

POSTAI ÜGYINTÉZŐ
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI

I.
ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

1. A szakképesítés azonosító száma: 52 841 02 0000 00 00

2. A szakképesítés megnevezése: Postai ügyintéző

3. Szakképesítések köre:

3.1	Rész-szakképesítés	Nincs	
-----	--------------------	-------	--

3.2	Elágazások	Nincs	
-----	------------	-------	--

3.3	Ráépülés	Nincs	
-----	----------	-------	--

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3612

5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyam száma	Óraszám
Postai ügyintéző	1	1400

II.
EGYÉB ADATOK

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Postai ügyintéző

1. 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

- | | | |
|----|---|-----------------|
| 2. | Elmélet aránya: | 60 % |
| 3. | Gyakorlat aránya: | 40 % |
| 4. | Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): | - |
| | Időtartama (évben vagy félévben): | - |
| 5. | Szintvizsga (iskolai rendszerben): | nem szervezhető |
| | Ha szervezhető, mikor: | - |
| 6. | Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: | nem szükséges |

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

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

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Postai munkahely nyitását-zárását végzi
Postai küldeményeket vesz fel, átad továbbításra
Az érkezett 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

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
-	-

IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

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 munkahely zárást 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 készpénzáttutalással kapcsolatos tevékenységet végez
Elvégzi a befizetés befogadása (felvétel) előtti általános, minden konstrukcióra előírt feladatokat
Belföldi, nemzetközi postautalványt és nemzetközi gyorsutalványt vesz fel
Készpénzáttutalást fogad el belföldre és külföldre
Postautalvány és készpénzáttutalás feladási díját megállapítja, feljegyzi, beszedi
Bankszámla javára készpénz befizetéseket fogad el
Utalványok és készpénzáttutalás postahelyen történő kifizetését végzi
Elvégzi a kifizetés teljesítése előtti általános, minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatokat
Készpénzáttutalást 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 Ügyfélaazonosítás
- 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 posta utalvány és nemzetközi gyorsutalvány felvételének menete

- A Készpénzáttutalás megbízás és expressz készpénz-átutalási megbízás felvételének menete
- A Postautalvány és készpénzáttutalás 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 Készpénzáttutalás teljesítése és nemzetközi gyorsutalvány kifizetése
- A Bankszámla terhére történő készpénzkifizetések teljesítésének szabályai
- A Kifizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén
- B A pénzmossa megelözése és megakadályozása érdekében megteendő bejelentés szabályai

- B A kötelező nyilatkozat meglétének ellenörzési feladatai érmék tömeges elfogadásakor

- A Hamisgyanus 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 ellenörzése és a kért tranzakció végrehajtásának menete
- B Biztosítás és lakástakarék-értékesítési ismeretek
- B Posta Személyi kölcsön szolgáltatások ellátásának folyamata
- A Számla és nyugtaadási kötelezettség szabályainak ismerete
- A Postahelyi - okirati és helyszíni - munkafolyamati ellenörzés szabályai
- A Kezelésbiztonsági, üzleti titokvédelmi szabályok, szolgáltatás-minőségi követelmények ismerete

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Alapszintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Kézírás
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédkészség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése

- 4 Szakmai nyelvezetű íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Hallott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi beszédkészség
- 4 Információforrások kezelése
- 4 Számolási készség
- 3 Mennyiségérzék

Személyes kompetenciák:

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

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
 Figyelem-megosztás

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

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam elvégzését tanúsító bizonyítvány

Iskolarendszeren kívüli szakképzés esetén:

A képzési programban meghatározott modulzáró vizsga

A képzési programban előírt gyakorlat teljesítéséről szóló igazolás

2. 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 (felkészülési idő min. 30 perc, válaszadási idő 15 perc) perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

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

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlat

Időtartama: 180 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 30%

2. feladat 30%

3. feladat 40%

3. 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

4. A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei

-

5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai

-

VI.
ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma	Postai ügyintéző
Bélyegzők, bélyegzőgép, bérmentesítőgép, érvényesítésre, illetve bérmentesítésre alkalmas eszköz (nyomtató) és ezek működéséhez szükséges kiegészítők	X
Íróeszközök, papírkosár, tűzőgép, számológép	X
Kezelési nyomtatványok	X
Biztonsági berendezések (uv lámpa, riasztó, küldemények és értékek őrzésére szolgáló eszközök stb.)	X
Bankjegyszámláló és kötegelő, érmeszámláló és csomagoló eszköz	X
Mérlegeléshez, küldemény vagy kísérő okiratának adatainak leolvasásához szükséges eszköz	X
Etikett nyomtató	X
Küldemények mozgatásához szükséges eszköz (kézikocsi stb.)	X
IPH konfiguráció	X
POS terminál hálózatra kötve	X
Telefon, fénymásoló, fax készülék és összeköttetés	X
Kézbesítő táska és tartozékai, biztonsági eszközökkel együtt	X
Jogszámai előírásnak megfelelő számla és nyugta adásra alkalmas berendezés	X
Záratok, egységcsomagok készítéséhez, biztonságához, bontásához szükséges eszközök	X
Küldeménykiosztáshoz szükséges eszközök (beosztó szekrény stb.)	X
Összeadó gépek	X
Szolgáltatást, terméket kínáló eszközök, berendezések (hírlapállvány, képeslap tartó, DM kínáló stb.)	X
Kezelési dokumentációk (Üzletszabályzat, Általános Szerződési Feltételek, hirdetések, technológiai és egyéb szabályozások, kezelési segédkönyvek stb.)	X