttekintő képesség

Körültekintés, elővigyázatosság

Hozzárendelt személyes kompetenciák:

Stressztűrő képesség

Türelem

Önállóság

Hozzárendelt társas kompetenciák:

Udvariasság

Empatikus készség

Hatékony kérdezés készsége

Tanulói tevékenységformák:

Önálló szakmai munkavégzés felügyelet mellett 30%

Önálló szakmai munkavégzés közvetlen irányítással 70%

A képzési helyszín jellege:

Gyakorlóterem

Tanposta

Képzési idő:

7 óra elméletigényes gyakorlat gyakorlati képzési csoportban

A tananyagelem tartalmának tömör meghatározása:

Feladó utólagos rendelkezése; adatszolgáltatás; tudakozványok nyilvántartása; kártérítési eljárás