

FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Kézbcsítő

b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Kézbcsítő

Szakmai programkövetelmény azonosító száma:	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1
Szakmai programkövetelmény érvényessége	2016-11-24

2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

programkövetelmény modul azonosító száma	modul megnevezése
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-01	Kézbcsítői szolgáltatói magatartás
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-02	Általános tudnivalók kézbcsítőknck
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-03	Levél és utalványküldemények kézbcsítési tudnivalói
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-04	Csomagkézbcsítési tudnivalók
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-05	Gyorsszolgálati kézbcsítés tudnivalói
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-06	Hírlapkézbcsítés
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-07	Külrterületi kezelés speciális tennivalói
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-08	Termékismeret kézbcsítőknck
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-09	Értékesítés kézbcsítési helyzetekben
SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-10	Küldeménykézbcsítés informatikai eszközzel

4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

17 - Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció

5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELÖLÉSE

3 - szint

6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

Iskolai előképzettség

nyolcadik évfolyam elvégzésével tanúsított alapfokú iskolai végzettség

Szakmai előképzettség

szakmai előképzettséghez nem kötött

Egészségügyi alkalmassági követelmények

szükséges, éspedig:

Orvosi minősítés "C" kategória

Előírt gyakorlati idő

szükséges, éspedig:

postai szolgáltató munkakörben szerzett minimum 1 hónap

Egyéb feltételek

nem szükséges

7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA

<p>A postai szolgáltató kezelésébe került küldemények "élete" a kézbesítői tevékenység során kapja a legnagyobb figyelmet az ügyfelek részéről. A tevékenység jelen helyzetben rendkívül szerteágazó feladatokból áll. Nagy szükség van emiatt a magas szinten képzett szakemberekre, akik képesek szakszerű, erőteljesen szabályzott és ügyfél orientált munkavégzésre. Munkájuk során elvárás a fejlett kapcsolatteremtési, kommunikációs képesség és a konfliktushelyzetek felismerése valamint kezelése. A szakemberek tevékenysége többek között kiterjed: - küldemények kézbesítésére, - készpénz kezelésére - ügyfelek beazonosítására - ügyféligény alapú értékesítésre is. A képzést elvégző tudása alapján rendelkezik mindazokkal a képességekkel, melyek szükségesek szakmai feladataik felelősségteljes ellátásához.</p>

8. SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA

FEOR főcsoport megnevezése	FEOR száma	Foglalkozás megnevezése	A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület
5. Kereskedelmi és szolgáltatási foglalkozások	4135	Postai szolgáltató (kézbesítő, válogató)	Kézbesítő

9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÖSSZÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés összóraszáma	80	160
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

10. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése

3.1. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-01
A programkövetelmény modul megnevezése	Kézbésítői szolgáltatói magatartás

3.1.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	20	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	80	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.1.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a szolgáltatói munka sajátosságait.	Alkalmazni tudja a tanultakat a munkája során.	Képes az ismeretei helyén való alkalmazására. Elfogadja a vállalati kultúrát.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Felismeri az ügyféltípusokat, ügyfélelvárásokat.	Képes beazonosítani a különböző ügyféltípusokat, azok elvárásait.	Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására.
Ismeri a kommunikációs folyamatokat, helyzeteket, konfliktusok kialakulását, kezelésüket.	Képes az ügyfelekkel kommunikálni, konfliktusos helyzeteket beazonosítani és kezelni.	Jó helyzetfelismerő és áttekinthetősége van. Asszertívan kommunikál.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.
Ismeri a különböző viselkedésformákat, jellemző jegyeiket, és saját viselkedési típusát.	Képes a viselkedésformákat beazonosítani, azokhoz megválasztani a helyzethez megfelelő válaszviselkedést.	Nyitott az ügyfelekkel való rendszeres kapcsolatra, együttműködésre.	Új megoldásokat kezdeményez ügyfélkapcsolataiban.

Elegendő ismerettel rendelkezik az ügyfélpanaszok kezeléséhez.	Képes felismerni és tudja kezelni a problémás helyzeteket.	Empatikus a felmerülő ügyfélpanaszok kapcsán.	
--	--	---	--

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Ahhoz, hogy a képzésben résztvevő a szolgáltató által elvárt színvonalon tudjon az ügyfelekkel kommunikálni, szüksége van arra hogy a képzés során elsajátítsa azokat az ismereteket, mellyel a szolgáltatóra jellemző magatartás formát tud képviselni. A résztvevő elsajátítja az ügyfélkapcsolati tevékenység alfájának tekinthető kommunikációs helyzetek kezelésének lehetőségeit, konfliktusos helyzetek megoldási sémáit, valamint a panaszkezelés alapjait. A résztvevő megismeri helyét és szerepét a küldeménytovábbítási folyamatban, valamint a vele szemben támasztott elvárásokat.

3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-02
A programkövetelmény modul megnevezése	Általános tudnivalók kézbesítőknek

3.2.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	40	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	60	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.2.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Rendelkezik ismerettel a postai szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról.	Képes információt adni a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról.	Képes az ismeretei helyén való alkalmazására.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Ismeri a kézbesítési hálózat felépítését.	Képes átlátni a hálózat összetettségéből eredő különleges helyzeteket.	Elfogadja a szakmaetikai elveket.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására vezetői irányítással.
Ismeri a kézbesítéssel kapcsolatos szervezési feladatokat, a kapcsolódó előírásokat.	Képes megfelelően alkalmazni, betartani a technológiai előírásokat.	Jó helyzetfelismerő és áttekintőképessége van.	Feladataihoz kapcsolódóan képes megoldani a felmerülő problémákat, hibákat.
Ismeri és alkalmazza a kézbesítéshez kapcsolódó jogszabályi korlátokat.		Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. Betartja a tevékenységére vonatkozó előírásokat.	

Részletesen ismeri a kézbesítési technológiában előírtakat. Betartja az átvételi jogosultság szabályait.		Érdeklődő az ügyfelek kézbesítéssel kapcsolatos problémái iránt.	
--	--	--	--

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Ahhoz, hogy a képzésben résztvevő a szolgáltató által elvárt szakmai kompetenciákkal rendelkezzen, meg kell ismernie a hálózat felépítést, a biztonsági intézkedéseket, szabályokat, valamint a jogszabály által meghatározott kereteket és a belső munkavégzés rendjét.

3.3. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-03
A programkövetelmény modul megnevezése	Levél és utalványküldemények kézbesítési tudnivalói

3.3.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.3.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri és alkalmazza a levél és utalványküldemények kézbesítésre való előkészítésének előírásait.	Képes a küldeményeket megfelelő biztonsággal kezelni.	Kézbesítési tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Átfogó ismerettel rendelkezik a levél és utalványküldemények speciális kézbesítési előírásairól.	Képes megfelelően alkalmazni a levél és utalványküldemények speciális kézbesítési előírásait.	Törekszik munkája során a vállalati elvárásoknak való megfelelésre.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására vezetői irányítással.
Ismeri a levél és utalványküldeményekkel kapcsolatos leszámolási feladatokat.	Képes végrehajtani a levél és utalványküldeményekről történő leszámoláskor a keletkező szükséges kézbesítési feladatokat.	Törekszik az átvett küldeményeket minél nagyobb számban ügyfél kezéhez kézbesíteni.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.

Ismeri és alkalmazza a kézbesíthetetlen levél és utalványküldemények kezelésére vonatkozó szabályokat.	Képes megfelelő jelzésekkel kezelni a kézbesíthetetlen levél és utalványküldeményeket.	Nyitott az ügyfelek kézbesítéssel kapcsolatos problémáira, igyekszik megoldási javaslatokat adni.	Javaslatokat tesz a kézbesítés során tudomására jutott kézbesítési akadályok elhárítására.
--	--	---	--

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

A kézbesítői feladatok közé tartozik a levél és utalványküldemények kezelése. Ennek érdekében a képzés során fel kell készíteni a résztvevőket a feladatok szakszerű ellátására is. Fontos, hogy a résztvevő elsajátítsa az ezekhez kapcsolódó technológiai utasításokat a kiosztástól egészen a leszámolásig, valamint az esetleges kézbesíthetlenség kapcsán felmerülő feladatokig.

3.4. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-04
A programkövetelmény modul megnevezése	Csomagkézbesítési tudnivalók

3.4.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.4.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri és alkalmazza a csomagküldemények kézbesítésre előkészítésének előírásait.	Képes a küldeményeket megfelelő biztonsággal kezelni.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Átfogó ismerettel rendelkezik az egyes csomagtermékek speciális kézbesítési előírásairól.	Képes megfelelően alkalmazni a csomagküldemények speciális kézbesítési előírásait.	Kézbesítési tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására vezetői irányítással.
Ismeri a csomagküldeményekkel való leszámolási feladatait, képes ezek végrehajtására.	Képes végrehajtani a csomagküldeményekről történő leszámoláskor a keletkező szükséges kézbesítési feladatokat.	Törekszik a küldemények minél nagyobb volumenben történő sikeres kézbesítésére.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.
Ismeri a kézbesíthetetlen csomagok kezelésére vonatkozó szabályokat, és képes munkája során ezek alkalmazására.	Képes megfelelő jelzésekkel kezelni a kézbesíthetetlen csomagküldeményeket.	Nyitott az ügyfelek által kért és a szabályok által megengedett egyéb helyen történő kézbesítés megvalósítására a sikeresség érdekében.	Kezdeményez az ügyfeleknél alternatív kézbesítési lehetőségek alkalmazását.

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

A postai küldemények kézbesítése során a kézbesítő találkozhat csomagküldeményekkel is. Ennek érdekében a résztvevőknek a képzés során szükséges elsajátítani a kapcsolódó technológiai előírásokat, valamint a kezelési szabályokat a teljes körű ügyfél orientált feladatok ellátása érdekében.

3.5. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-05
A programkövetelmény modul megnevezése	Gyorsszolgálati kézbítés tudnivalói

3.5.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.5.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri gyorsszolgálati küldemények kézbesítésre előkészítésének előírásait, kapcsolódó dokumentumokat.	Képes a küldeményeket megfelelő biztonsággal kezelni.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Átfogó ismerettel rendelkezik az egyes gyorsszolgálati küldemények speciális kézbesítési előírásairól.	Képes megfelelően alkalmazni a gyorsszolgálati küldemények speciális kézbesítési előírásait.	Kézbesítési tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására vezetői irányítással.
Ismeri a gyorsszolgálati küldeményekkel való leszámolási feladatait, képes ezek végrehajtására.	Képes végrehajtani a gyorsszolgálati küldeményekről történő leszámoláskor a keletkező szükséges kézbesítési feladatokat.	Törekszik a küldemények minél nagyobb volumenben előírt idő alatt történő sikeres kézbesítésére.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.

Ismeri a kézbesíthetetlen gyorsszolgálati küldemények kezelésére vonatkozó szabályokat, és képes munkája során ezek alkalmazására.	Képes megfelelő jelzésekkel kezelni a kézbesíthetetlen gyorsszolgálati küldeményeket.	Nyitott a címzett ügyfelek által kért és a szabályok által megengedett egyéb helyen történő kézbesítés megvalósítására a gyorsaság és sikeresség érdekében.	Kezdeményez az ügyfeleknél alternatív kézbesítési lehetőségek (pl. helyszínek és személyek) alkalmazását.
--	---	---	---

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Napjainkban egyre nagyobb számban jelentkezik a gyors küldeménytovábbítási és kézbesítési ügyféligények. Ezek megfelelő kezeléséhez a résztvevőknek ismerniük kell a gyorsszolgálati, időgaranciás szolgáltatásokat, azok időkorlátait, kezelésükhöz alkalmazott technológiai előírásokat.

3.6. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-06
A programkövetelmény modul megnevezése	Hírlapkézés

3.6.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.6.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a hírlapkészítéssel kapcsolatos meghatározásokat, alapfogalmakat.	Képes a küldeményeket megfelelő biztonsággal kezelni.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Ismeri és alkalmazza az előfizetések kezelésével kapcsolatos tevékenységeket, eljárásokat.	Képes a hírlap előfizetésekkel kapcsolatos előírásokat megfelelően alkalmazni.	Készítési tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására.
Ismeri a hírlap előfizetési díjak elszámolására vonatkozó szabályokat, azokat alkalmazza munkája során.	Képes elvégezni az előfizetési díjak kezelésével kapcsolatos feladatokat.	Magabiztosan kezeli és rendszerezi az átvett pénzeket.	Betartja az ügyfelektől átvett pénzek kezelésére vonatkozó biztonsági előírásokat.
Ismeri az egyéb terjesztési hírlapok előfizetésére vonatkozó speciális előírásokat.	Képes a speciális előírásokat a gyakorlatban alkalmazni.	Törekszik a hírlapok készítésénél azok épségének fokozott megővására az ügyfél-elégedettség érdekében.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Az elektronikus sajtó térhódítása mellett az analóg hírolvasási szokások változtak ugyan, de nem szűntek meg. A hírlapterjesztési feladatok ellátása érdekében a résztvevőt olyan szakmai tudással kell felvértezni, mely alkalmassá teszi őt a szabályos munkavégzésre.

3.7. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-07
A programkövetelmény modul megnevezése	Külterületi kezelés speciális tennivalói

3.7.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.7.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a külterületen végzett küldeményfelvétellel kapcsolatos előírásokat, technológiai folyamatot.	Képes a küldeményeket megfelelő biztonsággal kezelni.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Ismeri és alkalmazza munkája során a díjazási-bérmentesítési előírásokat.	Képes a küldeményfelvételi tevékenység során az előírt díjazási elveket alkalmazni.	Küldeményfelvételi tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. Magabiztosan látja el a küldeményfelvétellel kapcsolódó feladatokat.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására.
Ismeri a küldeményfelvétel során kezelendő okiratokat, azokat szabályosan használja.	Képes szabályosan használni a tevékenység során alkalmazandó okiratokat.	Érdeklődő és előzőeken az ügyfelek által feladni kívánt küldeményeihez igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatban.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.

Rendelkezik értékcikk kezelési ismerettel, képes annak alkalmazására.	Képes szabályoknak megfelelően kezelni a rábízott értékcikkeket.	Értékcikkek és küldemények kezelése során a fokozott biztonsági előírásokat szem előtt tartja.	Önállóan kezeli a felvételi támpontokon jelentkező problémákat.
Ismeri és alkalmazza a speciális leszámolási feladatokat.	Képes végrehajtani a feladatokat a felvett küldeményekről történő leszámolásakor.		Empatikusan fogadja az ügyfélpanaszokat, továbbítja azokat a megoldásban kompetens munkatárs felé.

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

A települések külterületein lakók számára a külterületi kezelő nemcsak a postai szolgáltatót képviseli, hanem a külvilággal való kapcsolattartás egyik eszköze. A résztvevő a képzésen megismeri az alapvetően postai szolgáltatóhelyeken igénybe vehető szolgáltatások különleges kezelési (küldeményfelvételi) sajátosságait, melyek segítségével a külterületen lakók mentesülnek a közlekedési nehézségek alól. Ez a szolgáltató részéről társadalmi szerepvállalásnak is nevezhető.

3.8. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-08
A programkövetelmény modul megnevezése	Termékismeret kézbesítőknek

3.8.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	40	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	60	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.8.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Rendelkezik ismerettel a lakás-előtakarékossági lehetőségekről, annak működéséről és képes ismertetni azokat.	Képes bemutatni a termékeket, az azokhoz kapcsolódó példákat, számításokat.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Részletes ismerettel rendelkezik az aktuálisan nyújtott banki szolgáltatásokról, díjakról és képes ismertetni azokat.		Képviseli a vállalati érdekeket termék ajánlások kapcsán; megszólítja a területén lévő ügyfeleket.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.
Ismeri az aktuálisan elérhető élet és nem életbiztosítási termékek jellemzőit, képes ismereteit átadására.		Ügyfél igényeit szem előtt tartva képes banki, biztosítási és lakás-előtakarékossági lehetőségekről tájékoztatást adni.	Ismertetni tudja az ügyfél igényhez leginkább megfelelő termékeket.

Ismeri és alkalmazza a szerződéskötési folyamatokat minden termékkör kapcsán.	Képes szerződéseket kötésében segítséget nyújtani, illetve szolgáltatóhelyre ügyfelet átirányítani.	Empatikus az ügyfelek problémáival.	
---	---	-------------------------------------	--

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

A postai szolgáltató kezelésébe került küldemények kézbesítése mellett a kézbesítők a velük naponta kapcsolatba kerülő ügyfelek részére élethelyzetükhöz igazítottan különböző társ-szolgáltatók termékeit kínálhatja. A megfelelő szintű tájékoztatás elengedhetetlen feltétele az adott termékek paramétereinek, ügyfél előnyeinek ismerete. Ennek érdekében a képzés során a résztvevő minden - a szolgáltató portfóliójában - elérhető termék illetve szolgáltatás ismeretanyagát magas szinten elsajátítja.

3.9. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-09
A programkövetelmény modul megnevezése	Értékesítés kézbesítési helyzetekben

3.9.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	20	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	80	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.9.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri és felismeri a kézbesítés során jelentkező értékesítési/ajánlási lehetőségeket.	Képes felismerni az értékesítési lehetőségeket munkája során.	Képes az ismeretei helyén való alkalmazására. Jó helyzetfelismerő és áttekintőképessége van.	Tanácsot ad ügyfeleinek különböző élethelyzeteire az aktuálisan elérhető termékkínálatból.
Képes az értékesítési folyamat irányítására kérdések segítségével.	Rendelkezésre álló információk alapján képes terméket/szolgáltatást ajánlani.	Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott, magabiztos.	Ügyféligény felmérést végez, teljes körűen tájékoztatja az ügyfeleket.
Ismeri a kapcsolat és a bizalom összefüggéseit.	Képes az ügyfél személyes előnyeit megfogalmazni, képes hasznóérvelni.	Érdeklik az ügyfelek személyes gondolatai, igényei, problémái.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Ismeri és alkalmazza a hasznóérvelési technikákat.	Képes szerződéseket kötésben segédkezni, illetve szolgáltatóhelyre ügyfelet átirányítani.	Előzékeny az ügyfélkapcsolatokban, szerződéskötés előkészítésében.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására.

Kezeli a kifogásokat, alkalmazza az átértelmezés technikáját.	Képes nem személyes kudarcként megélni az ügyfelek visszautasítását.	Konfliktus nélkül elfogadja az esetleges visszautasítást.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.
Kezeli az elutasításokat, önmotivációként értelmezi az ilyen helyzeteket.			
Alkalmazza a zárás technikáit.			

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

A postai szolgáltató kezelésébe került küldemények kézbesítése mellett a kézbesítők a velük naponta kapcsolatba kerülő ügyfelek részére élethelyzeteikhez igazítottan különböző társ-szolgáltatók termékeit kínálhatja. A résztvevő képzés során felkészül az olyan helyzetek, találkozások által kínált értékesítési szituációk kiaknázására, melyet követően képessé válik a hasonló folyamatok önálló irányítására.

3.10. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00048-16-17 3 05 2 /1 /M-10
A programkövetelmény modul megnevezése	Küldeménykézbesítés informatikai eszközzel

3.10.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	8	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.10.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri az alkalmazott informatikai eszköz (pl. PDA) és a nyomtató működését.	Képes az alkalmazott eszközt a feladatoknak megfelelően működtetni.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	Munkáját képes a rá vonatkozó szabályozások alapján önállóan végezni.
Ismeri a rendszer elérhető funkcióit.	Képes a rendszerbe bejelentkezni, abban a feladatait pontosan elvégezni.	Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott.	Tetteiért felelősséget vállal. Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására.
Részletesen ismeri az eszközzel támogatott kézbesítési folyamatot.	Képes az alkalmazott eszközzel az előírt szabályoknak megfelelően feladatát elvégezni, kézbesíteni.	Érdeklődő a kézbesítéshez használt eszköz nyújtotta funkciók és azok gyakorlatban történő alkalmazásával kapcsolatban.	Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat, hibákat.
Ismeri a leszámolási tevékenységhez kapcsolódó feladatokat.	Képes végrehajtani az eszköz segítségével a küldeményekről történő leszámolás során keletkező szükséges kézbesítési feladatokat.	Elfogadja az alkalmazott eszköz adta korlátokat.	Karban tartja a kézbesítéshez használt elektronikai eszközt.

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Az elektronikai eszközök térhódítása a hagyományosan papíron dokumentált tevékenységet is újraírja. Egy jól működő szolgáltató társaság lépést kell, hogy tartson a technika fejlődésével, mert így tudja biztosítani a szolgáltatásokkal szemben támasztott követelményeket. A képzésen tanultak helyes alkalmazásával biztosítható a pontos adminisztráció és a minőségi követelményeknek való megfelelés. Ennek megfelelően a képzésen résztvevőknek ismerniük kell az ezen feladatok elvégzését támogató eszközök működtetését, mely segítségével minőségi ügyfélközpontú szolgáltatást tudnak nyújtani.