

# NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM

54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Komplex szakmai vizsga

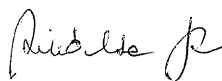
Szóbeli vizsgatevékenység

**A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok**

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

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 001132/2014-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN  
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



Jóváhagyta:



Vályi-Nagy Vilmos  
államtitkár



2014

**NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL  
SZAK- ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG**

Érvényes: 2014.03.06-tól

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

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 felkészülés ideje alatt segédeszköz nem használható!

A feladatsor első részében található 1-21-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzható tételek.

A második részben található a tanári példány, mely az értékelést segíti.

***A tételsor a 12/2013. (III. 29.) NFM rendelet foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.***

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 1. Ismertesse a postai ágazat múltjának mérföldköveit a futárszolgálat kialakulásától a II. világháborúig valamint az ágazat jelenét, szereplőit, sajátosságait és jövőbeli lehetőségeit!**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 2. Ismertesse a postai szolgáltatások nyújtását szabályozó jogszabályi környezetet valamint az adat- és titokvédelemre vonatkozó szabályokat!**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 3. Mutassa be a postai szolgáltatás fajtáit, az egyetemes postai szolgáltatás nyújtásának szabályait, a szolgáltatók jogait és kötelezettségeit valamint a szolgáltatók ellenőrzését!**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 4. Mutassa be a védelmi eszközök fajtáit valamint a tűz- és munkavédelemre vonatkozó szabályokat és előírásokat! Ismertesse a pénzeszközök kezelésével kapcsolatos szabályokat!**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 5. Ismertesse a munkavédelem jelentőségét, a munkáltatói és munkavállalói jogokat, kötelezettségeket valamint a tűzvédelem jelentőségét! Mutassa be a környezetvédelem szerepét a postai szolgáltatások vonatkozásában! Térjen ki a víz-, a föld- és a levegővédelem speciális eseteire!**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 6. Ismertesse a postai szolgáltatásokra vonatkozó általános szabályokat! Térjen ki a szolgáltatási szerződésre, mutassa be a postai küldemények szállítási feltételeit, a szolgáltatók kártérítési felelősségét és a kártérítési igény érvényesítését!**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 7. Ismertesse a levélküldemények belföldi és külföldi fajtáit, azok jellemzőit, a hozzájuk igényelhető szolgáltatásokat valamint a le- és elszámolás szabályait és okiratait! Milyen értékesítési technikákat alkalmazna az igényelhető szolgáltatások tekintetében?**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 8. Ismertesse a csomagküldemények belföldi és külföldi fajtáit, azok jellemzőit, a hozzájuk igényelhető szolgáltatásokat valamint a le- és elszámolás szabályait és okiratait! Milyen értékesítési technikákat alkalmazna az igényelhető szolgáltatások tekintetében?**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 9. Mutassa be a küldemények életútját a postai kezelés folyamatában! Részletesen térjen ki a küldeményfelvétel technológiai folyamatára és a kezelési okiratokra ebben a fázisban!**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

- 10. Mutassa be a küldemények életútját a postai kezelés feldolgozási és kézbesítési fázisában! Térjen ki az irányítószám-rendszer jelentőségére valamint a kezelési okiratokra ebben a fázisban!**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**11. Milyen ügyfélszolgálati feladatokkal, teendőkkel egészül ki a postai szolgáltatások köre? Ismertesse ezek jellemző tulajdonságait valamint a le- és elszámolás szabályait és okiratait! Mutassa be a kommunikáció szerepét az ügyfélszolgálatban!**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**12. Mutassa be a Belföldi postautalvány kezelését a felvételtől a kézbesítésig és a leszámolásig!**



Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**13. Ismertesse a bankszámlára történő befizetés lehetőségeit, azok folyamatát és a leszámolás menetét!**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**14. Mutassa be a bankszámláról történő kifizetés lehetőségeit, azok folyamatát és a kapcsolódó bizonylatokról történő leszámolás menetét!**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**15. Ismertesse a bankszámlák jellemzőit, igénylési feltételeiket és mutassa be a kapcsolódó kezelési folyamatokat! Milyen célcsoportnak, milyen termék előnyök kiemelésével ajánlaná az egyes bankszámlatípusokat?**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**16. Milyen megtakarítási formákat ismer? Mutassa be azok jellemzőit és a kapcsolódó folyamatokat! Vázzon fel az értékesítési folyamat főbb lépéseit egy szabadon választott megtakarítási termékre vonatkoztatva!**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**17. Milyen hitelkonstrukciókat ismer? Mutassa be azok jellemzőit és a kapcsolódó folyamatokat! Mely termék előnyök kiemelésével ajánlaná ezeket a szolgáltatásokat?**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**18. Milyen biztosítási konstrukciókat ismer? Mutassa be azok jellemzőit és a kapcsolódó folyamatokat! Mely célcsoportok számára, milyen termék előnyök kiemelésével ajánlaná a folyamatos díjas életbiztosításokat?**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**19. Vázolja fel a lakás-előtakarékossági számla jellemzőit, előnyeit és a kapcsolódó kezelési folyamatokat! Mutassa be a hatékony kérdezés technikáit!**

---

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**20. Ismertesse a nemzetközi pénzforgalmi szolgáltatások jellemzőit és mutassa be a kapcsolódó kezelési folyamatokat!**

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**21. Ismertesse az elszámolásokra vonatkozó általános tudnivalókat! Mutassa be egy szolgáltató hely napi-havi zárásának folyamatát/lépéseit!**

## **AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI**

### **Tanári példány**

- 1. Ismertesse a postai ágazat múltjának mérföldköveit a futárszolgálat kialakulásától a II. világháborúig valamint az ágazat jelenét, szereplőit, sajátosságait és jövőbeli lehetőségeit!**

#### **Kulcsszavak, fogalmak:**

- A postaközlekedés kialakulása.
- Levélposta, kocsiposta, telefónia.
- Postatakarékpénztár.
- A rádió megjelenése.
- A pénz útja.
- A küldemények útja.
- Nemzetközi kitekintés.

Szakképesítés: 54 841 09 Postai üzleti ügyintéző

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos feladatok

**2. Ismertesse a postai szolgáltatások nyújtását szabályozó jogszabályi környezetet valamint az adat- és titokvédelemre vonatkozó szabályokat!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Polgári törvénykönyv.
- Munka Törvénykönyve.
- Postatörvény.

**3. Mutassa be a postai szolgáltatás fajtáit, az egyetemes postai szolgáltatás nyújtásának szabályait, a szolgáltatók jogait és kötelezettségeit valamint a szolgáltatók ellenőrzését!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Helyettesítő és nem helyettesítő postai szolgáltatás.
- Postai piac szabályozása, bejelentés engedélyezése.
- Adatszolgáltatási kötelezettség.
- Személyes adatok védelme, titokvédelem.



**4. Mutassa be a védelmi eszközök fajtáit valamint a tűz- és munkavédelemre vonatkozó szabályokat és előírásokat! Ismertesse a pénzeszközök kezelésével kapcsolatos szabályokat!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Fizikai, mechanikai védelem.
- Riasztók, élőerős védelem.
- Pénztári értékek őrzése.
- Zár-ellenzár.
- A pénz szállításának biztonsági követelményei.

- 5. Ismertesse a munkavédelem jelentőségét, a munkáltatói és munkavállalói jogokat, kötelezettségeket valamint a tűzvédelem jelentőségét! Mutassa be a környezetvédelem szerepét a postai szolgáltatások vonatkozásában! Térjen ki a víz-, a föld- és a levegővédelem speciális eseteire!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Munkavégzésre alkalmas állapot.
- Foglalkozási megbetegedések.
- Munkahelyi balesetek.
- Tűzvédelmi előírások, tüzesetek kezelése.

**6. Ismertesse a postai szolgáltatásokra vonatkozó általános szabályokat! Térjen ki a szolgáltatási szerződésre, mutassa be a postai küldemények szállítási feltételeit, a szolgáltatók kártérítési felelősségét és a kártérítési igény érvényesítését!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Szerződő felek.
- Szerződésmódosítás, megszüntetés.
- Szállításból kizárt, feltételesen szállítható tárgyak.

**7. Ismertesse a levélküldemények belföldi és külföldi fajtáit, azok jellemzőit, a hozzájuk igényelhető szolgáltatásokat valamint a le- és elszámolás szabályait és okiratait! Milyen értékesítési technikákat alkalmazna az igényelhető szolgáltatások tekintetében?**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Hivatalos irat, könyvelt küldemény.
- Válaszküldemény, postakész termékcsalád, EMS.
- Nemzetközi levél, nemzetközi postakész boríték.
- Nemzetközi EMS.
- Tömeges levélfeladás belföldre, külföldre.
- Komplex szolgáltatások.
- Bérmentesítő gép.
- Le- és elszámolások időpontja, kapcsolódó okiratok.
- Küldeményforgalmi leszámolás.
- Érveléstechnikák, ellenállás/ellenérvek kezelése.
- Kifogáskezelés.

**8. Ismertesse a csomagküldemények belföldi és külföldi fajtáit, azok jellemzőit, a hozzájuk igényelhető szolgáltatásokat, valamint a le- és elszámolás szabályait és okiratait! Milyen értékesítési technikákat alkalmazna az igényelhető szolgáltatások tekintetében?**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- EMS gyorsposta.
- Belföldi postacsomag.
- MPL szolgáltatások: futárszolgálat, Üzleti csomag, Net-csomag.
- Szállítmányozás.
- Komplex logisztika.
- Nemzetközi postacsomag.
- Nemzetközi EMS gyorsposta.
- Európa+ csomag.
- Postai vámügynöki szolgáltatás.
- Leszámolás a felvett küldeményekről és a beszedett bérmentesítési díjakról.
- Érveléstechnikák.
- Haszonérvelés, értékteremtés.

**9. Mutassa be a küldemények életútját a postai kezelés folyamatában! Részletesen térjen ki a küldeményfelvétel technológiai folyamatára és a kezelési okiratokra ebben a fázisban!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Felvételi teendők, felvételi és díjlerovási módok.
- Könyvelt, nemzetközi és tömeges küldemények felvétele.
- Számla- és nyugtaadás.
- Küldemények átadása feldolgozásra, szállításra.
- Leszámolás a felvett küldeményekről, beszedett bérmentesítési díjakról.

**10. Mutassa be a küldemények életútját a postai kezelés feldolgozási és kézbesítési fázisában! Térjen ki az irányítószám-rendszer jelentőségére valamint a kezelési okiratokra ebben a fázisban!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Szállítás, logisztika.
- Irányítószám-rendszer.
- Érkezett küldemények kezelése, átvétele, átadása kézbesítésre.
- Kézbesítés szabályai, átvételre jogosultak köre.
- Meghatalmazás.
- Átvételi határidők.

**11. Milyen ügyfélszolgálati feladatokkal, teendőkkel egészül ki a postai szolgáltatások köre? Ismertesse ezek jellemző tulajdonságait, valamint a le- és elszámolás szabályait és okiratait! Mutassa be a kommunikáció szerepét az ügyfélszolgálatban!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Árukezelés.
- Bélyeg, filatéliai termékek.
- Filaposta.
- Egyéb filatéliai termékek.
- Személyes bélyeg.
- Közlekedési jegyek, bérletek.
- Telekommunikációs eszközök.
- Bélyegképes papíráruk.
- Levélszekrények.
- Sorsjegyek.
- Pénzügyi értékcikkek.
- Hírlapkezelés.
- Leszámolás okiratai, összesítés.
- Eltérések kezelése.
- Kérdezéstechnika.
- Tárgyalástechnika.
- Problémamegoldás.



**12. Mutassa be a Belföldi postautalvány kezelését a felvételtől a kézbesítésig és a leszámolásig!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Belföldi postautalvány fajtái, jellemzőik.
- Elfogadási feltételek.
- Kapcsolódó szolgáltatások.
- Felvétel folyamata.
- Kifizetés folyamata (szolgáltató helyen és címhelyen).
- Leszámolás a felvett és kifizetett utalványokról.

**13. Ismertesse a bankszámlára történő befizetés lehetőségeit, azok folyamatát és a leszámolás menetét!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Bankszámlára történő befizetés lehetséges módjai.
- Elfogadási feltételek.
- Felvétel folyamata.
- Leszámolás a kapcsolódó bizonylatokról.

**14. Mutassa be a bankszámláról történő kifizetés lehetőségeit, azok folyamatát és a kapcsolódó bizonylatokról történő leszámolás menetét!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Bankszámláról történő kifizetés lehetséges módjai.
- Elfogadási feltételek.
- Kezelés folyamata.
- Leszámolás a kapcsolódó bizonylatokról.

**15. Ismertesse a bankszámlák jellemzőit, igénylési feltételeiket és mutassa be a kapcsolódó kezelési folyamatokat! Milyen célcsoportnak, milyen termék-előnyök kiemelésével ajánlaná az egyes bankszámla típusokat?**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Lakossági és vállalkozói számlák jellemzői.
- Igénylési feltételek.
- Kapcsolódó szolgáltatások.
- Kezelési folyamatok.
- Leszámolás a kapcsolódó bizonylatokról.
- Termék – előny – haszon.

**16. Milyen megtakarítási formákat ismer? Mutassa be azok jellemzőit és a kapcsolódó folyamatokat! Váolja fel az értékesítési folyamat főbb lépéseit egy szabadon választott megtakarítási termékre vonatkoztatva!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Megtakarítási formák fajtái, jellemzői.
- Kapcsolódó szolgáltatások.
- Kapcsolódó folyamatok bemutatása.
- Kapcsolódó bizonylatok kezelése.
- Értékesítési folyamat lépései.

**17. Milyen hitelkonstrukciókat ismer? Mutassa be azok jellemzőit és a kapcsolódó folyamatokat! Mely termékjelölőket kiemelésével ajánlaná ezeket a szolgáltatásokat?**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Hitelezési formák fajtái, jellemzői.
- Kapcsolódó szolgáltatások.
- Kapcsolódó folyamatok bemutatása.
- Kapcsolódó bizonylatok kezelése.
- Termékjelölőket.
- Haszonérvelés.

**18. Milyen biztosítási konstrukciókat ismer? Mutassa be azok jellemzőit és a kapcsolódó folyamatokat! Mely célcsoportok számára, milyen termékelőnyök kiemelésével ajánlaná a folyamatos díjas életbiztosításokat?**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Életbiztosítási formák és azok jellemzői.
- Nem életbiztosítás típusú biztosítási formák és azok jellemzői.
- Kapcsolódó szolgáltatások.
- Kapcsolódó folyamatok bemutatása.
- Kapcsolódó bizonylatok kezelése.
- Ügyféltípológiák.
- Termékelőnyök.
- Haszonérvelés.

**19. Vázolja fel a lakás-előtakarékossági számla jellemzőit, előnyeit és a kapcsolódó kezelési folyamatokat! Mutassa be a hatékony kérdezés technikáit!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Lakás-előtakarékossági számla jellemzői.
- Kapcsolódó folyamatok bemutatása.
- Kapcsolódó bizonylatok kezelése.
- Kérdezéstechnika.



**20. Ismertesse a nemzetközi pénzforgalmi szolgáltatások jellemzőit és mutassa be a kapcsolódó kezelési folyamatokat!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Kapcsolódó jogszabályi környezet.
- Nemzetközi postautalvány jellemzői.
- Nemzetközi postautalvány felvétele és kifizetése.
- Western Union szolgáltatás jellemzői.
- Western Union szolgáltatás teljesítésének folyamata.
- Nemzetközi gyorsutalvány jellemzői.
- Nemzetközi gyorsutalvány felvétele és kifizetése.
- Kapcsolódó bizonylatok kezelése.

**21. Ismertesse az elszámolásokra vonatkozó általános tudnivalókat! Mutassa be egy szolgáltató hely napi-havi zárásának folyamatát/lépéseit!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- Elszámolások szükségessége, időpontja.
- Beszolgáltatás-ellátmány kezelése.
- Leszámolóhoz kapcsolódó okiratok.
- Ügyfélszolgálati munkahelyek napi zárásának folyamata.
- Szolgáltató hely napi zárásának folyamata.
- Szolgáltató hely havi zárásának folyamata.
- Eltérések kezelése.

