

Az 1. sorszámú Postai üzleti ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményei

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: 800–1000 óra

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 10. évfolyamot követően 140 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 munkakörök, foglalkozások:

	A	B	C
3.1.1.	FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakörök
3.1.2.	4227	Postai ügyfélkapcsolati foglalkozású	Postai küldeményfelvevő
3.1.3.			Főpénztáros, postai
3.1.4.			Pénzforgalmi ügyintéző, postai
3.1.5.			Postaforgalmi helyettes
3.1.6.			Postanet ügyfélszolgálati ügyintéző

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.

35/2017. (VIII. 31.) NFM rendelet

a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 35/2016. (VIII. 31.) NFM rendelet módosításáról

A szakképesítéssel rendelkező képes:

– együttműködni munkahelyi vezetőivel, munkatársaival a szervezet tervelvárásainak 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.	54 841 10	Jegyvizsgáló	azonos ágazat
3.3.4.	54 841 02	Közúti közlekedésüzemvitel-ellátó	azonos ágazat
3.3.5.	54 841 03	Légi közlekedésüzemvitel-ellátó	azonos ágazat
3.3.6.	54 841 11	Logisztikai és szállítmányozási ügyintéző	azonos ágazat
3.3.7.	54 841 05	Vasútforgalmi szolgálattelvő	azonos ágazat
3.3.8.	54 841 06	Vasúti árufuvarozási ügyintéző	azonos ágazat

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.	11992-16	Kereskedelmi ismeretek
4.4.	12057-16	Kereskedelmi gazdálkodás
4.5.	10032-12	Marketing
4.6.	10845-16	Postai ügyintézés
4.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)

4. 8.	11499-12	Foglalkoztatás II.
----------	----------	--------------------

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.

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 szakképzés szakmai követelménymoduljainak		
5.2.2.	azonosító száma	megnevezése	a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
5.2. 3.	11992- 16	Kereskedelmi ismeretek	írásbeli
5.2. 4.	12057- 16	Kereskedelmi gazdálkodás	írásbeli
5.2. 5.	10032- 12	Marketing	írásbeli
5.2. 6.	10845- 16	Postai ügyintézés	írásbeli/szóbeli
5.2. 7.	11498- 12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	írásbeli
5.2. 8.	11499- 12	Foglalkoztatás II.	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 vizsgafeladatai:

5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Postai munkafolyamatok

A vizsgafeladat ismertetése: Interaktív vizsgafeladat

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 magában:

A kereskedelmi értékesítés szinterei

Az áruátvétel folyamata, szempontjai, igazolása

Az árukihelyezés szabályai

Az árak feltüntetésére vonatkozó szabályok

Az áru- és vagyónvédelmi rendszerek jellemzői

Készletgazdálkodás, mutatószámai, értelmezésük, hatása az eredményre

A várható bevétel és költségek tervezésének módszerei

35/2017. (VIII. 31.) NFM rendelet

a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 35/2016. (VIII. 31.) NFM rendelet módosításáról

Költségek fajtái, nagyságát meghatározó tényezők, költséggazdálkodás mutatói

Létszám- és bérgazdálkodás elemzése

A forgalomalakulás a gazdálkodás értékeléséhez szükséges alapvető statisztikai elemzési módszerek

A piackutatás 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 tevékenység szabályozói

Pénzkezelés biztonsága

A postai küldemények, szolgáltatások fajtái, jellemzői

Pénzforgalmi tevékenység ellátásának szabályai, lehetséges módozatai és jellemzői

Banki, biztosítási és befektetési termékek jellemzői

Nemzetközi postai szolgáltatások fajtái és jellemzői

Elszámolási, zárási 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: Postai szolgáltató tevékenységgel 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)

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 segédeszközökre vonatkozó részletes szabályok:

A szakképesítéssel kapcsolatos előírások az állami szakképzési és felnőttképzési szerv honlapján érhetők el a Vizsgák menüpont alatt.

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 bérmentesítésre alkalmas eszközök és ezek működéséhez szükséges kiegészítők
6. 3.	Nyomtatványok

35/2017. (VIII. 31.) NFM rendelet
a nemzeti fejlesztési miniszter ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről
szóló 35/2016. (VIII. 31.) NFM rendelet módosításáról

6. 4.	Biztonsági berendezések
6. 5.	Szükséges informatikai rendszer konfiguráció
6. 6.	Anyagmozgatás és irányítási feladat ellátásához szükséges eszközök

7. EGYEBEK”