

63/2006. (VIII. 30.) GKM rendelet

a gazdasági és közlekedési miniszter hatáskörébe tartozó Postai ügyintéző szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeinek kiadásáról

A szakképzésről szóló 1993. évi LXXVI. törvény 5. §-a (1) bekezdésének *a)* pontjában kapott felhatalmazás alapján – az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 1/2006. (II. 17.) OM rendeletben foglaltakra figyelemmel – a szociális és munkaügyi miniszterrel egyetértésben a következőket rendelem el:

1. § A Postai ügyintéző szakképesítés (a szakképesítés azonosítószáma: 52 841 02 0000 00 00) szakmai és vizsgakövetelményeit e rendelet *melléklete* határozza meg.

2. § (1) Ez a rendelet 2006. szeptember 1-jén lép hatályba.

(2) E rendelet hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti az informatikai és hírközlési miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeinek kiadásáról szóló 29/2004. (XI. 8.) IHM rendelet mellékletének I. része szerinti jegyzék 2. sora, valamint a melléklet II. részében feltüntetett Postai üzleti asszisztens szakképesítésre vonatkozó szakmai és vizsgakövetelményeket megállapító szövegrész.

(3) E rendelet rendelkezéseit – a (4) bekezdésben foglaltak kivételével – a hatálybalépését követően megkezdett szakképzések esetében kell alkalmazni.

(4) A 2006/2007. tanévre meghirdetett Postai üzleti asszisztens szakképzések esetében az informatikai és hírközlési miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeinek kiadásáról szóló 29/2004. (XI. 8.) IHM rendelet rendelkezéseit kell alkalmazni.

(5) A folyamatban lévő szakképzéseket a megkezdésükkor érvényes követelmények alapján kell befejezni. Javító-, pótlóvizsgák letételére a korábbi követelmények szerint 2008. december 31-éig van lehetőség.

Melléklet

a 63/2006. (VIII. 30.) GKM rendelethez

POSTAI ÜGYINTÉZŐ SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI

POSTAI ÜGYINTÉZŐ SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI

I.

Az Országos Képzési Jegyzékben szereplő adatok

1. A szakképesítés azonosítószáma: 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: –

1. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

III.

Munkaterület

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás

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

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása

Postai munkahely nyitását, kezelését, 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

azonosítószáma	A szakképesítéssel rokon szakképesítések 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, illetve az 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, naplókát, 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 reklám küldemény, 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 készpénz ellátmányt 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 készpénzátutalással kapcsolatos tevékenységet végez
Elvégzi a befizetés befogadása (felvétel) előtti általános, minden konstrukcióra előírt feladatokat
Belföldi, nemzetközi postautalványt és nemzetközi gyorsutalványt vesz fel
Készpénzátutalást fogad el belföldre és külföldre

Postautalvány és készpénzátutalás feladási díját megállapítja, feljegyzi, beszedi
Bankszámla javára készpénz befizetéseket fogad el
Utalványok és készpénzátutalás postahelyen történő kifizetését végzi
Elvégzi a kifizetés teljesítése előtti általános, minden konstrukcióra előírt ellenőrzési feladatokat
Készpénzátutalást 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 valóságát
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 pénztárákat
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 kézipéztár-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 Készpénzátutalás megbízás és expressz készpénz átutalási megbízás felvételének menete

A Postautalvány és készpénzátutalás 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 Készpénzátutalás teljesítése és nemzetközi gyorsutalvány kifizetése

A Bankszámla terhére történő készpénzkifizetések teljesítésének szabályai

A Kifizetési tranzakciót lezáró feladatok valamennyi konstrukció esetén

B A pénzmosás 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 on-line 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 szabályainak ismerete

A Postahelyi – okirati és helyszíni – munkafolyamati ellenőrzés 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 beszédképesség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvezetű írásképesség, fogalmazás írásban
- 5 Hallott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi beszédképesség
- 4 Információforrások kezelése
- 4 Számolási képesség
- 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
- Segítőkézség
- Irányíthatóság
- Tolerancia
- Tömör fogalmazás készsége
- Kommunikációs rugalmasság
- Hatékony kérdésés 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: maximum 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 min. 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: maximum 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

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