

# Képzési program

a Postai üzleti ügyintéző duális képzéséhez  
13. évfolyam évközi szakmai gyakorlat

Létrejött az *Miskolci SZC Baross Gábor Üzleti és közlekedési Technikum* és a *Magyar Posta Zrt.* között.

### **A szakma alapadatai**

Az ágazat megnevezése: Közlekedés és szállítmányozás

A szakma megnevezése: Postai üzleti ügyintéző

A szakma azonosító száma: 5 1041 15 07

A szakma szakmairányai: -

A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5

A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5

Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás

Kapcsolódó részzakmák megnevezése: -

Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: -, Technikumi oktatásban: 300 óra, Érettségire épülő oktatásban: 160 óra

### **Szakképző intézmény adatai:**

Név: Miskolci SZC Baross Gábor Üzleti és közlekedési Technikum

Cím: 3532 Miskolc, Rácz Ádám utca 54-56.

OM azonosító: 203060

E-mail cím: [titkarsag\\_baross@miskolci-szc.hu](mailto:titkarsag_baross@miskolci-szc.hu)

### **Duális képzőhely székhelyének adatai:**

Név: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Cím: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

Cégjegyzék-szám: Cg. 01-10-042463

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)

Képzésért felelős: Bodnár Szilvia

Képzésért felelős e-mail cím: [bodnar.szilvia@posta.hu](mailto:bodnar.szilvia@posta.hu)

### **Duális képzőhely telephelyének/duális képzés helyszínének adatai:**

Név: **Magyar Posta Zrt. Sajószentpéter posta**

Cím: 3770 Sajószentpéter Kossuth út 163.

Gyakorlati oktató: Farkas Tünde

Gyakorlati oktató e-mail cím: [nacsajozsefcsabane@posta.hu](mailto:nacsajozsefcsabane@posta.hu)

Név: **Magyar Posta Zrt. Tiszaújváros posta**

Cím: 3580 Tiszaújváros Bethlen Gábor út 9.

Gyakorlati oktató: Vidinszky Péter

Gyakorlati oktató e-mail cím: [Vidinszky.Peter@posta.hu](mailto:Vidinszky.Peter@posta.hu)

Név: **Magyar Posta Zrt. Miskolc 1 posta**

Cím: 3525 Miskolc Kazinczy út 16.

Gyakorlati oktató: Halász Emese

Gyakorlati oktató e-mail cím: [halasz.emese@posta.hu](mailto:halasz.emese@posta.hu)

**Név: Magyar Posta Zrt. Miskolc 23 posta**

Cím: 3529 Miskolc Szentgyörgy út 23.

Gyakorlati oktató: Szesztai-Szabó Edina

Gyakorlati oktató e-mail cím: [Szesztai-Szabo.Edina@posta.hu](mailto:Szesztai-Szabo.Edina@posta.hu)

**Név: Magyar Posta Zrt. Miskolc 10 posta**

Cím: 3534 Miskolc Kiss táborkút út 30.

Gyakorlati oktató: Kalló-Vincze Annamária

Gyakorlati oktató e-mail cím: [Vincz.Annamaria@iph.hu](mailto:Vincz.Annamaria@iph.hu)

A képzési program a *Postai üzleti ügyintéző* szakma 5 éves képzés 13. évfolyamának évközi szakmai gyakorlatához készült, és a *Képzési és kimeneti követelmények* figyelembevételével került összeállításra.

**Célunk**, hogy a szakmát tanuló személy olyan szakmai gyakorlati felkészítésben részesüljön, mely lehetővé teszi a munkatevékenységekhez szükséges ismeretek és készségek elsajátítását, azok gyakorlatban történő alkalmazását, valamint elősegíti, támogatja a sikeres képesítő vizsgára való felkészülést.

A gyakorlati szakmai program során **célkitűzéseink**:

- A postai munkafolyamatok készség szintjén történő begyakorlása.
- A különböző technológiai folyamatokban használt programok, eszközök, gépek, berendezések szakszerű, biztonságos használatának elsajátítása.
- A szakmai pontosság, megbízhatóság és felelősségvállalás kialakítása.
- Az ügyfél postai szolgáltatásokra vonatkozó igényeinek felismerése és szakszerű teljesítése.

Képzési programunk a 13. évfolyam évközi szakmai gyakorlatának tekintetében tartalmazza a duális képzőhely által biztosított tananyagelemeket tantárgyi bontásban. A duális képzőhelynél a szakma-specifikus oktatás a tanintézményben elsajátított ismeretekre épül. Képzési programunk tartalmazza a duális képzőhely által biztosított tananyagelemeket postai elméleti oktatás és az akkreditált gyakorlóhelyen megvalósuló gyakorlati képzési időtartamok jelölésével. A duális képzőhely a gyakorlati oktatás mellett elméleti képzést is biztosít a szakmát tanuló személy leghatékonyabb felkészítése érdekében. A tantárgyi óraszám a tanintézmény számára rendelkezésre álló szabadon felhasználható óraszámmal együtt kerül feltüntetésre. A duális képzőhelynél ütemezett szakma-specifikus elméleti és gyakorlati oktatás egymásra épülve, illetve egymást kiegészítve növeli a hatékony ismeretátadást, elősegíti a szolgáltatói tevékenységünk gyakorlatban történő alkalmazását.

A képzési program tartalmazza továbbá a szakmát tanuló személy értékelésére és minősítésére vonatkozó **értékelési és minősítési kritériumokat** is.

**13. évfolyam**

**Tanulási terület:** Postai ügyintézés

**Tantárgy:** Háttértevékenység postai szolgáltatónál

**óraszám:** 230 óra

Postai elméleti oktatás: 32 óra

Postai akkreditált gyakorlóhely: 162 óra

**Duális képző által biztosított tartalom:**

<b>Témakörök</b>	<b>Kapcsolódó ismeretek</b>
Rovatolás	felvételi területtől átvett küldemények, okiratok kezelése; rovatolási kimutatás ismerete; küldemények csoportosítása; küldemények feldolgozási folyamata; küldemények előkészítése, egységekbe foglalása, továbbítása; zárlat készítése
Kézbesítendő küldemények kiosztása	postán kézbesítendő küldemények azonosítása; kiosztás: nem könyvelt küldemények; válaszküldemények; többletszolgáltatással feladott levélküldemények; utalványok; csomagküldemények; tételes küldemények; kézbesítők átvételi feladatai; kézbesítők rögzítési feladatai az EKR-ben/PDA-n
Postahelyen belüli ellátmányok és beszolgáltatások kezelése	ellátmányok elszámolása, kiadása felvevőnek, kézbesítőnek; kezelői és kézbesítői beszolgáltatások átvétele;
Eltérések keresése/kezelése: hiány, többlet	eltérés típusának meghatározása; pénztári eltérések kezelése, nyilvántartása, rendezése;
Felvételi tevékenység leszámolása	leszámolás a felvett küldeményekről, a beszedett bérmentesítési díjakról, és a felvett, kezelt bizonylatokról; leszámolás okirati elkészítése; okiratok, pénzüsszegek, küldemények átadása/átvétele;
Kézbesítési tevékenység leszámolása	kézbesítési tevékenységgel összefüggő leszámolási feladatok; leszámolás előkészületei; leszámolás küldeményekről, a kézbesítéskor beszedett díjakról; leszámolás okirati elkészítése; okiratok, pénzüsszegek, küldemények átadása/átvétele; nem kézbesített küldemények további kezelése;
Napi zárás, elszámolás	ügyfélszolgálati munkahelyek napi összesítésének készítése; a szolgáltatóhely napi összesítésének elkészítése; eltérések típusai és kezelésük, postai és számadói követelés rendezése; NER analitikák; pénzforgalmi számadások összeállítása és továbbítása; postahelyi készpénzgazdálkodás irányelvei; postahelyi ellátmány igénylése és átvétele; beszolgáltatás összeállítása; szolgáltatóhely havi zárásával/összesítésével kapcsolatos teendők
Egyéb főpénztárosi feladatok	postai értékcsikk, postakonform termékek kezelőnek történő kiosztás és elszámolás; vizonteladói értékesítés feladatai; rontott postai értékcsikk kezelése; sorsjegynyemrények kifizetése; készpénzváltás a főpénztárban;

**Fejlesztendő kompetenciák:**

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Küldeménnyel, utalvánnyal, egyéb bizonylattal leszámoltatja a munkahelyet, kézbesítőket.	Általános leszámoltatási szabályok. Felvételi és kézbesítési tevékenységgel összefüggő leszámolási feladatok.	Teljesen önállóan	Logikus, gyors és racionális gondolkodás. Folyamatos együttműködés, digitális és személyes kommunikáció a munkatársakkal. Összetett feladatok megoldása.	Szakmai szoftverek és hardverek, POS terminál, PDA használata
Beszedett és kifizetett összegek alapján mérlegeket készít	Munkahelyek leszámoltatásának ismerete.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver és hardver eszközök használata
Megállapított pénztári eltéréseket keres, rendez.	Leszámolások összesítése. Eltérések (hiány/többlet) kezelése.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftverek használata
Kiállítja a leszámolóhoz kapcsolható okiratokat.	Felvételi tevékenységhez kapcsolódó leszámoltatás ismerete.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver és hardver eszközök használata
Készpénz beszolgáltatást készít.	Napi zárás ismerete.	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver használata
Ellátmányt igényel.	Napi zárás ismerete.	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver használata
Összeállítja a postahely napi elszámolását.	Napi zárás és leszámolás ismerete.	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver használata
Zárlatokat készít, a felvett küldeményeket fajtánként, irányonként csoportosítja.	Zárlatkészítés ismerete.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver és hardver eszközök használata
Elvégzi a küldemények kiosztását házhoz és postahelyi kézbesítésre.	Könyvelt és nem könyvelt küldemények, utalványok, csomagküldemények, tételes küldemények kiosztása házhoz és postahelyi kézbesítésre.	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver és hardver eszközök használata

Tanulási terület: Postai ügyintézés

Tantárgy: Postahelyi kézbesítés

óraszám: 70 óra

Postai elméleti oktatás: 8 óra

Postai akkreditált gyakorlóhely: 44 óra

**Duális képző által biztosított tartalom:**

Témakörök	Kapcsolódó ismeretek
Postahelyi kézbesítés általános ismeretei	<i>honnan/mikor érkeznek küldemények postahelyi kézbesítésre? milyen rendszer szerint tároljuk a küldeményeket?</i>
Küldemények kézbesítési szabályai	<i>postahelyi kézbesítésben érintett küldemények; átvételre jogosultak köre; átvevő azonosítása;</i>
A postahelyi kézbesítés során használt eszközök, rendszerek bemutatása	<i>értesítő küldemény érkezéséről; kézbesítő okirat; IPH alkalmazás; aláírópad;</i>
Küldemények rendelkezésre tartási ideje	<i>letéti idők ismerete, alkalmazása; letétbe adott hivatalos iratok speciális kezelése;</i>
Speciális esetek	<i>sérült küldemény kezelése; kézbesített küldemény visszavétele, kezelése; kézbesíthetetlen küldemények kezelése;</i>

**Fejlesztendő kompetenciák:**

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Postai szolgáltatóhelyen magánszemélynek vagy szervezetnek küldeményeket kézbesít.	Átvételi jogosultak, igazoltatási okiratok, dokumentumok kezelése.	Teljesen önállóan	Pontos, körültekintő adatellenőrzés, szabályzat előírásainak precíz betartása. Átvevőkkel szemben előzékeny, udvarias, problémamegoldó, együttműködő magatartás tanúsítása.	Szakmai szoftver, vonalkódolvasó, PDA kezelése
Postahelyi kézbesítő munkahelyet kezel postai szolgáltató informatikai rendszerében.	Munkahely nyitása, zárása, küldemények rögzítése a rendszerben.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver, vonalkódolvasó, PDA kezelése
Fiókbérlők küldeményeit rendezi és kézbesíti.	Kézbesítés fiókbérlőknek.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver és hardver használata
Címzettekkel, átvételi jogosultakkal kommunikál, adatokat egyeztet.	Átvételi jogosultak köre, azonosítási okiratok, igazoltatás.	Teljesen önállóan		PDA kezelése, nyomtató, szakmai szoftver használata
Sérült küldeményeket kezel.	Sérült küldemények kezelési folyamatának ismerete.	Instrukció alapján részben önállóan		Digitális mérlegek, irodai és szakmai szoftver használata

Tanulási terület: Postai ügyintézés

Tantárgy: Kispostavezetői szakmai ismeretek

óraszám: 50 óra

Postai elméleti oktatás: 8 óra

Postai akkreditált gyakorlóhely: 24 óra

**Duális képző által biztosított tartalom:**

Témakörök	Kapcsolódó ismeretek
A vezető biztonsági feladatai, felelőssége	<p>beléptetés szabályai;            pénzek, értékek, küldemények őrzése;            biztonságtechnikai eszközök a gyakorlóhelyen és azok használata;            biztonsági ellenőrzések, vizsgálatok;            adatvédelem; informatikai biztonság;            tűz-, katasztrófa- és környezetvédelemmel kapcsolatos vezetői felelősség;            rendkívüli események kezelése; eljárás jogsértő cselekmény esetén;            nyomozóhatósági megkeresések kezelése</p>
Humán erőforrás-menedzsment a kispostán	<p>munkaviszony létesítése, biztosított jogviszony bejelentése, munkaviszony megszűnése, megszüntetése; munkavégzéssel kapcsolatos nyilvántartások, dokumentumok; szabadságok kezelése; bérelszámolással kapcsolatos tudnivalók;            postai szociális és jóléti juttatások, ösztönző rendszer; munkaerőmegtartás; képzési igények kezelésének folyamata;            hatékony munkaszervezés módjai; postahely nyitását megelőző feladatok;            etikai kódex a mindennapokban            megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása</p>
Postavezetői ellenőrzés	<p>vezetői ellenőrzés célja, feladatai, alapelvei a postahelyen;            ellenőrzést végző felelőssége, joga és kötelezettségei a gyakorlatban, az ellenőrzés végrehajtása, dokumentálása, felelősségre vonás;            kézbesítők ellenőrzése;            ETMR használata a postahelyen,            ügyfélértékelők marketingkommunikációs anyagok szerepe, elhelyezésük</p>
Gazdálkodási feladatok; költséggazdálkodás és készletgazdálkodás a gyakorlatban	<p>üzemviteli anyagok, küldeményazonosítók és nyomtatványok igénylése;            szigorú számadás alá tartozó nyomtatványok nyilvántartása, kezelése;            értékcsikk és postakonform termékek igénylése;            kerékpár igénylése, karbantartása,            EPER postál használatára vonatkozó tudnivalók;            munkavédelmi anyagokkal kapcsolatos eljárás;            épület javítás, karbantartás; bútorokkal, postatechnológiai és egyéb eszközökkel kapcsolatos feladatok, informatikai igények, hibabejelentések, kerettúllépéssel kapcsolatos feladatok;            öltözőszekrények és hozzá tartozó kulcsok nyilvántartása, kiküldetéssel, munkába járással kapcsolatos költségtérítés;            képzéshez kapcsolódó utazási és szállásköltségek kezelése;            postai eszközök leltározása, selejtezése;</p>
Irat- és panaszkezelés	<p>ügyiratkezelés a postahelyen; iktatás, irattározás, selejtezés;            ügyfélbejelentések, panaszkezelési eljárások, panaszügyintézés (ÚPR); számlareklamációk kezelése; küldeményekkel kapcsolatos kárigények kezelése; ügyfél tájékoztatás és adatszolgáltatás a gyakorlatban;</p>
Postahelyek átadása a gyakorlatban	<p>átadás előkészítése,            postavezető tevékenység átadása;            főpénztár, postahelyi készletek, eszközök, bélyegzők, küldemények átadása;</p>

**Fejlesztendő kompetenciák:**

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Vezetőként elvégzi a biztonsággal kapcsolatos feladatokat, és az előírásoknak megfelelően, felelősséggel kezeli a beléptetést, a szolgáltatóhely kulcsait és az adatok védelmét.	Beléptetés, szolgáltatóhely belső rendje, kulcsok kezelése, adatvédelemmel és informatikai biztonsággal kapcsolatos vezetői feladatok. Felelősség a biztonságért.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek, módszerek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik mindig a helyzethez igazított megoldásokra.	
Alkalmazza a munkaviszony létesítésének szabályait, a kapcsolódó munkaügyi folyamatokat. Elvégzi a kapcsolódó feladatokat.	Munkaviszony létesítése, munkaerő-felvétel, munkavégzéssel összefüggő fogalmak, kapcsolódó nyilvántartások, dokumentumok. Szabadságok kezelése	Teljesen önállóan		
Postavezetői ellenőrzési feladatokat tervez, végrehajt és dokumentál.	Ismeri a vezetői ellenőrzés célját, feladatait, alapelveit, valamint az ellenőrzést végző felelősségét, jogait és kötelességét. A vezetői ellenőrzés tervezése, szervezése. Az ellenőrzés végrehajtása, dokumentálása.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Alkalmazza a gazdálkodási feladatokat, az elvárt költséggazdálkodás figyelembevételével megrendeli a szolgáltatás ellátásához szükséges anyagokat, értékcikket, eszközöket.	Költséggazdálkodás, gazdálkodási elvárások, anyagigénylés (üzemviteli, számítástechnikai), értékcikk igénylése.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Alkalmazza az ügyiratkezelés általános szabályait, a megszerzett ismeretek alapján iktatást végez.	Ügyiratkezelés általános szabályai, iktatás.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete



Figyelembe veszi a postahelyek átadására vonatkozó irányelveket, postahely átadását készíti elő.	Irányelvek a postahely átadásához. Az átadás előkészítése.	Teljesen önállóan	Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
--	--	-------------------	--

**Tanulási terület:** Logisztika

**Tantárgy:** Postai logisztika specialitásai

**óraszám:** 128 óra

Postai elméleti oktatás: 16 óra

Postai akkreditált gyakorlóhely: 34 óra

**Duális képző által biztosított tartalom:**

<b>Témakörök</b>	<b>Kapcsolódó ismeretek</b>
A posta logisztikai rendszere	eszközök, létesítmények; a logisztika hálózata;
Postai irányítószám bevezetése, felépítése, használata	helyes címzés és az irányítószám szerepe, jelentősége;
Járat fogalma; csoportosítása	gyakorlóhely által indított és fogadott járatok azonosítása;
Küldemények továbbításához használt eszközök	egységládák, csomagládák, ládajelzők; konténerek csoportosítása, használata; postai gyűjtőkazetta; üres egységládák, konténerek kezelése; IPH alkalmazás;
Záratokkal kapcsolatos tudnivalók	záratok fajtái; záratok összeállítása; záratok átadása-átvétele;
A postai logisztikai szervezetek és feldolgozási rendjük	a Posta logisztikai szervezetei (pl. OLK, CSLK, KLK, Logisztikai Üzemek, Depók stb.) tevékenységük, szerepük a feldolgozásban;
IT-rendszerek bemutatása	kapcsolatok a használt rendszerek között IPH, IRR, TFR, CSKR, EKR); előállított szállítási dokumentumok: Egyenleg; Rovatlap; Zárlatjegyzék; Közvetítőjegyzék;
Kezelési rendellenességek, szabálytalanságok	szállítással kapcsolatos szabálytalanságok; anyag és okirat hiány, hiányosság; záratok elmaradása; rovatolással kapcsolatos szabálytalanságok; tételes kezelt anyaggal kapcsolatos szabálytalanságok; levélküldeményekkel kapcsolatos szabálytalanságok; csomagokkal kapcsolatos szabálytalanságok; tévirányítás kezelése;

## Fejlesztendő kompetenciák:

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvart viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Postai logisztikai eszközöket, a logisztikai hálózatot, a szállítási feladatokat meghatározó tényezőket ismer fel. Postai irányítószámok alapján csoportosítja a küldeményeket.	Posta logisztikai eszközök, logisztikai hálózata, postai irányítószámok bevezetése, felépítése, használata. A szállítási feladatokat meghatározó tényezők. Küldemények csoportosítása feldolgozási szempontok szerint.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Bemutatja a járatokat, a járatit rendet, a járatszervezést, az anyagmozgató és egységakomány-képző eszközöket. A küldemények továbbításához használja a postai szolgáltató eszközeit.	Járatok csoportosítása, járatit rend, járatszervezés. Küldemények továbbításához használt eszközök. Anyagmozgató és egységakományképző eszközök.	Teljesen önállóan	A megszerzett ismeretek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik a postai szolgáltatónál végzendő logisztikai feladatok hatékony ellátására.	
Adott postai szolgáltató részére összeállítja a zárlatot, elkészíti a kapcsolódó dokumentációt.	Zárlatokkal kapcsolatos tudnivalók. Zárlatok készítése, dokumentálása.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Bemutatja a postai logisztikai szervezeteket és feldolgozási rendjüket, a küldemények irányítását, a szállítás dokumentumait. Elvégzi a zárlatok átadásátvételét.	A postai logisztikai szervezetek és feldolgozási rendjük. Belföldi és nemzetközi küldemények irányítása. Zárlatok átadásátvétele. A szállítás dokumentumai.	Teljesen önállóan		
Használja a postai szolgáltató logisztikai tevékenységét támogató IT rendszereket.	A postai szolgáltató logisztikai rendszerei.	Instrukció alapján részben önállóan		Postai szolgáltató logisztikához kapcsolódó IT programjainak felhasználói szintű ismerete
A megszerzett ismeretek alapján az érkezett értéknnyilvánításos, sérült csomaggal kapcsolatos szabálytalanságot kezeli, dokumentálja.	Szabálytalanságok rendezésének alapelvei. Tételesen kezelt anyaggal kapcsolatos szabálytalanságok. Küldeményekkel kapcsolatos szabálytalanságok.	Instrukció alapján részben önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete

Tanulási terület: **Ügyfélkezelés és vezetési ismeretek**

Tantárgy: **Ügyfélkezelés**

óraszám: 80 óra

Postai elméleti oktatás: 32 óra

Postai akkreditált gyakorlóhely: 48 óra

**Duális képző által biztosított tartalom:**

<b>Témakörök</b>	<b>Kapcsolódó ismeretek</b>
Ügyfélközpontú szolgáltatás	<i>ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, elemei, ügyfélkapcsolat jelentősége, „ügyfél az első” szemlélet a gyakorlatban; ügyfél bizalmának elnyerése; ügyfélszolgálati munkatárs feladatai, elvárt viselkedés; proaktív ügyfélszolgálati tevékenység a postahelyen;</i>
Üzleti etikett	<i>írott és íratlan szabályok; elvárt üzleti, közéleti viselkedési normák; on-line ügyfélszolgálat szabályai a gyakorlatban;</i>
Ügyféltípológia, ügyfélszegmentálás	<i>ügyféltípusok azonosítása; különböző típusú ügyfelek kezelése a postahelyen; „nehéz vagy problémás” ügyfél kezelése a gyakorlatban; ügyfélprofilok azonosítása; ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők felismerése, VIP ügyfélkör a postahelyen;</i>
Ügyfélkapcsolatok kezelése	<i>új ügyfél szerzése, ügyfélmegtartása a gyakorlatban; ügyfelek adatkezelési szabályai; sikeres ügyfélkezelés a postahelyen; problémamegoldás, konfliktuskezelés, panasz- és reklamációkezelés a gyakorlóhelyen; ügyfél érdekeinek felismerése, az ügyfél problémájának megértése és elfogadása; nyertes-nyertes helyzet megteremtése a gyakorlatban;</i>
Stresszkezelés	<i>stresszkezelés a mindennapi munkafolyamatokban a tanult módszerek használatával;</i>
Értékesítési ismeretek	<i>tudatos értékesítés alkalmazása a postahelyen; felkészülés-előkészület, kapcsolatteremtés, igényfelmérés, választható lehetőségek feltérképezése, érveléstechnikák használata, zárás a mindennapokban; többletszolgáltatások ajánlása, keresztértékesítés alkalmazása; az értékesítő, mint tanácsadó a gyakorlatban; értékesítési tevékenységet támogató eszközök használata; postahelyi értékesítési folyamathoz kapcsolódó feladatok; értékesítési tervek/elvárások, teljesítés megismerése a gyakorló hely vonatkozásában;</i>

**Fejlesztendő kompetenciák:**

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, és eleget tesz az elvárásoknak. Képes az ügyfélorientált szemlélet szerinti feladatmegoldásra.	Ügyfélközpontúság fontossága, jelentősége, ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái, ügyfélszolgálati munkatárs feladatai, ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák, ügyfélszolgálati tevékenységet végzőkkel szembeni elvárások.	Teljesen önállóan		
Alkalmazza az üzleti etikett szabályait, az elvárt hivatali norma szerint viselkedik.	Üzleti etikett szabályai, illemszabályok, hivatali viselkedési formák és normák.	Teljesen önállóan		
Beazonosítja a különböző ügyféltípusokat, és a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszert alkalmaz.	Ügyféltípezés jelentősége, alkalmazási területei, ügyféltípezési elméletek, ügyféltípusok és jellemzőik, az egyes ügyféltípusok kezelésének módszertana, nehéz ügyféltípusok kezelése, ügyféltípusok és személyiségtípusok közti összefüggések.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek, módszerek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik a helyzethez igazított megoldások alkalmazására.	
Szegmentálja a postai szolgáltatói szektor ügyfélkörét.	Ügyfélszegmentálás fontossága, célja, folyamata és módszertana. Adatgyűjtés külső és belső forrásokból, az ügyfél elégedettségét befolyásoló tényezők. VIP ügyfélkör azonosítása, kialakítása.	Instrukció alapján részben önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Hatékonyan alkalmazza a megszerzett ismereteket a gyakorlatban az ügyfélkezelés során.	Az ügyfélkezelés fontossága, sikeres ügyfélkezeléshez szükséges attitűd, asszertivitás az ügyfélkezelésben, problémamegoldó, konfliktuskezelő módszerek, panasz- és reklamációkezelés folyamata, eszközei, a nyertesnyertes helyzet megteremtése.	Teljesen önállóan		

Felismeri a stressz jeleit önmagán és másokon, és a tanult módszerekkel kezeli azt.	A stressz fogalma, okai, egyénre gyakorolt hatásai. A stressz jeleinek felismerése. Stresszkezelési módszerek.	Teljesen önállóan	
Postai szolgáltatásokat értékesít.	Értékesítési folyamat lépései, az egyes lépések során alkalmazandó módszerek, szabályok.	Teljesen önállóan	

**Tanulási terület:** Ügyfélkezelés és vezetési ismeretek

**Tantárgy:** Vezetési ismeretek

**óraszám:** 62 óra

Postai elméleti oktatás: 16 óra

Postai akkreditált gyakorlóhely: 16 óra

**Duális képző által biztosított tartalom:**

Témakörök	Kapcsolódó ismeretek
Vezetési ismeretek alapjai	megismert vezetői szerepek, vezetői jellemzők, vezetői kompetenciák azonosítása a gyakorlatban, vezetői példamutatás és vezetői stílusok a gyakorló helyen;
Vezetői kommunikáció	vezetői kommunikációs stílusok azonosítása a gyakorlatban asszertív és partneri vezetői kommunikáció, az empátia és az értő figyelem, az aktív hallgatás, a viták és véleménycserék, valamint az elutasítás megfigyelése a mindennapokban;
Vezetői feladatok	vezetői ellenőrzés; visszacsatolás, delegálás, motiválás, döntés, valamint konfliktuskezelés és munkatársi fejlesztés megfigyelése, azonosítása a gyakorló helyen;
Csapatvezetés	megismert csapatszerepek, illetve csapatműködés jellemzőinek azonosítása a gyakorlatban; generációs sajátosságok a gyakorló helyen; együttműködés, versengés, csapatépítés, csapatfejlesztés és csoportos problémamegoldás a mindennapokban,

**Fejlesztendő kompetenciák:**

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Egy postai szolgáltatóhelyen középvezetői szerepet lát el.	A vezetés fogalma, vezetői szerep, vezetői felelősségvállalás, vezetői kompetenciák, elvárt viselkedési normák. Másokért, mások munkájáért történő felelősségvállalás.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek, módszerek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik mindig a helyzethez	

<p>A helyzethez igazított vezetői stílust alkalmaz. Alkalmazza az asszertív kommunikáció eszközrendszerét.</p>	<p>Vezetői kommunikációs stílusok, asszertív kommunikáció, helyzetfüggő vezetés.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	<p>igazított megoldásokat választani, alkalmazni. Másokhoz empátiával közeledik és értő figyelemmel hallgat.</p>	
<p>Mások számára SMART-célokat tűz ki, azok teljesítését nyomon követi. A haladásról és elért eredményről konstruktív visszajelzést ad, a teljesítményről minősítésmentes értékelést ad.</p>	<p>SMART-célok, célkitűzés módszertana, célkitűzés nyomon követésének lépései, szabályai, konstruktív visszajelzés alapszabályai, teljesítményértékelés folyamata.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		
<p>Nehéz helyzeteket, konfliktusokat kezel, és előremutató módon átfordítja őket.</p>	<p>Nehéz helyzetek, konfliktusok kezelése, a vita, véleménycsere szabályai. Manipulációs csapdák elkerülése, elutasítás kezelése.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		
<p>A tanult eszközök valamelyikét alkalmazva motiválja, fejleszti a munkatársakat.</p>	<p>Motivációs elméletek, motivációs összetevők, motivációs mozgatórugók, munkatársak fejlesztése.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		
<p>A csapatban megjelenő szerepeket beazonosítja és a csapat hatékony működésének elősegítésére, fejlesztésére javaslatot tesz.</p>	<p>Csapat szerepek és jellemzőik. A csapat hatékony működésének jellemzői. Csapatépítés, csapatfejlesztés.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		

## A szakirányú oktatásban részesülő tanulók teljesítményének értékelése a duális képzőhelyen

A duális képzőhely lebonyolításában **kétféle formában** valósulhat meg felkészítés.

1. postai elméleti oktatás
2. akkreditált gyakorlóhelyen történő gyakorlati oktatás

A **postai elméleti oktatás** során minden oktatási napon egy 1-5-ig terjedő osztályozási skálán értékeli az oktató a szakmát tanulók munkáját.

Értékelés szempontjai:

- ✓ tanuló előzetes tudásának mértéke
- ✓ tanuló aktivitása és proaktivitása
- ✓ feladatmegoldásokban való részvétele
- ✓ szakmai érdeklődése és nyitottsága
- ✓ a témához való hozzáállása

Az oktató az érdemjegyet a Foglalkozási naplóban rögzíti, az erre rendszeresített korlátozott elérésű online felületen. A rögzített érdemjegyet a Magyar Posta erre kijelölt munkatársa vezeti át a zártrendszerű eKréta felületre.

Alkalmazott osztályozási skála:

- ✓ jeles (5)
- ✓ jó (4)
- ✓ közepes (3)
- ✓ elégséges (2)
- ✓ elégtelen (1)

Az **akkreditált postai gyakorlóhelyen történő oktatás** esetében szintén minden oktatási napon egy 1-5-ig terjedő osztályozási skálán értékeli a gyakorlatvezető az általa felkészítendő szakmát tanuló/tanulók munkáját.

Értékelés szempontjai:

- ✓ tanuló elméleti tudása
- ✓ pontos, precíz munkavégzése felügyelet alatt
- ✓ előrehaladása
- ✓ fegyelmezetttség, odafigyelés, aktivitás
- ✓ szakmai érdeklődése és nyitottsága
- ✓ a gyakorlathoz való hozzáállása

A gyakorlatvezető az érdemjegyet a Foglalkozási naplóban rögzíti, az erre rendszeresített korlátozott elérésű online felületen. A rögzített érdemjegyet a Magyar Posta erre kijelölt munkatársa vezeti át a zártrendszerű eKréta felületre.

Alkalmazott osztályozási skála:

- ✓ jeles (5)
- ✓ jó (4)
- ✓ közepes (3)
- ✓ elégséges (2)
- ✓ elégtelen (1)

Az egybefüggő szakmai gyakorlat végső értékelése egyetlen osztályzattal történik, a részosztályzatok átlaga alapján. A kerekítés esetén a matematikai kerekítés szabályait alkalmazzuk.

### Szakmai vizsgára bocsátás feltétele

Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

*Szakmai vizsga részei:*

#### 1.) Központi interaktív vizsga

A vizsgafeladat az alábbi témakörök tanulás eredményeit méri a megadott arányban:

Marketing ismeretek 10%

Postai, pénzforgalmi küldemények és szolgáltatások és jellemzőik 20%

Felvételi tevékenység és háttértevékenység postai szolgáltatónál 30%

Postahelyi kézbesítéssel kapcsolatos tudnivalók 10%

Kispostavezetői szakmai ismeretek 10%

Általános logisztikai ismeretek és a postai logisztika specialitásai 20%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- ✓ A teljes feladatsor pontszáma 100 pont.
- ✓ A végső pontszám csak egész szám lehet.
- ✓ Az egyes feladatokra részpontszám is adható, azonban mindig csak egész szám, fél pont nem.
- ✓ Központi interaktív vizsga pontszámai témakörönként:
  - Marketing ismeretek 10 pont
  - Postai, pénzforgalmi küldemények és szolgáltatások és jellemzőik 20 pont
  - Felvételi tevékenység és háttértevékenység postai szolgáltatónál 30 pont
  - Postahelyi kézbesítéssel kapcsolatos tudnivalók 10 pont
  - Kispostavezetői szakmai ismeretek 10 pont
  - Általános logisztikai ismeretek és a postai logisztika specialitásai 20 pont
- ✓ Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.
- ✓ A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át megszerezte.

#### 2.) Projektfeladat

A vizsgatevékenység leírása

Projektfeladat végrehajtása és az elkészített portfólió szóbeli bemutatása a szakmai cselekvőképesség vizsgálata érdekében.

Egy feladatsorban meghatározott postai ügyintézői feladatok végrehajtása szimulált vagy valós munkakörnyezetben (postai szolgáltatónál) a helyes ügyfélkezelési módszertan alkalmazásával.

A következő témakörök tanulási eredményeit méri:

- Munkahely nyitása és zárása
- Postai küldemények felvétele
- Pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása



- Ajánlási, értékesítési tevékenység
- Postahelyi kézbesítés
- Küldeményekkel történő leszámolás
- Pénzekkel, értékekkel történő leszámolás
- Háttértevékenységek –rovatolási, kiosztási és napi elszámolási feladatok

A portfólió tartalma:

A postai szolgáltató egy teljes napi munkájának, feladatainak folyamat szinten történő bemutatása adatokkal feltöltött minta dokumentumokkal alátámasztva.

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 60%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:


- ✓ A vizsgafeladat minimum 50 pontos, maximum 100 pontos a feladatsor tartalmától függően.
- ✓ A pontozási szempontokat a feladatsorhoz készített értékelési és pontozási szempontrendszer tartalmazza, melynek a szakmai tudás mérésén túl az ügyfélközpontú szemléletre és az ajánlási, értékesítési tevékenység értékelésére is ki kell terjednie.
- ✓ Témánkénti értékelési arányok:
  - Munkahely nyitása és zárása 5%
  - Ügyfélkezelés 20%
  - Ajánlási, értékesítési tevékenység 10%
  - Felvételi, be- és kifizetési tevékenység 20%
  - Postahelyi kézbesítés 5%
  - Leszámolás 10%
  - Háttértevékenység 20%
  - Portfólió összeállítása, szóbeli bemutatása 10%
- ✓ A portfólió értékelésének szempontjai:
  - mennyire komplex a feladat megoldása
  - mennyire sikerült megfelelő dokumentumokkal bemutatni a folyamatokat
  - mennyire folyamat alapú a projéktmunka
  - a portfólió igényessége, minősége, színvonala
  - a szóbeli bemutatás érthetősége, logikussága, komplexitása
- ✓ A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

Jóváhagyta:

  
Kalocsai Katalin

Humánerőforrás Fejlesztési Központvezető  
Magyar Posta Zrt.

Jóváhagyta:

  
Jobbágné Füreder Anita  
igazgató

Miskolci SZC Baross Gábor  
Üzleti és Közlekedési Technikum



## Miskolc\_13. évfolyam\_évközi

Összesítés						
Tantárgy	Tantárgy óra	Óraszám szabadsávval együtt	Postai elmélet óraszám	Postai gyakorlat óraszám	Szakképző intézmény óraszám	Szakképző intézmény óraszám szabadsávval
Munkavállalói idegen nyelv	62	62	0	0	62	62
Háttértevékenység postai szolgáltatónál	230	230	32	162	36	36
Postahelyi kézbesítés	70	70	8	44	18	18
Kispostavezetői szakmai ismeretek	50	50	8	24	18	18
Általános logisztikai ismeretek	50	62	0	0	50	62
Postai logisztika specialitásai	128	128	16	34	78	78
Ügyfélkezelés	80	80	32	48	0	0
Vezetési ismeretek	50	62	16	16	18	30
	<b>720</b>	<b>744</b>	<b>112</b>	<b>328</b>	<b>280</b>	<b>304</b>

