

POSTAI ÜGYINTÉZŐ SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI

I. Az 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: Nincsenek

3.3. Ráépülés: Nincs

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3612

5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyamok 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): van

Időtartama (évben vagy félévben): 0,5 év

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, továbbításra átad

Az érkezett küldeményeket átveszi, kézbesítésre kiosztja

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 azokat 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, a kulcsokat, a váltópénz feletti összeget, a 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

Távíratot és Posta-Világfaxot vesz fel, továbbít, illetve postahelyen távíratot kézbesít

Az érkező küldeményeket átveszi

Az érkező küldeményeket kiosztja postahely-, illetve házhöz-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 a feladónak visszaküldi

Tudakozványokat kezel, a kártérítési eljárást lefolytatja

Kézbesítőket számoltat le

Kézbesítőktől sikertelen házhöz-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, egyéb, értékpapírokkal kapcsolatos feladatokat lát el
 Utalvány-befizetéssel 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
 A postautalvány és a 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, nemzetközi gyorsutalványt fizet ki
 Bankszámla terhére készpénzkifizetéseket teljesít
 Egyéb pénzforgalmi tevékenységeket végez
 Ellátja a pénzkezeléssel kapcsolatos biztonsági feladatokat
 Jogszabályban 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, 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
 A 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 utalvány-befizetés befogadása előtt elvégzendő kötelező feladatok
- A - Belföldi, nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány felvételének menete
- A - Késpénz-átutalási megbízás és expressz késpénz-átutalási megbízás felvételének menete
- A - Postautalvány és késpénzátutalás feladási díjának megállapítása és beszedése
- A - Bankszámla javára történő késpénzbefizetések elfogadásának szabályai
- A - Befizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén
- A - Minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatok utalványok kifizetése előtt
- A - Késpénzátutalás teljesítése és nemzetközi gyorsutalvány kifizetése
- A - Bankszámla terhére történő késpénzkifizetések teljesítésének szabályai
- A - Kifizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén
- B - A pénzmossa megelőzése és megakadályozása érdekében teendő bejelentés szabályai
- B - A kötelező nyilatkozat meglétének ellenőrzési feladatai érmék tömeges elfogadásakor
- A - Hamis/gyanús bankjegyek kezelési szabályai
- B - Postai folyószámla-nyitás 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 késpénzváltási 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, szolgáltatásminőségi követelmények
- A szint megjelölésével a szakmai készségek:
 - 1 - Elemi szintű számítógép-használat
 - 4 - Olvasott köznyelvi szöveg megértése
 - 4 - Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
 - 4 - Kézírás
 - 5 - Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
 - 5 - Köznyelvi beszédkészség
 - 5 - Olvasott szakmai szöveg megértése
 - 4 - Szakmai nyelvű íráskészség, fogalmazás írásban
 - 5 - Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
 - 5 - Szakmai nyelvű beszédkészség
 - 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 kérdéses készsége
Konfliktusmegoldó készség
Ügyfél-orientáció

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

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 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: gyakorlat

Időtartama: 180 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat: 30%
2. feladat: 30%
3. feladat: 40%

3. A szakmai vizsga értékelése százalékosan

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), 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 okirata 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, faxkészülék és -összeköttetés	X
Kézbesítőtáska és tartozékai biztonsági eszközökkel együtt	X
Jogsabályi előírásnak megfelelő számla- és nyugtaadásra alkalmas berendezés	X
Zárlatok, egységgrakományok készítéséhez, biztonságához, bontásához szükséges eszközök	X
Küldeménykiosztáshoz szükséges eszközök (beosztó szekrény stb.)	X
Összeadó gépek	X
Szolgáltatást, terméket kínáló eszközök, berendezések (hírlapállvány, képeslaptartó, DM kínáló stb.)	X
Kezelési dokumentációk (Üzletszabályzat, Általános Szerződési Feltételek, hirdetésmények, technológiai és egyéb szabályozások, kezelési segédkönyvek stb.)	X