

FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Postai termékértékesítő

b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Postai termékértékesítő

| | |
|---|-------------------------|
| Szakmai programkövetelmény azonosító száma: | SzPk-00165-17-17 4 04 3 |
| Szakmai programkövetelmény érvényessége | 2017-01-19 |

2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

egy adott tevékenység, munkaterületi feladat magasabb szinten gyakorolható

3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

| programkövetelmény modul azonosító száma | modul megnevezése |
|--|---|
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-01 | Postai ügyfélszolgálati magatartás |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-02 | Postai technológia informatikai támogatása |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-03 | Számlakezelés postai rendszerben |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-04 | Betétek kezelése a postai rendszerben |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-05 | Személyi hitelek kezelése a postai rendszerben |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-06 | Lakástakarék kezelése a postai rendszerben |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-07 | Megtakarítások-befektetések kezelése a postai rendszerben |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-08 | Biztosítások kezelése a postai rendszerben |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-09 | Gyors készpénzátutalás kezelése a postai rendszerben |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-10 | Közműszolgáltatások postai ügyintézése |
| SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-11 | Postahelyeken megvalósuló ajánlások, értékesítések |

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

4 - szint

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

Iskolai előképzettség

középfokú iskolai végzettség

Szakmai előképzettség

a javaslatban szereplő, OKJ szerinti szakmacsoportba tartozó szakképesítés(ek), éspedig

Postai üzleti ügyintéző szakképesítés

Egészségügyi alkalmassági követelmények

szükséges, éspedig:

Orvosi alkalmasság, C kategória

Előírt gyakorlati idő

szükséges, éspedig:

postai ügyfélszolgálati munkakörökben eltöltött minimum 3 hónap

Egyéb feltételek

szükséges, éspedig:

Postai üzleti ügyintéző szakképesítés hiányában postai ügyfélszolgálati munkakörben eltöltött minimum 1 év szakmai tapasztalat. Középfokú végzettség hiányában szükséges a sikeres bemeneti kompetenciamérés. A bemeneti kompetenciamérés a jelentkező előzetes szakmai ismereteit, valamint személyes kompetenciáit vizsgálja.

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

A postai szolgáltatók az igénybevevők elvárásainak megfelelően széles palettán kínálnak termékeket, szolgáltatásokat. A postai szolgáltató a termékértékesítő munkatárson keresztül tudja az ügyfelek tudomására hozni a különböző postai, pénzügyi lehetőségeket. A postai termékértékesítő munkája során ügyfélkapcsolatot létesít, postai, pénzforgalmi, pénzügyi szolgáltatásokat közvetítve értékesít és teljesít, valamint a hozzájuk kapcsolódóan informatikai rendszereket kezel, kiegészítő tevékenységet lát el valamint közműszolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézési feladatokat végez.

8. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTETHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA

| FEOR főcsoport megnevezése | FEOR száma | Foglalkozás megnevezése | A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület |
|---|------------|--------------------------------------|---|
| 4. Irodai és ügyviteli (ügyfélkapcsolati) foglalkozások | 4227 | Postai ügyfélkapcsolati foglalkozású | Postai termékértékesítő |

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 | 150 | 300 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

10. A TERVEZETT KÉPZÉS MUNKAERŐ-PIACI RELEVÁNCIÁJA

A postához köthető termékek, szolgáltatások széles palettája megkívánja, hogy megfelelő számú és szaktudású értékesítő/ügyintéző álljon az ügyfelek rendelkezésére. A szakképzettség birtokában a munkavállaló az országos hatáskörrel és lefedettséggel rendelkező postai szolgáltató bármely egységénél képes lesz a kínált termékek és szolgáltatások körében eligazodni, azokat igényeknek megfelelően biztosítani az ügyfelek számára.

11. 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-00165-17-17 4 04 3 /M-01 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Postai ügyfélszolgálati 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 | 6 | 12 |
| 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 |
|--|---|--|---|
| Rendelkezik ismeretekkel a postai szolgáltatói tevékenység sajátosságairól. | Használja a tanultakat munkája során. | Magára nézve kötelező érvényűnek tartja a vállalati kultúrát. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Ismeri és felismeri az ügyfelek részéről érkező elvárásokat. | Azonosítja és elemzi az ügyfélelvárásokat. | Nyitott az ügyfelekkel való rendszeres kapcsolatra. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással. |
| Alkalmazói szinten ismeri a különböző kommunikációs helyzeteket, folyamatokat. | Irányító szerepet tölt be a kommunikációs helyzetekben. | Jó helyzetfelismerő és áttekinthető képessége van; asszertívan kommunikál. | Feladataihoz kapcsolódóan hatékonyan oldja meg a felmerülő problémákat. |
| Beazonosítja a különböző viselkedésformákat. | Kezeli a különböző viselkedésű ügyfeleket. | Érdeklődő az ügyfelek számára nyújtható szolgáltatások terén, törekszik az eredményes átirányításra. | Új megoldásokat kezdeményez ügyfélkapcsolataiban. |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Alkalmazói szinten ismeri a szolgáltató ügyfélpanasz-kezelési sémáit. | Felismeri és kezeli a problémás helyzeteket. | Empatikus a felmerülő ügyfélpanaszok kapcsán. | Kreatív az ügyfélkezelésben, termékek/szolgáltatások vásárlására irányuló szituációkban |
| Ismeri és felismeri a munkája során jelentkező értékesítési/ajánlási lehetőségeket. | Feltárja az értékesítési lehetőségeket. | Tevékenysége során körütekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | |
| Beazonosítja a kapcsolat és a bizalom összefüggéseit. | Megfogalmazza az ügyfelek szempontjából fontos személyes előnyöket. | Szem előtt tartja az ügyfelek helyzetét. | |
| Felismeri az átirányítás szerepét a pénzügyi termékek értékesítésében. | Felkelti az ügyfél érdeklődését termék/szolgáltatás iránt. | | |

3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|--|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-02 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Postai technológia informatikai támogatása |

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 | 30 | 60 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

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 |
|---|--|--|---|
| Érti és megérti a postai technológiát támogató informatikai rendszer felépítését, menürendszerét. | Bekapcsolódik az alkalmazott informatikai rendszert használók közé. | Törekszik az ismereteit helyesen alkalmazni. | Munkáját az utasításokat követve önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Felismeri az informatikai rendszer postai szolgáltatóhelyi egyedi beállításait, azok jelentőségét. | A szabályoknak megfelelően működteti az informatikai rendszert. | Kész a postai technológiát és az informatikai alkalmazást egymással szinkronban kezelni. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Alkalmazói szinten ismeri a küldeményforgalmi és pénzforgalmi tevékenységhez köthető rendszer által támogatott lehetőségeket. | A munkája során kezeli a technológiát támogató informatikai rendszert. | Elkötelezett a támogató rendszer szabály szerinti használatában. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| Tisztában van a program során előforduló hibajelenségekkel, azok rendezési módjaival. | Szakszerűen megfogalmazza a program használata során felmerülő problémákat. | Igényli a rendszer adta lehetőségek teljes körű ismeretét. Nyitott a bővülő funkciók elsajátításában. | |
|---|---|---|--|

3.3. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|----------------------------------|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-03 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Számlakezelés postai rendszerben |

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 | 16 | 32 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

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 |
|---|---|---|---|
| Tájékoztatói szinten ismeri az aktuálisan igénybe vehető postai kezelésű számlatermékek leírásait, tulajdonságait. | Feltárja a bankszámla lehetőségeket, ügyféligényre szabva azokról tájékoztatást ad. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Érti a számlaszolgáltatások kezelésére alkalmazott informatikai programot, ismeri annak felépítését, funkcióit. | Hibamentesen kezeli a számlaszolgáltatások kezelésére alkalmazott programot. | Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Megérti a számlanyitási és forgalmazási feladatok kezelésének szabályozását, technológiai rendjét. | Számlát nyit és azokon ügyfelek részére forgalmazásokat hajt végre. | Érdeklődő és előzékeny a számlaszolgáltatások és kiegészítő lehetőségek megválasztásakor. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással. |
| Tisztában van az ügyfél és számlamódosítási lehetőségek kezelésével, napi zárások rendszerben történő lebonyolításával. | Ügyfél által kért módosításokat hajt végre a rendszerben; valamint elkészíti a napi tevékenység összesítését. | Szem előtt tartja az ügyfelek igényeit. | Korrigálja saját hibáit, mások hibái megoldásában szükség esetén közreműködik. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Felidéri a számlakezelésre vonatkozó postai szabályokat. | Tudatosan alkalmazza az ismereteit a számlaszolgáltatások kezelésre alkalmazott informatikai rendszerben. | Törekszik a szabályok teljes körű betartására. | |
|--|---|--|--|

3.4. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|---------------------------------------|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-04 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Betétek kezelése a postai rendszerben |

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 | 10 | 20 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

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 |
|---|---|---|---|
| Tájékoztatói szinten ismeri az aktuálisan igénybe vehető postai kezelésű betéti termékek leírásait, tulajdonságait. | Feltárja a postai betéti lehetőségeket, ügyféligényre szabva azokról tájékoztatást ad. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Érti a betétek kezeléséhez alkalmazott informatikai rendszert, az általa támogatott funkciókat. | Előírások szerint kezeli a postai betétek kezelésére alkalmazott programot. | Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Tisztában van a betétekhez kapcsolódó postahelyeken végrehajtható tranzakciókkal, az azokra vonatkozó szabályokkal. | Ügyfél által kért módosításokat hajt végre a rendszerben; valamint elkészíti a napi tevékenység összesítését a rendszerben. | Érdeklődő és előzékeny a betéti termékek megválasztásakor. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással. |
| Felidézi a betétek kezelésre vonatkozó postai szabályokat. | Tudatosan alkalmazza az ismereteit a betétek kezelésre alkalmazott informatikai rendszerben. | Törekszik a szabályok maximális betartására. | Korrigálja saját hibáit, mások hibái megoldásában szükség esetén közreműködik. |

3.5. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|--|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-05 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Személyi hitelek kezelése a postai rendszerben |

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 | 12 | 24 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

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 |
|--|--|---|---|
| Tájékoztatói szinten ismeri az aktuálisan igénybe vehető postai kezelésű lakossági hiteltermékeket. | Bemutatja a postán elérhető lakossági személyi hitel-lehetőségeket, ügyféligényre szabva azokról tájékoztatást ad. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Érti a személyi hitelek kezeléséhez alkalmazott informatikai rendszert, az általa támogatott funkciókat. | Hibamentesen kezeli a hiteltermékek kezelésére alkalmazott programot. | Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Tisztában van a személyi hitelek kezeléshez kapcsolódó vonatkozó szabályokkal. | A hiteligénylő részére teljeskörű igénylést folytat le, szükség esetén hiánypótlásokat hajt végre. | Érdeklődő és előzékeny a hiteltermékek megválasztásakor. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással. |
| Felidézi a személyi hitelek kezelésre vonatkozó postai szabályokat. | Tudatosan alkalmazza az ismereteit a személyi hitelek kezelésre alkalmazott informatikai rendszerben. | Törekszik a szabályok betartására. | Korrigálja saját hibáit, mások hibái megoldásában szükség esetén közreműködik. |

3.6. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|--|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-06 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Lakástakarék kezelése a postai rendszerben |

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 | 10 | 20 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

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 |
|--|--|---|---|
| Tájékoztatói szinten ismeri az aktuálisan igénybe vehető postai kezelésű lakástakarék termékeket. | Összegezi és bemutatja a lakáscélú megtakarítási lehetőségeket, ügyféligényre szabva azokról tájékoztatást ad. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Tisztában van a lakás-előtakarékossági szerződéskötés folyamatával. | Végig vezeti a lakás-előtakarékossági szerződéskötés folyamatát. | Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Érti a lakástakarékok kezeléséhez alkalmazott informatikai rendszert, az általa támogatott funkciókat. | Eredményesen használja az informatikai felületen a megszerzett elméleti tudását. | Törekszik az informatikai felületen hibamentesen rögzíteni a szerződések adatait. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással. |
| Tisztában van a postahelyeken végrehajtható lakástakarék ügyintézésre vonatkozó szabályokkal. | Alkalmazza a rá vonatkozó szabályokat lakástakarék ügyintézés során. | Törekszik a lakástakarékok kezelésére vonatkozó szabályok betartására. | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Felidézi a lakástakarékok kezelésre vonatkozó postai szabályokat. | Tudatosan látja el a feladatokat az alkalmazott informatikai alkalmazásban. | | |
|---|---|--|--|

3.7. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|---|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-07 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Megtakarítások-befektetések kezelése a postai rendszerben |

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 | 24 | 48 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

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 |
|---|--|--|---|
| Tájékoztatói szinten ismeri az aktuálisan igénybe vehető postai kezelésű megtakarítási-befektetési termékeket. | Bemutatja a megtakarítási lehetőségeket, ügyféligényre szabva azokról tájékoztatást ad. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Érti a befektetési szolgáltatások menedzselését támogató informatikai rendszert, az általa támogatott funkciókat. | Készség szinten kezeli a befektetések kezelését támogató alkalmazást. | Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Ismeri és alkalmazza a szoftver ügyfélkezelési és számlakezelési funkcióit. | A rendszer által támogatott módon ügyféladatokat kezel és összevont értékpapírszámlát nyit illetve megszüntet. | Igényli a rendszer adta lehetőségek teljes körű ismeretét, gyakorlati lehetőségeket. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással. |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Tisztában van a postahelyeken végrehajtható tranzakciókkal, ügyletekkel, az azokra vonatkozó szabályokkal. | Értékpapír számlák javára és terhére tranzakciókat hajt végre. | Törekszik a megtakarításokhoz kapcsolódó szabályok betartására. | |
| Felidézi a megtakarítások/betétek kezelésre vonatkozó postai szabályokat. | Tudatosan alkalmazza megszerzett ismereteit a befektetések kezelésre alkalmazott informatikai rendszerben. | | |

3.8. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|--|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-08 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Biztosítások kezelése a postai rendszerben |

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 | 16 | 32 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

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 |
|---|--|---|---|
| Tájékoztatói szinten ismeri az aktuálisan igénybe vehető postai kezelésű biztosítási termékeket. | Összegezi és bemutatja az életbiztosítási és nem életbiztosítási lehetőségeket, ügyféligényre szabva azokról tájékoztatást ad. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Érti a biztosítások kezeléséhez alkalmazott informatikai rendszert, az általa támogatott funkciókat. | Készség szinten kezeli a biztosítások kezelését támogató alkalmazást. | Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Tisztában van a postahelyeken végrehajtható tranzakciókkal, ügylettekkel, az azokra vonatkozó szabályokkal. | A ügyfelek biztosításaival kapcsolatos tranzakciókat, ügyleteket hajt végre. | Érdeklődő és előzékeny a biztosítási termékek és kiegészítő lehetőségek megválasztásakor. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és vezetői irányítással. |
| Felidézi a biztosítások kezelésre vonatkozó postai szabályokat. | Tudatosan alkalmazza az ismereteit a biztosítások kezelésre alkalmazott informatikai rendszerben. | Törekszik a biztosításokhoz kapcsolódó szabályok betartására. | Korrigálja saját hibáit, mások hibái megoldásában szükség esetén közreműködik. |

3.9. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|--|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-09 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Gyors készpénzátutalás kezelése a postai rendszerben |

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 | 12 | 24 |
| 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 |
|---|---|---|--|
| Tájékoztatói szinten ismeri a gyors készpénzátutalási szolgáltatás jellemzőit, alapfogalmait, postai szabályozását. | Rendszerezi a gyors készpénz-átutalási ismereteit, alkalmazza a postai szabályokat. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Érti a gyors készpénzátutalási szolgáltatás megvalósításának informatikai támogatására alkalmazott rendszert. | Az informatikai alkalmazás segítségével készpénzt küldési és kifizetési tranzakciót hajt végre. | Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Azonosítja a készpénz küldéséhez, kifizetéséhez szükséges feladatokat. | Tudatosan alkalmazza az ismereteit a gyors készpénzátutalások kezelésre alkalmazott informatikai rendszerben. | Elfogadja a szolgáltatás jellegéből adódó korlátokat. | Képes az önellenőrzésre, esetleges hibái javítására önállóan és/vagy vezetői irányítással. |
| Felidézi a gyors készpénzátutalások kezelésre vonatkozó postai szabályokat. | | Törekszik a vonatkozó szabályok betartására. | Korrigálja saját hibáit, mások hibái megoldásában szükség esetén közreműködik. |

3.10. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|--|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-10 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Közműszolgáltatások postai ügyintézése |

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 (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

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 |
|---|---|---|---|
| Tisztában van a postahelyeken megvalósuló közműszolgáltatás-ügyintézésrel kapcsolatos szabályokkal. | Bekapcsolódik a postai szolgáltatóhelyen működő közműszolgáltatói ügyintézésbe. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Beazonosítja a közműszolgáltatáshoz köthető ügyfélszolgálati feladatokat. | Alkalmazza a postai előírásokat közműszolgáltatások ügyintézése során. | Tevékenysége során körültekintő, elővigyázatos, határozott, kiegyensúlyozott. | Felelősséget vállal az általa elvégzett feladatokért. |
| Megnevezi a közműszolgáltatáshoz kapcsolódó panaszfelvételi feladatokat. | Ellátja a közműszolgáltatáshoz kapcsolódó panaszfelvételi és dokumentálási feladatokat. | Elfogadja a közműszolgáltató által megfogalmazott elvárásokat. | A feladatokat a szokásos idő alatt elvégzi. |

3.11. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|--|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00165-17-17 4 04 3 /M-11 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Postahelyeken megvalósuló ajánlások, értékesítések |

3.11.1. 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 | 6 | 12 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 20 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 80 | |

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.11.2. 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 |
|--|--|--|---|
| Felismeri a postahelyi termék/szolgáltatás ajánlás folyamatát, az abban elfoglalt helyzetét. | Bemutatja az ügyfelek részére elérhető termékeket/szolgáltatásokat. | Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat. Jó helyzetfelismerő és áttekintő képessége van. | Munkáját önállóan végzi, képes az utasítások pontos követésére. |
| Alkalmazói szinten ismeri a termék/szolgáltatás bemutatás technikáit, eszközeit. | Különböző típusú ügyfeleknek különböző technikával mutatja be a termékeket/szolgáltatásokat. | Elfogadja a postai szolgáltató értékesítési elvárásait. | Másokkal együttműködve eredményesen értékesít. |
| Érti és megérti a haszonérvelés lehetőségét, jelentőségét. | Az ügyfélhaszon oldaláról közelíti meg az ajánlási fonalat; képes haszonérvelni. | Törekszik az ügyfele részére a számukra legmegfelelőbb terméket/szolgáltatást kínálni. | Önállóan hasznosítja az ügyfelekről megszerzett ismereteket a haszonérvelés és ellenvetések kezelése során. |
| Azonosítja és alkalmazza az ellenvetések kezelése során alkalmazható technikákat. | Az ajánlás során kapott ellenvetéseket építő jelleggel kezeli és hasznosítja. | Elfogadja az ügyfelek ellenvetését, próbálja azt később a saját épülésére fordítani. | |