

**SZAKMAI VIZSGA FELTÉTELEI ÉS TARTALMA
KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK
SZAKMAI VIZSGÁRA VONATKOZÓ KIVONATA
POSTAI ÜZLETI ÜGYINTÉZŐ SZAKMA**

1 A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Közlekedés és szállítmányozás
- 1.2 A szakma megnevezése: Postai üzleti ügyintéző
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 1041 15 07
- 1.4 A szakma szakmairányai: -
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Kereskedelem ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése:-
- 1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: -, Technikumi oktatásban: 300 óra, Érettségire épülő oktatásban: 160 óra

8 A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

- 8.1 Szakma megnevezése: Postai üzleti ügyintéző
- 8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:
- 8.2.1 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése
- 8.2.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

8.3 Központi interaktív vizsga

8.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Postai üzleti ügyintéző szakmai ismeret

8.3.2 A vizsgatevékenység leírása

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%

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet).

Általános logisztikai ismeretek és a postai logisztika specialitásai	20%
--	-----

Kérdések száma: minimum 20 db – maximum 30 db

Az alábbi feladattípusok közül legalább 4 fajta jelenjen meg a feladatlapon:

- Fogalom kiválasztás: az alapfogalmak megfelelő definíciójának kiválasztása előre meghatározott definíciók közül.
- Esettanulmány értelmezése: a megadott szempontok szerint, a feladatlapon által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell rövid megjelölhető válaszokból kiválasztani a helyes vagy helytelen választ, válaszokat.
- Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása
- Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.
- Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

8.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 120 perc

8.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 40%

8.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: A teljes feladatsor pontszáma 100 pont.

A végső pontszám csak egész szám lehet.

Az egyes feladatokra részpontszámok is adható, azonban mindig csak egész szám, fél pont nem.

Központi interaktív vizsga	Értékelés
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 elérte.

8.4 Projektfeladat

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Postai üzleti ügyintéző projektfeladat

8.4.2 A vizsgatevékenység leírása

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

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet).

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.

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc felkészülési idő, maximum 60 perc bemutatási idő

8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 60%

8.4.5 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.

Projektfeladat	Értékelés
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 projekt munka
- a portfólió igényessége, minősége, színvonala
- a szóbeli bemutatás érthetősége, logikussága, komplexitása

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet).

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.4.6 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: Amennyiben valós munkakörnyezetben (postai szolgáltatóhelyen) történik a vizsgatevékenység, úgy postavezetői és/vagy gyakorlatvezetői jelenlét szükséges.

8.5 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

Vizsgarész	Tárgyi feltételek	A vizsgaszervező biztosítja
Projektfeladat	<p>Igényes gyakorlati vizsgakörnyezet, postai szolgáltatóhely szimulálása informatikai háttér biztosításával vagy valós munkakörnyezet (postai szolgáltatóhelyen) biztosítása, a feladatsor végrehajtásához szükséges mintaküldemények, nyomtatványok, biztonsági eszközök, érvényesítésre, illetve bérmentesítésre alkalmas eszközök és ezek működéséhez szükséges kiegészítők, bélyegzők, tollak, "játékpénz", kapcsolódó szakmai kiadványok, A4-es papír.</p>	x

8.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

8.7 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyaránnyal kell beszámítani:
Ágazati alapvizsga: 20%, Szakmai vizsga: 80%

8.8 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

9 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -