

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	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, 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 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 készpénzáttalalással kapcsolatos tevékenységet végez
Elvégzi a befizetés befogadása (felvétel) előtti általános, minden konstrukcióra előírt feladatokat
Belföldi, nemzetközi postaútalványt és nemzetközi gyorsútalványt vesz fel
Készpénzáttalalást fogad el belföldre és külföldre
Postaútalvány és készpénzáttalalás 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 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 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 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

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

1. 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

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:
gyakorlati

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 táskák és tartozékai, biztonsági eszközökkel együtt	X
Jogsabályi előírásnak megfelelő számla és nyugta adásra alkalmas berendezés	X
Záratok, egységgrakományok 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

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma	Postai ügyintéző
Kezelési dokumentációk (Üzletszabályzat, Általános Szerződési Feltételek, hirdetmények, technológiai és egyéb szabályozások, kezelési segédkönyvek stb.)	X

VII. EGYEBEK

A szakképesítés megszerzésére irányuló felkészítésre jelentkező fogyatékkal élő személy tekintetében - különösen akkor, ha fogyatékoságának típusa a szakképesítés megszerzését követő foglalkoztatását kizárná, vagy megkérdőjelezné - a szakképzés megkezdésével kapcsolatban a szakképzést folytató intézmény vezetője dönt, a fogyatékoság típusának megfelelő érdekképviselő véleményének ismeretében.