

12/2013. (III. 29.) NFM rendelet a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről

A 15. sorszámú Postai üzleti ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye

1. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

- 1.1. A szakképesítés azonosító száma: 54 841 09
- 1.2. Szakképesítés megnevezése: Postai üzleti ügyintéző
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 1120-1680

2. EGYÉB ADATOK

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei:
- 2.1.1. Iskolai előképzettség: érettségi végzettség
- 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: -
- 2.2. Szakmai előképzettség: -
- 2.3. Előírt gyakorlat: -
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: -
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: -
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 60%
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 40%
- 2.8. Szintvizsga: -
- 2.9. Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:
5 évfolyamos képzés esetén a 9. évfolyamot követően 70 óra, a 10. évfolyamot követően 105 óra, a 11. évfolyamot követően 140 óra;
2 évfolyamos képzés esetén az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra

3. PÁLYATÜKÖR

- 3.1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

	A	B	C
3.1.1.	FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)
3.1.2.	4227	Postai ügyfélkapcsolati foglalkozású	Filatéliai asszisztens, postai
3.1.3.			Főpénztári ügyintéző, postai
3.1.4.			Főpénztáros, postai
3.1.5.			Hálózatszervezési ügyintéző, postai
3.1.6.			Hiánylati ügyintéző, postai
3.1.7.			Kártérítési ügyintéző, postai
3.1.8.			Kézbesítésmenedzselési ügyintéző
3.1.9.			Kézbesítésszervezési ügyintéző
3.1.10.			Komplex postázási ügyintéző
3.1.11.			Küldeményfelvevő

12/2013. (III. 29.) NFM rendelet a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről

3.1.12.		Pénzforgalmi ügyintéző, postai
3.1.13.		Postaforgalmi helyettes
3.1.14.		Postai értékesítés támogatási ügyintéző
3.1.15.		Postai kirendeltség kezelő
3.1.16.		Postai minőségellenőrzési ügyintéző
3.1.17.		Postanet ügyfélszolgálati ügyintéző
3.1.18.		Táviratkezelő

3.2. A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

Rendelkezik a szakképesítéssel betölthető munkakörök ellátásához meghatározott valamennyi kompetenciával az elvárt szinten.

Elvégzi a munkaköréhez tartozó –pl. felvételi, értékesítési, kézbesítési, ellenőrzési és egyéb- tevékenységeket.

Támogatja és tevékenyen közreműködik az egyénre és a szervezet egészére vonatkozó elvárás teljesítésében.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- együttműködni munkahelyi vezetőivel, munkatársaival a szervezet terv elvárásainak teljesítésében
- kezelni a tevékenység elvégzését támogató informatikai rendszereket
- hatékony, ügyfélorientált módon szolgáltatást nyújtani
- elvégezni a munkaköréhez kapcsolódó felvételi tevékenységet
- elvégezni a munkaköréhez kapcsolódó értékesítési tevékenységet
- elvégezni a munkaköréhez kapcsolódó kézbesítési tevékenységet
- elvégezni a munkaköréhez kapcsolódó ellenőrzési tevékenységet
- elvégezni a munkaköréhez kapcsolódó ügyfélszolgálati tevékenységet
- elvégezni a munkaköréhez kapcsolódó egyéb tevékenységet

3.3. Kapcsolódó szakképesítések

	A	B	C
3.3.1.	A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés		
3.3.2	azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
3.3.3	-	-	-

4. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

	A	B
4.1.	A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti	
4.2.	azonosító száma	megnevezése
4.3.	11507-12	Az áruforgalom lebonyolítása
4.4.	11508-12	Az áruforgalom tervezése, irányítása, elemzése
4.5.	10032-12	Marketing
4.6.	10845-12	Postai ügyintézés
4.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)
4.8.	11499-12	Foglalkoztatás II.
4.9.	11500-12	Munkahelyi egészség és biztonság

5. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

5.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Az iskolarendszeren kívüli szakképzésben az 5.2. pontban előírt valamennyi modulzáró vizsga eredményes letétele.

12/2013. (III. 29.) NFM rendelet a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak – a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint – egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

5.2. A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele:

	A	B	C
5.2.1.	A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak		
5.2.2.	azonosító száma	megnevezése	a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
5.2.3.	11507-12	Az áruforgalom lebonyolítása	írásbeli
5.2.4.	11508-12	Az áruforgalom tervezése, irányítása, elemzése	írásbeli
5.2.5.	10032-12	Marketing	írásbeli
5.2.6.	10845-12	Postai ügyintézés	írásbeli/szóbeli
5.2.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	írásbeli
5.2.8.	11499-12	Foglalkoztatás II.	írásbeli
5.2.9.	11500-12	Munkahelyi egészség és biztonság	írásbeli

Egy szakmai követelménymodulhoz kapcsolódó modulzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 51%-osra értékelhető.

5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafadatai:

5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Postai munkafolyamatok

A vizsgafeladat ismertetése: Interaktív vizsgafeladat, pl. számítógéppel vezérelt szakmai munkafolyamat megoldása.

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40 %

5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Postai üzleti tevékenységhez kapcsolódó ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése:

A központi vizsga az alábbi témaköröket foglalja magába:

Az értékesítési módok jellemzői, alkalmazásuk

A vásárlás indítékai, a vásárlási döntés folyamata

Az árukihelyezés szabályai

Az árak feltüntetésére vonatkozó szabályok

Az áru - és vagyonvédelmi rendszerek jellemzői

Készletgazdálkodás, mutatószámok, értelmezésük, hatása az eredményre

Az eredmény nagyságát befolyásoló tényezők

A forgalom-alakulás a gazdálkodás értékeléséhez szükséges alapvető statisztikai elemzési módszerek

A piacutatás, céljai, módszerei

A piac elemzésének módszerei

A fogyasztói szokások felmérésének módszerei

Az értékesítés megtervezésének szempontjai, folyamata

Az értékesítési akciók szervezésének szempontjai, folyamata

Az értékesítést ösztönző módszerek

A postai küldemények, szolgáltatások termékjellemzői

Banki, biztosítási és befektetési termékek jellemzői

12/2013. (III. 29.) NFM rendelet a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint egyes, szakmai és vizsgakövetelmények kiadásáról szóló miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről

Pénzforgalmi közvetítő tevékenység ellátásának szabályai
Főpénztári tevékenység
Kezelésbiztonsági és üzleti titokvédelmi szabályok

A feladatlapon – feleletválasztós és kifejtős kérdésekre válaszolva – meghatározott munkahelyre, munkafolyamatra vonatkozóan a postai szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatok és kötelezettségek meghatározása.

A vizsgafeladat időtartama: 180 perc
A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30 %

5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység:

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok.

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a postai üzleti ügyintéző szakmai ismereteinek valamennyi témakörét tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 20 perc, válaszadási idő 10 perc)
A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

5.4. A vizsgatevékenységek szervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra, a vizsgatevékenységek vizsgatételeire, értékelési útmutatóira és egyéb dokumentumaira, a vizsgán használható segédesszközökre vonatkozó részletes szabályok:

A szakképesítéssel kapcsolatos előírások az állami szakképzési és felnőttképzési szerv <http://www.munka.hu/> című weblapján érhetők el a Szak- és felnőttképzés Vizsgák menüpontjában

5.5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: -

6. ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

	A
6.1.	A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék
6.2.	Érvényesítésre, illetve bérmentetésre alkalmas eszközök és ezek működéséhez szükséges kiegészítők
6.3.	Nyomtatványok
6.4.	Biztonsági berendezések (uv lámpa, riasztó, értékek őrzésére szolgáló eszközök stb.)
6.5.	Bankjegy és fémpénz számláló és egységképző eszköz
6.6.	Szükséges informatikai rendszer konfiguráció
6.7.	POS terminál hálózatba kötve
6.8.	Telefon, fénymásoló, fax készülék és összeköttetés
6.9.	Jogszabályi előírásnak megfelelő számla és nyugta adásra alkalmas berendezés
6.10.	Anyagmozgatás és irányítási feladat ellátásához szükséges eszközök
6.11.	Kezelési dokumentációk (Üzletszabályzat, Általános Szerződési Feltételek, hirdetésmények, technológiai és egyéb szabályozások, kezelési segédkönyvek stb.)

7. EGYEBEK