

KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNY SZAKMAI VIZSGÁRA VONATKOZÓ KIVONATA

Szakmai vizsga megnevezése: **Postai üzleti ügyintéző**

Szakma azonosító száma: 5 1041 15 07

Ágazat megnevezése: Közlekedés és szállítmányozás

A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele: valamennyi előírt képzési évfolyam és az egyfüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

Központi interaktív vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: Postai ismeretek

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 %
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 meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.
- Esettanulmány értelmezése: a megadott szempontok szerint, a feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni a kérdésekre.
- Feleletalkotás: szöveg kiegészítése, a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondat kiegészítése. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.
- 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. A hamis és az igaz állítást is indokolni kell.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 120 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 40 %

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A teljes írásbeli 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 egyértelmű javítás és az objektivitás biztosításhoz részletes értékelési útmutatót kell készíteni.

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

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: Postai szolgáltatói tevékenység

A vizsgatevékenység leírása

Gyakorlati vizsga feladatsor 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 végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc felkészülési idő, maximum 60 perc bemutatási idő

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.

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 folyamatalapú a projektmunka
- 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.

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

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

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