



Képzési program

a Postai üzleti ügyintéző duális képzéséhez
12. évfolyam összefüggő (nyári) szakmai
gyakorlat

Létrejött a *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

Duális képzőhely adatai:

Név: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Cím: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

Céggjegyzék-szám: Cg. 01-10-042463

E-mail cím: ugyfelszolgalat@posta.hu

A képzési program a *Postai üzleti ügyintéző* szakma 5 éves képzés 12. évfolyamának összefüggő (nyári) szakmai gyakorlatához készült, és a *Képzési és kimeneti követelmények* figyelembevételével került összeállításra.

Célunk, hogy a szakmai képzésben érintett tanuló, illetve a képzésben részt vevő 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 12. évfolyamot követő összefüggő szakmai gyakorlat tekintetében tartalmazza a duális képzőhely által biztosított tananyagelemeket. A duális képzőhelynél a szakmaspecifikus oktatás a tanintézményben elsajátított ismeretekre épül. Képzési programunk tartalmazza a duális képzőhely által biztosított tananyagelemeket postai elméleti oktatás és az akkreditált gyakorlólhelyen megvalósuló gyakorlati képzési időtartamok jelölésével. A duális képzőhely a gyakorlati oktatás mellett elméleti képzést is biztosít a tanuló/képzésben részt vevő személy leghatékonyabb felkészítése érdekében. A duális képzőhelynél ütemezett szakmaspecifikus elméleti és gyakorlati oktatás egymásra épülve, illetve egymást kiegészítve növeli a hatékony ismeretátadást, elősegíti a szolgálatói tevékenységünk gyakorlatban történő alkalmazását.

A képzési program tartalmazza továbbá a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy értékelésére és minősítésére vonatkozó **értékelési és minősítési kritériumokat** is.

Tanulási terület: **Összefüggő szakmai gyakorlat**

össz óraszám: 160 óra

Tantárgy: **Összefüggő szakmai gyakorlat**

óraszám: 160 óra

Postai elméleti oktatás: 32 óra

Postai akkreditált gyakorlóhely: 128 óra

Duális képző által biztosított tartalom:

Témakörök	Kapcsolódó ismeretek
A posta arculati elemeinek megjelenése a gyakorlóhelyen	<i>arculati elemek azonosítása a postahelyen;</i>
Eladói megjelenés és eladói magatartás	<i>postai ügyfélszolgálati ügyintéző megjelenésének és magatartásának megfigyelése,</i>
A személyes eladás jelentősége, gyakorlati módszerei	<i>személyes eladás megfigyelése, módszerek és eladási lépések azonosítása, kérdezői technikák megfigyelése, azonosítása;</i>
Felvételi munkahely működtetése, dokumentációk kezelése a postahelyeken	<i>munkahely nyitása-zárása; kezelési okiratok vezetése, őrzése; bélyegzők biztonságos használata; felvett küldemények, kezelt bizonylatok őrzése azok átadásáig;</i>
Küldemények felvétele a postákon	<i>levél- és csomagküldemények kezelési szabályainak ismerete, betartása; küldeményazonosítók, jelzők használata; ügyfél igények kezelése, küldemények felvétele; küldemények átadása feldolgozásra;</i>
Különszolgáltatásos küldemények kezelése a gyakorlóhelyen	<i>különszolgáltatások ismerete, az eltérő kezelési szabályok betartása</i>
Nemzetközi küldemények kezelése a postákon	<i>külföldre feladott küldemények feladási feltételeinek ismerete; kiviteli szabályok ismerete; küldemények felvétele, felszerelése, átadása feldolgozásra;</i>
Tömeges felvétel a mindennapokban	<i>tömeges küldemények felvételének feltételei, szabályai; hátravont kezelés folyamata;</i>
Postai szolgáltatás díjainak kiegyenlítése, elszámolása a postahelyeken	<i>a postai szolgáltatás díjának megállapítása, bérmentesítési módok alkalmazása; leszámolás a beszedett díjakról;</i>
Felvételhez kapcsolódó egyéb tevékenységek a gyakorlatban	<i>postai értékcsikk és postakonform termékek értékesítése; személyes bélyeg; rontott értékcsikk kezelése; szerencsejáték értékesítés; feladó utólagos rendelkezése – adatszolgáltatás – tudakozódás; számla és nyugtaadás szabályai</i>
Küldemények útja a postahelyen	<i>küldemények útja felvételtől a kézbesítésig; küldemények feldolgozása a gyakorlóhelyen; küldemények továbbításában, szállításában közreműködő szervezeti egységek, kezelők és feladataik; kézbesítésre érkezett küldemények átvétele, kiosztása kézbesítésre; kézbesítés, leszámolás, kézbesíthetetlen küldemények kezelése;</i>
Logisztika és a Posta kapcsolata a postákon	<i>gyakorlóhely által fogadott/indított járatok azonosítása (szállított tartalom, időpont, stb.); érkezett/indított járatokhoz kapcsolódó okiratok szerepe, használata;</i>
Befizetések kezelése, kifizetések teljesítése a gyakorlatban	<i>belföldi postautalvány szolgáltatás ismerete, kezelése; bankszámlára történő befizetések módjai és kezelésének folyamata; belföldi postautalvány, kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány kifizetése postahelyen, speciális utalvány kifizetési esetek szabályai; egyéb befizetési lehetőségek ismerete;</i>

„Sárga csekk”, „fehér csekk” kezelése a postahelyeken	készpénzátutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás elfogadása, felvétel előtti vizsgálata, OCR sáv adatainak ismerete, bizonylat kezelése, érvényesítése, törlés esetei, és folyamata, kezelés közben sérült készpénzátutalási megbízás; adatrögzítés; ügyfélátvilágítás KM esetén; pénzforgalmi feladóvevény másodpéldány;
POS terminál használata a gyakorlatban	POS tranzakciók ismerete, alkalmazása – sztornózás – kezelői és NER zárás;
Megtakarítások a postákon	lakossági megtakarítási termékek ismerete, ajánlása; a megtakarításokra vonatkozó kezelési szabályok ismerete;
Biztosításokkal kapcsolatos igények kezelése a gyakorlőhelyen	életbiztosítási és egyéb biztosítási termékek ismerete, ajánlása a kapcsolódó kezelési folyamat megfigyelése;
Kezelői leszámolás a postahelyeken	kezelt bizonylatokról, készpénzről, felvett küldeményekről, beszedett díjakról leszámolás a munkaidő végén a vonatkozó postai szabályok szerint

Fejlesztendő kompetenciák:

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Felkészül a felvevő munkahely nyitására.	Kezelési okiratok, bélyegzők, postai szolgáltatónál használt informatikai rendszerek.	Teljesen önállóan	Szakszerű, de közérthető kommunikáció. Szakmai elhivatottság, bizalomkeltő megjelenés és üzleti titoktartás. Pontos, biztonságos, gyors pénzkezelés. A technológiai folyamatok, utasításoknak megfelelő pontos végrehajtása.	Irodai szoftverek, digitális mérlegek és postai segédprogramok használata
Felismeri a személyes eladás lehetőségeit, előnyeit.	A személyes eladás fogalma, a személyes eladás alkalmazási területei, előnyei.	Teljesen önállóan		
Megállapítja a küldemények bérmentesítési díját.	Postai szolgáltatások díjai, díjlerovási módok.	Teljesen önállóan		Postai szolgáltató informatikai rendszer és digitális mérleg használata
Pénzt, bankkártyát kezel, ki- és befizetéseket teljesít.	A teljes anyagi felelősség, a pénzkezelés és a biztonsági előírások ismerete.	Teljesen önállóan		UV-lámpa, POS terminál és egyéb hardverek használata
Megtakarítási szolgáltatásokat értékesít és visszavált.	Megtakarítások jellemzői, nyilvántartás, szakszerű ajánlás és ügyfél felvilágosítása.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftverek és hardverek használata
Készpénzátutalási megbízásokat kezel, valamint utalványokat felvesz és kifizet.	Technológia folyamat ismerete, elszámolási, díjazási ismeretek.	Teljesen önállóan		Postai szolgáltató informatikai rendszer használata
Biztosításokat közvetít.	Biztosítási alapfogalmak, jellemzők, díjfizetési módok, kártérítési eljárások.	Instrukció alapján részben önállóan		Biztosító informatikai rendszere, kalkulátorok használata

<p>Értékcikket, postakonform termékeket értékesít, ellátja a felvételhez kapcsolódó egyéb feladatokat.</p>	<p>Értékesítési és technológiai folyamatok ismerete.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	<p>Postai szolgáltató informatikai rendszer használata</p>
<p>Elkészíti a felvevő munkahely leszámolását.</p>	<p>A leszámolás menete, küldemények, készpénz átadása, munkahely lezárása.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>	<p>Irodai szoftverek, digitális mérlegek és postai segédprogramok használata</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 gyakorlőhelyen történő gyakorlati oktatás

A **postai elméleti oktatás** során minden oktatási napon egy 1-5-ig terjedő osztályozási skálán értékeli az oktató a 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 gyakorlőhelyen történő oktatás** esetében szintén minden oktatási napon egy 1-5-ig terjedő osztályozási skálán értékeli a gyakorlatvezető az általa felkészítendő tanuló/tanulók munkáját.

Értékelés szempontjai:

- ✓ tanuló elméleti tudása
- ✓ pontos, precíz munkavégzése felügyelet alatt
- ✓ előrehaladása
- ✓ fegyelmezettség, 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.


Jóváhagyta:


Kalocsai Katalin



Humánerőforrás Fejlesztési Központvezető
Magyar Posta Zrt.

Jóváhagyta:


Jobbágyiné Füreder Anita
igazgató



Miskolci SZC Baross Gábor
Üzleti és Közlekedési Technikum