

# **P R O G R A M T A N T E R V**

## **a** **15. KÖZLEKEDÉS ÉS SZÁLLÍTMÁNYOZÁS** **ágazathoz tartozó** **5 1041 15 07** **POSTAI ÜZLETI ÜGYINTÉZŐ** **SZAKMÁHOZ**

### **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: —

### **2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA**

A programtantervvel kitöltött időkeret – a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020 (II. 7.) Korm. rendelet 13.§ (4) bekezdésének megfelelően – tartalmaz a szakképző intézmény által a helyi gazdasági környezet egyedi elvárásaihoz igazodó szakmai célokra szabadon felhasználható időkeretet (szabad sáv).

A szabad sáv szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

Az elmélet és a gyakorlat a dokumentumban nem kerül élesen elválasztásra. A cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet oktatni, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. Az egyes tantárgyaknál történik annak meghatározása, hogy a tantárgy teljes tartalmát tekintve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanműhelyben, termelőüzemben stb.) oktatni. Ez az adott tantárgy egészének gyakorlatigényességét mutatja, és minél magasabb ez az arány, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gyakorlatba ágyazottan történő oktatására.

A szakirányú oktatásban a tantárgyakra meghatározott időkeret és tartalom kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám, valamint a tantárgyak és témakörök óraszámának évfolyamonkénti megoszlása és sorrendje – a szakmai vizsga követelményeire tekintettel – pedig ajánlás.

A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés során az ágazati alapoktatáshoz tartozó tantárgyak oktatását a szakmai oktatás első félévében kell megszervezni.

### A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszása évfolyamonként

Évfolyam		9.	10.	11.	12.	13.	A képzés összes óraszása	1/13.	2/14.	A képzés összes óraszása
Évfolyam összes óraszása		<b>252</b>	<b>324</b>	<b>405</b>	<b>405</b>	<b>720</b>	<b>2106</b>	<b>1027</b>	<b>935</b>	<b>1962</b>
Munkavállalói ismeretek	<b>Munkavállalói ismeretek</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
	Álláskeresés	5					5	5		5
	Munkajogi alapismeretek	5					5	5		5
	Munkaviszony létesítése	5					5	5		5
	Munkanélküliség	3					3	3		3
Munkavállalói idegen nyelv (technikus szakmák esetén)	<b>Munkavállalói idegen nyelv</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>62</b>
	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések					11	11		11	11
	Önéletrajz és motivációs levél					20	20		20	20
	„Small talk” – általános társalgás					11	11		11	11
	Állásinterjú					20	20		20	20
Gazdálkodási tevékenység ellátása	<b>Gazdasági ismeretek</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>
	Gazdasági alapfogalmak	24					24	12		12
	A háztartás gazdálkodása	33					33	12		12
	A vállalat termelői magatartása	51					51	12		12
	Az állam gazdasági szerepe, feladatai		27				27	10		10
	Jogi alapfogalmak		15				15	10		10
	Tudatos fogyasztói magatartás		15				15	10		10
	Marketing alapfogalmak		24				24	17		17
	Nemzetközi gazdasági kapcsolatok		27				27	25		25

	<b>Vállalkozások működtetése</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
	A vállalkozások gazdálkodása		9				9	9		9
	A gazdálkodási folyamatok elszámolása		27				27	27		27
	Statisztikai alapfogalmak		36				36	36		36
	Tanulási terület összórárszáma	108	180	0	0	0	288	180	0	180
Üzleti kultúra és információkezelés	<b>Kommunikáció</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>72</b>
	Kapcsolatok a mindennapokban	18					18	8		8
	Munkahelyi kapcsolattartás szabályai	18					18	18		18
	Kommunikációs folyamat		36				36	22		22
	Ön- és társismeret fejlesztése		36				36	24		24
	<b>Digitális alkalmazások</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>162</b>
	Munkavédelmi ismeretek	4					4	4		4
	Tízujjas vakírás	68	36				104	104		104
	Digitális alkalmazások	18	36				54	54		54
	Tanulási terület összórárszáma	126	144	0	0	0	270	234	0	234
Marketing	<b>Marketing alapismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
	Marketing alapok			15			15	15		15
	Piaci környezet			25			25	25		25
	Vásárlói magatartás			15			15	15		15
	Termékpolitika			10			10	10		10
	Árpolitika			10			10	10		10
	Értékesítéspolitika			10			10	10		10
	Szolgáltatásmarketing			15			15	15		15
	<b>Marketingkommunikáció</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>75</b>
	Marketingkommunikációs alapok				15		15	15		15
	Reklám				15		15	15		15
	Közönségkapcsolatok				15		15	15		15

	Eladásösztönzés				10		10	10		10
	Személyes eladás				10		10	10		10
	Imázs és arculat				10		10	10		10
	Tanulási terület összórárszáma	0	0	100	75	0	175	175	0	175
Általános szolgáltatói ismeretek	<b>A postai tevékenység története</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
	Postatörténeti mérföldkövek			5			5	5		5
	A postai ágazat jelene, szereplői			10			10	10		10
	A postai szektor átalakulása, lehetséges jövőbeli irányok			15			15	15		15
	<b>Ügyfélként a postai szolgáltatónál</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
	Küldemények fajtái, súly- és mérethatárok			5			5	5		5
	Tartalom, csomagolás			5			5	5		5
	Címzés			5			5	5		5
	Többlétszolgáltatások			5			5	5		5
	Pénzküldési módok			5			5	5		5
	Tömeges feladás vállalkozóknál, intézményeknél			5			5	5		5
	<b>Biztonsági ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
	Létesítmények fizikai és mechanikai védelme			4			4	4		4
	Pénzek, pénztári értékek kezelése, őrzésének módjai			4			4	4		4
	Rendkívüli események kezelése			4			4	4		4
	Munkavédelem			3			3	3		3
	Tűzvédelem			3			3	3		3
	Polgári védelem és katasztrófavédelem			2			2	2		2
	Levélbomba és veszélyes anyagot tartalmazó gyanús küldemény kezelése			2			2	2		2
	Adat- és titokvédelem			4			4	4		4
	Informatikai biztonság			4			4	4		4

	<b>Környezetvédelem és minőség</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
	Környezetvédelem főbb területei			10			10	10		10
	Környezetvédelem a mindennapokban			10			10	10		10
	Minőség			10			10	10		10
	Tanulási terület összórárszáma	0	0	120	0	0	120	120	0	120
Postai ügyintézés	<b>Postai, pénzforgalmi küldemények és szolgáltatások</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>185</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>185</b>
	A szolgáltatás igénybevételének feltételei, szolgáltatási szerződés			30			30	30		30
	Egyetemes és nem egyetemes postai szolgáltatások köre			25			25	25		25
	Kötelezően nyújtandó és igénybe vehető többlétszolgáltatások			20			20	20		20
	Kiegészítő szolgáltatások			15			15	15		15
	Hírlap, távirat, egyéb szolgáltatások			5			5	5		5
	Pénzkezelési ismeretek			20			20	20		20
	Pénzforgalmi szolgáltatások, pénzküldési lehetőségek			25			25	25		25
	Bankszámlához kapcsolódó pénzforgalom, banki közvetítő jellegű tevékenységek			25			25	25		25
	Megtakarítási lehetőségek a postán			10			10	10		10
	Biztosítások			10			10	10		10
	<b>Felvételi tevékenység postai szolgáltatónál</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>230</b>	<b>0</b>	<b>230</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>230</b>
	A felvételi munkahely működésének általános szabályai				20		20	20		20
	A szolgáltatás díjai, kiegyenlítésének módjai				30		30	30		30
	Küldemények felvétele				50		50	35	15	50
	Befizetések elfogadása és kifizetések teljesítése				50		50	30	20	50
	Megtakarítások kezelése				45		45		45	45

	Biztosítás közvetítése				20		20		20	20
	A felvételi tevékenységgel összefüggő kezelői leszámolási feladatok				15		15		15	15
	<b>Háttértevékenység postai szolgáltatónál</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>230</b>	<b>230</b>	<b>0</b>	<b>230</b>	<b>230</b>
	Leszámolás alapjai					35	35		35	35
	Felvételi tevékenység leszámolása					35	35		35	35
	Kézbesítési tevékenység leszámolása					35	35		35	35
	Napi zárás, elszámolás					35	35		35	35
	Egyéb főpénztárosi feladatok					30	30		30	30
	Rovatolás					25	25		25	25
	Kézbesítendő küldemények kiosztása					35	35		35	35
	<b>Postahelyi kézbesítés</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>70</b>
	Postahelyi kézbesítés általános ismeretek					30	30		30	30
	Postahelyi kézbesítés					40	40		40	40
	<b>Kispostavezetői szakmai ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
	Vezetői biztonsági feladatok					8	8		8	8
	Humánerőforrás menedzsment a kispostán					12	12		12	12
	Postavezetői ellenőrzés					10	10		10	10
	Gazdálkodási feladatok					10	10		10	10
	Irat- és panaszkezelés					5	5		5	5
	Postahelyek átadása					5	5		5	5
	Tanulási terület összoraszáma	0	0	185	230	350	765	300	465	765
Logisztika	<b>Általános logisztikai ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
	Logisztika alapok				30		30		30	30
	Logisztikai rendszer				25		25		25	25
	Logisztikai folyamatok tervezése és optimalizálása				30		30		30	30
	Minőségmenedzsment				15		15		15	15

	Információmenedzsment és alkalmazott technológia					20	20		20	0
	Globalizáció és a korszerű logisztika jelenségei, kihívásai					20	20		20	20
	Citylogisztika, urbanlogisztika					10	10		10	10
	<b>Postai logisztika specialitásai</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>128</b>
	Posta logisztika rendszere					30	30		30	30
	Szállítási rendszerek					25	25		25	25
	Küldeményirányítási feladatok a feldolgozó hálózatban					35	35		35	0
	Kezelési rendellenességek, szabálytalanságok					18	18		18	18
	Informatikai rendszerek					20	20		20	20
	Tanulási terület összórászáma	0	0	0	100	178	278	0	278	278
Ügyfélkezelés és vezetési ismeretek	<b>Ügyfélkezelés</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
	Ügyfélközpontú szolgáltatás					15	15		15	15
	Üzleti etikett					10	10		10	10
	Ügyféltípológia, ügyfélszegmentálás					15	15		15	15
	Ügyfélkapcsolatok kezelése					15	15		15	0
	Stresszkezelés					10	10		10	10
	Értékesítési ismeretek					15	15		15	15
	<b>Vezetési ismeretek</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
	Vezetési ismeretek alapjai					15	15		15	15
	Vezetői kommunikáció					15	15		15	15
	Vezetői feladatok					10	10		10	0
	Csapatvezetés					10	10		10	10
	Tanulási terület összórászáma	0	0	0	0	130	130	0	130	130
Egybefüggő szakmai gyakorlat:		0	0	140	160			160		

### 3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

#### 3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezete munkaerőpiaci helyzetével. Megtanulja, milyen foglalkoztatási formában tud majd elhelyezkedni munkavállalóként. Megismeri, hogy tanulói jogviszonyában is foglalkoztatható szakképzési munkaviszony keretében. Megtanulja az ehhez a jogviszonyhoz kapcsolódó jogait és kötelezettségeit. A tanuló megismeri a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismereteket, amelyeket a gyakorlati, mindennapi tevékenysége során alkalmazni tud.

##### 3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy

18/18 óra

###### 3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

###### 3.1.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

###### 3.1.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

###### 3.1.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

##### 3.1.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megfogalmazza saját karriercéljait.	Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait.	Teljesen önállóan	Önismerte alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott. Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett.	
Szakképzési munkaviszonyt létesít.	Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére.	
Felismeri, megnevezi és leírja az álláskeresés módszereit.	Ismeri a formális és informális álláskeresési technikákat.	Teljesen önállóan		Internetes álláskeresési portálokon információkat keres, rendszerez.



### **3.1.1.6 A tantárgy témakörei**

#### **3.1.1.6.1 Álláskeresés**

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete

Álláskeresői módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága

#### **3.1.1.6.2 Munkajogi alapismeretek**

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai időnyomunka és alkalmi munka)

Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

#### **3.1.1.6.3 Munkaviszony létesítése**

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.

A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Probaidő

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei

A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése

Munkaidő és pihenőidő

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

#### **3.1.1.6.4 Munkanélküliség**

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel

Az álláskeresői ellátások fajtái

Álláskeresői számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazási költség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresői (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

### **3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület (technikus szakmák esetén)**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Állások megpályázása idegen nyelven. Önéletrajz és motivációs levél megfogalmazása, az állásinterjú során hatékony idegen nyelvű kommunikáció.

#### **3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy**

62/62 óra

##### **3.2.1.1 A tantárgy tanításának fő célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően megfogalmazni, megértsék egy munkaszerződés alapvető idegen nyelvi fordulatait, kifejezéseit.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcsolatosan kérdéseket, véleményt tudjanak formálni.

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteikre, valamint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókinccset is alkalmazva gyakorolja.

##### **3.2.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások**

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

##### **3.2.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

Idegen nyelvek

##### **3.2.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.**

### 3.2.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskeresőkhöz használja a kapcsolati tőkéjét.	Ismeri az álláskeresőt segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresőket segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.	Teljesen önállóan	Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni.	Hatékonyan tudja álláskeresőkhöz használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.	Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.	Teljesen önállóan		Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CV-sablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít.	Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményét, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven.	Teljesen önállóan		Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat.
Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskereső folyamatának figyelembevételével.	Ismeri az álláskereső folyamatát.	Teljesen önállóan		Digitális nyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, e-mailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása.
Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, a céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során.	Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókinccsel és nyelvtani tudással rendelkezik.	Teljesen önállóan		A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.

Az állásinterjú, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.	Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.	Teljesen önállóan		
Az állásinterjúhoz kapcsolódóan telefonbeszélgetést folytat, időpontot egyeztet, tényeket tisztáz.	Tisztában van a telefonbeszélgetés szabályaival és általános nyelvi fordulataival.	Teljesen önállóan		
A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét munkájára vonatkozóan alapvetően megérti.	Ismeri a munkaszerződés főbb elemeit, leggyakrabban idegen nyelvű kifejezéseit. A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értelmezni tudja.	Teljesen önállóan		

### 3.2.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.2.1.6.1 Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókincsét idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.).

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).

#### 3.2.1.6.2 Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyességgel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartalmi és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

### **3.2.1.6.3** „Small talk” – általános társalgás

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania.

A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során receptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

### **3.2.1.6.4** Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókinccset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek.

A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze.

A témakör során elsősorban a tanuló produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó videók és egyéb hanganyagok hallgatása során a receptív készségek is fejlődnek (hallás utáni értés), valamint a munkaszerződés-minták szövegének olvasása során az olvasott szövegértés is fejleszthető.

### 3.3 Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

288/180 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A tanulók az alapvető gazdasági ismeretek elsajátítása után ismerjék és értsék a gazdasági élettel kapcsolatos legfontosabb alapfogalmakat, összefüggéseket. A tanulási terület kiemelt célja, hogy lehetőséget biztosítson a gazdálkodási tevékenységek ellátásához kapcsolódó önálló projektfeladatok, produktumok elkészítésre, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére.

#### 3.3.1 Gazdasági ismeretek tantárgy

216/108 óra

##### 3.3.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Fejlessze a tanulók ismereteit a gazdasági élet alapvető területeiről (szükségletek, javak, gazdasági körforgás, termelés, termelési tényezők, munkamegosztás, gazdálkodás, piac), megismertesse a gazdasági élet szereplőit és kapcsolataikat.

A tanulók ismerjék a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását. Példákon keresztül mutassák be a háztartás bevételei és kiadásai szerkezetét.

Tudják jellemezni a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetni az egyes vállalkozási formákat.

A tanulók tudják bemutatni az állam feladatait, felsorolni az állami költségvetés legfontosabb bevételeit és kiadásait.

Megszerzett ismereteik alapján értsék meg a jogi fogalmakat és példákon keresztül mutassák be az alapvető fogyasztói jogokat.

Ismerjék a nemzetközi gazdasági kapcsolatok alapvető formáit.

##### 3.3.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

##### 3.3.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

##### 3.3.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

##### 3.3.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja az egyes alapfogalom csoportok jellegzetességeit.	Ismeri a gazdasági legfontosabb alapfogalmak jellemzőit, fajtáit.	Teljesen önállóan	Belátja a gazdaság működési szabályainak fontosságát.	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.

Példákon keresztül bemutatja a háztartások legfontosabb bevételeit, kiadásait és értelmezi a költségvetés egyenlegét.	Ismeri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, a háztartás pénzgazdálkodását	Instrukció alapján részben önállóan		
Azonosítja az egyes vállalkozási formákat és elemzi azok előnyeit és hátrányait.	Tisztában van az egyes vállalkozási formák jellemzőivel.	Teljesen önállóan		
Példákon keresztül bemutatja az állami költségvetés legfontosabb bevételeit, kiadásait.	Ismeri az állam feladatait, az államháztartás rendszerét	Instrukció alapján részben önállóan		
Példákon keresztül bemutatja az alapvető fogyasztói jogokat.	Ismeri a jogi alapfogalmakat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Azonosítja a marketing-eszközöket.	Ismeri a marketing fogalmát és eszközrendszerét.	Instrukció alapján részben önállóan		
Bemutatja a nemzetközi kereskedelemről származó előnyöket.	Ismeri a nemzetközi kereskedelem alapvető formáit.	Teljesen önállóan		

### 3.3.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.3.1.6.1 Gazdasági alapfogalmak

A szükséglet és a javak fogalma, főbb csoportjai és kapcsolatai, a gazdasági körforgás, termelés, a munkamegosztás szerepe.

Termelési tényezők típusai, jellemzői.

A gazdaság szereplői. Gazdasági rendszerek, a piacgazdaság kialakulása.

Piaci alapfogalmak: a piac fogalma, fajtái, szereplői, elemei. Piac és pénz. Pénz fejlődése, funkciói.

#### 3.3.1.6.2 A háztartás gazdálkodása

Család fogalma és funkciói.

Munkamegosztás a háztartásokban. Időgazdálkodás.

Háztartások bevételei és kiadásai. A háztartások költségvetése.

A háztartások pénzgazdálkodása, a megtakarítások és hitelek szerepe. A háztartások vagyona.

#### 3.3.1.6.3 A vállalat termelői magatartása

Háztartás és vállalat. Vállalat és vállalkozás. A vállalat környezete, piaci kapcsolatai, célrendszere, csoportjai.

Vállalkozási formák.

Az egyéni vállalkozások jellemzői, alapítása, szüneteltetése, megszűnése.

A társas vállalkozások alapításának, működésének közös vonásai. A társas vállalkozások megszűnése. A társas vállalkozások formái, sajátosságai.

**3.3.1.6.4** Az állam gazdasági szerepe, feladatai  
Az állam feladatai. Az állami szerepvállalás változása.  
Az állam gazdasági szerepe, a gazdasági beavatkozás alapvető területei.  
Az állam gazdálkodása, az államháztartás rendszere. A központi költségvetés.

**3.3.1.6.5** Jogi alapfogalmak  
A jog lényege, fogalma, funkciói.  
A jogforrás és jogforrási hierarchiája.  
A jogviszony.  
A jogalkotás, a jogszabályok. A jogszabályok érvényesség és hatályossága.  
A jogrendszer felépítés.

**3.3.1.6.6** Tudatos fogyasztói magatartás  
Fogyasztóvédelmi alapismeretek  
A fogyasztók alapvető jogai.  
Szavatosságra és jótállásra vonatkozó tudnivalók.  
Fogyasztóvédelmi szervezetek, fogyasztóvédelmi rendelkezések, fogyasztói jogok gyakorlása.  
Fenntartható fejlődés, fenntartható fogyasztás.

**3.3.1.6.7** Marketing alapfogalmak  
A marketing szerepe a vállalkozásban.  
Marketingstratégia.  
Marketingmix és elemei.

**3.3.1.6.8** Nemzetközi gazdasági kapcsolatok  
A nemzetközi gazdasági kapcsolatok szükségessége, a nemzetközi munkamegosztás.  
Kereskedelempolitikai irányzatok.  
A külkereskedelem alapvető formái.  
Nemzetközi elszámolások eszközei.  
A gazdasági integrációk szerepe és típusai.  
Az Európai Unió fejlődése és működése.

### **3.3.2 Vállalkozások működtetése tantárgy**

**72/72 óra**

**3.3.2.1** A tantárgy tanításának fő célja  
Tudatosítsa, hogy a vállalkozások piaci viszonyok között tevékenykednek, a javak előállítását profitszerzés érdekében végzik, és valamennyi döntésük kockázattal jár.  
A tanulók megismerik az alapvető gazdálkodási folyamatokat a vállalkozáson belül, és be tudják mutatni, hogy a zavartalan működés milyen tevékenységek összehangolását követeli meg.  
A tanulók tudják bemutatni, hogy mikor tekinthető nyereségesnek egy vállalkozás. Ismerjék a költségek csoportosítását, és az alapvető gazdasági, statisztikai számításokat.

**3.3.2.2** A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—



3.3.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak  
Gazdasági ismeretekben elsajátított vállalkozási formák ismerete.

3.3.2.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.3.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Prezentálja a beszerzés, termelés, értékesítés jellegzetességeit.	Ismeri a gazdálkodási folyamat legfontosabb elemeit, jellemzőit.	Teljesen önállóan	Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.
Meghatározza a vállalkozás gazdálkodásának eredményét.	Ismeri a költségek fajtáit és érti az árbevétel és költségek kapcsolatát.	Instrukció alapján részben önállóan		
Meghatározza és értelmezi a középértékeket (számtani és mértani átlag) és viszonyszámokat (megoszlási és dinamikus viszonyszám).	Ismeri a statisztikai adatok megbízhatóságának jelentőségét.	Teljesen önállóan		

### 3.3.2.6 A tantárgy témakörei

#### 3.3.2.6.1 A vállalkozások gazdálkodása

A gazdálkodási folyamat elemei.

Beszerzési folyamat.

Termelési folyamat.

Értékesítési folyamat.

#### 3.3.2.6.2 A gazdálkodási folyamatok elszámolása

Árbevétel, kiadás, költség fogalma.

Költségek csoportosítása, fajtái.

A kalkuláció, az önköltség.

A vállalkozás eredménye, a nyereségre ható tényezők.

Az árak szerepe a gazdasági döntésekben.

#### 3.3.2.6.3 Statisztikai alapfogalmak

A statisztika fogalma, ágai.

A statisztikai sokaság fogalma, fajtái, jellemzői.

A statisztikai ismerv és fajtái.

Az információk forrásai, az információszerzés eszközei.

A statisztikai sor fogalma, fajtái, készítésének szabályai.

A statisztikai tábla fogalma, statisztikai táblák típusai.

A statisztikai adatok ábrázolása.

A statisztikai adatok összehasonlítása: viszonyszámok és alkalmazásuk.

A viszonyszámok csoportosítása.

A dinamikus viszonyszámok és összefüggéseik.

A megoszlási viszonyszám és összefüggései.

Középértékek és alkalmazásuk.

Számított középértékek (számtani átlag, súlyozott számtani átlag, mértani átlag)

Helyzeti középértékek: módusz, medián.

### 3.4 Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

270/234 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Bemutatja a hétköznapi viselkedési formákat, elemezi az alapvető és a szolgáltató szakmákban különösen fontos magatartási, illetve viselkedésformák szerepét, jelentőségét. A tanulók elsajátítják és tudatosan alkalmazzák a helyes beszédtechnikát, valamint az írásbeli kommunikáció alapszabályait. A személyiségfejlesztés, az egyéni és a szakmai sikerek elérésének kommunikációs eszközökkel történő elősegítése. Biztosítson lehetőséget a tanulók számára az üzleti kultúra és információkezelés feladataihoz kapcsolódó önálló projektfeladatok, produktumok elkészítésre, kommunikációs és prezentációs képességeik fejlesztésére.

#### 3.4.1 Kommunikáció tantárgy

108/72 óra

##### 3.4.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Megismerteti a tanulókkal az ön- és emberismeret jelentőségét, az alapvető viselkedési formákat. Fejleszti az empátikus készségeket. Legyenek tisztában az emberi érintkezés kultúrájának fontosságával. Ismerjék meg önmagukat, és sajátítsák el a közvetlen és tágabb értelemben vett környezetükhöz való alkalmazkodás képességét. Legyenek képesek a konfliktusok elkerülésére vagy helyes kezelésére, a családi, baráti és későbbi munkakapcsolatok helyes alakítására.

##### 3.4.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

##### 3.4.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás.

##### 3.4.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

##### 3.4.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Teljesen önállóan	Törekszik az üzleti partnerekkel és munkatársakkal való udvarias kommunikációra írásban és szóban egyaránt.	Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.

Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokat.	Tisztában van a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokkal.	Instrukció alapján részben önállóan	Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelően levelet készít, használja a helyes beszédtechnikai módokat.	Ismeri az írásbeli és szóbeli kommunikáció legelterjedtebb formáit.	Teljesen önállóan	Digitális tartalmak létrehozása, átalakítása, formázása, szerkesztése a szerzői jogok figyelembevételével.
Megadott kommunikációs helyzet elemzésével megfogalmazza a kommunikációs probléma okát, megoldására javaslatot tesz: kifejezi egyetértését vagy egyet nem értését, érvel, indokol, magyaráz, tanácsol.	Ismeri a legfontosabb kommunikációs technikákat, és a kommunikációs zavarok okait.	Instrukció alapján részben önállóan	Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.

### 3.4.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.4.1.6.1 Kapcsolatok a mindennapokban

A viselkedéskultúra alapjai, illem, etikett, protokoll értelmezése. A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, társalgás, vita, konfliktusmegoldás fogalmainak bemutatása és gyakorlati alkalmazása, elmélyítése a kulturált viselkedésben. A mindennapi, a hivatali és az alkalmi öltözködés megismerése. Gasztronómiai alapismeretek, alapelvárások megismerése.

#### 3.4.1.6.2 Munkahelyi kapcsolattartás szabályai

Pontos munkavégzés, csoportközi viszonyok, a vezető és beosztott viszonya, generációs problémák a munkahelyen, azok kezelése. A társasági élet speciális lehetőségei (névjegy és névjegyhasználat, telefonhasználat, dohányzás, ajándékozás) és gyakorlati alkalmazási lehetőségük, lehetőleg élet közeli helyzetekben.

#### 3.4.1.6.3 Kommunikációs folyamat

A kommunikáció alapfogalmai. A verbális jelek, nem verbális jelek, a kommunikációs kapcsolatok, az írásbeli és szóbeli kommunikáció fajtái. A kommunikációs zavarok, kommunikációs technikák gyakorlása.

#### 3.4.1.6.4 Ön-és társismeret fejlesztése

Önelemzés, önkifejezés, érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés.

### 3.4.2 Digitális alkalmazások tantárgy

162/163 óra

#### 3.4.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanulók biztosan használják a digitális eszközöket, a számítógép billentyűzetét, legyenek képesek dokumentumok megnyitására, mentésére, nyomtatására, tabulálására, betűtípus megválasztására. Ismerjék a levelek formai kialakításának szokásait, a kiemelési módokat.

Képesek legyenek ügyiratok kitöltésére, és készítésére, hivatalos levelek formai és tartalmi megfogalmazására, az irodatechnikai eszközök használatára. Alkalmazzák a tízujjas vakíráson alapuló helyes írástechnikát. képesek legyenek szakmai szöveg másolására, a szövegszerkesztővel történő adatbevitelre, a táblázatkezelő használatára.

Ismerjék az online kommunikációt biztosító szolgáltatásokat.

Képzés javasolt helyszíne: számítógépterem.

#### 3.4.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

#### 3.4.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Magyar nyelvtan helyesírási szabályainak ismerete, alkalmazása, szövegalkotás. A Gazdasági ismeretek tantárgy keretében elsajátított alapfogalmak felhasználása az üzleti levél elkészítése során. Az informatikai készségek és tevékenységi formák használata felhasználói szinten.

#### 3.4.2.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

#### 3.4.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Számítógépes dokumentumokat megnyit, ment, nyomtat.	Számítógépes felhasználói ismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő kezelése.	Teljesen önállóan	Törekszik a pontos, áttekinthető munkavégzésre.	Biztonságos jelszavak megválasztása, előre megfelelően beállított szoftverek, eszközök használata az IKT biztonság növelése céljából.
Megadott szempontok szerint szövegszerkesztő szoftverrel dokumentumot formáz.	Ismeri a szövegformázás alapvető szabályait.	Instrukció alapján részben önállóan		Digitális eszköz be-, kikapcsolása, alapvető funkciók beállítása, módosítása, gyakran előforduló, legegyszerűbb probléma-helyzetek megoldása.

Megadott szempontok szerint táblázatkezelő szoftverrel táblázatokat, diagramokat készít.	Ismeri a táblázatkezelő program alapvető felhasználási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Információk megosztása, kommunikáció kezdeményezése és fogadása, a netikett egyszerű szabályainak betartásával.
Megadott szempontok szerint prezentációt készít.	Ismeri a prezentáció készítő program alapvető felhasználási lehetőségeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével.
Megadott szempontok szerint információt keres az interneten, kiválasztja és feldolgozza.	Ismeri a biztonságos internet használat szabályait, és a digitális, online kommunikáció eszközeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Adatok, információk keresése a digitális eszközön vagy az interneten, az eredmények közül a megfelelő(k) kiválasztása és feldolgozása útmutatás alapján.
Tíz perc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveget másol.	Ismeri a tízujjas vakírás technikáját.	Teljesen önállóan	Egyszerű digitális tartalmak létrehozása és módosítása a szellemi tulajdon védelme érdekében hozott legalapvetőbb szabályok (szerzői jogok) figyelembevételével.

### 3.4.2.6 A tantárgy témakörei

#### 3.4.2.6.1 Munkavédelmi ismeretek

A munkavédelem lényeg és területei. A munkahelyek kialakításának általános szabályai.

A munkahelyek kialakítása az ügyintézői, ügyviteli munkakörökben. Alapvető feladatok a tűz megelőzése érdekében.

#### 3.4.2.6.2 Tízujjas vakírás

Tízujjas vakírással a betűk, számok, jelek és kezelőbillentyűk kapcsolása a homogén gátlás pszichológiai elvének érvényesítésével

Szócsoportok, sorok, mondatok és összefüggő szövegek másolása sortartással.

A jelek szabályai

A kiemelési módok önálló meghatározásának gyakorlása a szövegösszefüggés ismérvei alapján.

A gépelt levél adott időszakban érvényes szabályai

Tízperc alatt legalább 900 leütés terjedelmű, összefüggő szöveg másolása.

#### **3.4.2.6.3** Digitális alkalmazások

A szövegszerkesztővel történő adatbevitel megalapozása betűk, számok, jelek írásának adott időszakban érvényes szabályai. Szövegformázás, másolás, áthelyezés, kiemelés, felsorolás, tabulátor, szöveg igazítása, előfej, élőláb stb.

Táblázatkészítés, formázás, szegély, mintázat stb.

Prezentációkészítés.

Az elektronikus adatbázisok biztonságos mentési munkálatai, az anyagok archiválása.

Az online kommunikációt biztosító szolgáltatások használata (email, azonnali üzenetküldés, hang-és videoalapú kommunikáció).

### 3.5 Marketing megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

175/175 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Marketing tanulási terület bemutatja a marketing fogalmát, feladatait, eszközeit, helyét és szerepét egy vállalkozás piaci működtetésében. A tanulók megismerik a marketing jelentőségét, történeti kialakulását, a marketing alapelemeit és legfontosabb eszközeit. A tanulók részletesen foglalkoznak a marketingkommunikáció fogalmával, jelentőségével, a marketingen belül elfoglalt helyével, a marketingkommunikációs mix elemeivel és jellemzőivel. A tanulók megismerik az imázs fogalmát, fajtáit, szükségességét, a vállalati arculat lényegét, kialakításának fontosságát, tartalmi és formai elemeit.

#### 3.5.1 Marketing alapismeretek tantárgy

100/100 óra

##### 3.5.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A Marketing alapismeretek tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék a marketing fogalmát, felhasználási területeit és hatását. Megismerjék a marketing múltban és napjainkban betöltött szerepét. Képet kapjanak a marketingmix elemeiről, azok jellemzőiről, elsősorban szolgáltatásmarketingről. Megismerjék a piackutatás, piacszegmentálás, termék-, ár- és értékesítéspolitika lényegét, valamint a vásárlói típusokat és a vásárlási döntés folyamatát.

##### 3.5.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

##### 3.5.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

##### 3.5.1.4 A képzés órakeretének legalább 20%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

##### 3.5.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Feltérképezi a piaci szereplőket.	A piac fogalma, típusai, szereplői.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik a magas színvonalú és kreatív megoldásokra.	Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Megtervez és lebonyolít egyszerűbb piackutatási folyamatot.	A piackutatás célja, módszerei, folyamata. Szekunder és primer piackutatás.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Elvégzi a piac szegmentálásával kapcsolatos feladatokat.	A piacszegmentálás lényege, ismérvei, célcsoport-képzés.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete



Felméri a fogyasztói szokásokat.	Vásárlói magatartás, vásárlói típusok jellemzői, szervezeti vásárlói magatartás ismerete.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Figyelemmel kíséri a termék életgörbéjét.	A termék fogalma, csoportosítása és jellemzői. A termék életútja. Az egyes szakaszok jellemzői.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Alkalmazza az árpolitikában ismert eszközöket.	Árpolitikai, árstratégiai és ártaktikai módszerek és eszközök.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Kiválasztja az optimális értékesítési csatornákat.	Értékesítési csatornák jelentősége és szereplői, értékesítési módok.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete

### 3.5.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.5.1.6.1 Marketing alapok

A marketing fogalma

A marketing kialakulása, története, fejlődési szakaszai

A marketing alkalmazási területei

A marketing jellemző tendenciái napjainkban

A marketingmix elemei

A marketing sajátosságai a kereskedelemben és a szolgáltatásban

#### 3.5.1.6.2 Piaci környezet

A piac fogalma, kategóriái

A piac szerkezete és piaci formák

A piaci szereplők és piactípusok fajtái, jellemzői

A piacszegmentálás lényege, ismérvei

Célcsoportképzés, célpiac választás

Piackutatás fogalma, felhasználási területei, folyamata, fajtái

Kutatási minta kiválasztása

Szekunder piackutatás

Primer piackutatás

Kérdéstípusok, kérdőívszerkesztés

#### 3.5.1.6.3 Vásárlói magatartás

A vásárlói magatartás befolyásoló tényezők

A vásárlási döntés folyamata

A vásárlói magatartás megfigyelése

Vásárlói típusok jellemzői és azok megfigyelése

Szervezeti vásárlói magatartás

#### 3.5.1.6.4 Termékpolitika

A termék fogalma, csoportosítása és jellemzői

A termék életútja, az egyes szakaszok jellemzői

Termékpolitika, BCG-mátrix  
A termékfejlesztés folyamata

**3.5.1.6.5** Árpolitika  
Ár, árpolitika, az ártaktika fogalma  
Az ár kialakítás tényezői  
Árképzési stratégiák, rendszerek  
Árdifferenciálás, árendmények, promóciós árképzés

**3.5.1.6.6** Értékesítéspolitikai  
A kereskedelem helye, szerepe  
Nagykereskedelem, kiskereskedelem  
Értékesítési csatornák kiválasztása  
Értékesítési módok

**3.5.1.6.7** Szolgáltatásmarketing  
Szolgáltatások jellemzői, fajtái  
Marketingstratégiák a szolgáltatóvállalatok számára  
Termékekhez kapcsolódó szolgáltatások

## **3.5.2 Marketingkommunikáció tantárgy**

**75/75 óra**

**3.5.2.1** A tantárgy tanításának fő célja  
A Marketingkommunikáció tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék a marketingkommunikáció jelentőségét, fejlődését, a marketingkommunikációs mix elemeit és jellemzőit. A tanulók ismerjék meg a reklámok és reklámeszközök csoportosítását, jellemzőit, a belső és külső PR-eszközöket és a különböző SP-módszereket. Képet kapjanak a személyes eladás lehetőségeiről, az eladóval szemben támasztott követelményekről, valamint megismerjék az imázs és vállalati arculat lényegét, az arculattervezés folyamatát.

**3.5.2.2** A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások  
—

**3.5.2.3** Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak  
—

**3.5.2.4** A képzés órakeretének legalább 20%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### **3.5.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Beazonosítja a kommunikációs folyamat elemeit.	A kommunikáció fogalma, folyamata	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek hatékony és felelősségteljes	Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete

Kiválasztja az adott helyzetnek megfelelő reklámeszközöket és reklámtípusokat.	A reklám fogalma, reklámok és reklámeszközök csoportosítása, jellemzői, reklámhatás vizsgálata.	Teljesen önállóan	alkalmazásával törekszik a magas színvonalú és kreatív megoldásokra.	Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Meghatározza a vállalkozás szempontjából hatékony külső és belső PR-eszközöket	A közönségkapcsolatok fogalma, a külső és belső PR alanyai, eszközei és területei.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Meghatározza a vállalkozás szempontjából releváns SP-módszereket	Az eladásösztönzés fogalma, SP-módszerek és azok jellemzői.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete
Felismeri a személyes eladás lehetőségeit, előnyeit, és képes megfogalmazni az eladókkal szemben támasztott több típusú elvárásokat.	A személyes eladás fogalma, a személyes eladás alkalmazási területei, előnyei, eladóval szembeni követelmények.	Teljesen önállóan		
Arculati elemeket tervez.	Az imázs és arculat fogalma, az arculat formai és tartalmi elemei, az arculattervezés folyamata.	Instrukció alapján részben önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete

### 3.5.2.6 A tantárgy témakörei

#### 3.5.2.6.1 Marketingkommunikációs alapok

A kommunikáció fogalma, fajtái

A kommunikációs folyamat

A marketingkommunikáció fogalma, lényege, jellemzői

A kommunikációs mix elemei

#### 3.5.2.6.2 Reklám

A reklám fogalma, jelentősége és szerepe

A reklám története és fejlődése

A reklámok csoportosítása, jellemzői

Reklámeszközök fajtái, csoportosítása, jellemzőik

A reklámhatás vizsgálata

#### 3.5.2.6.3 Közönségkapcsolatok

A közönségkapcsolatok (PR) fogalma, folyamata, feladatai

A belső PR fogalma, alanyai, feladata, eszközei és területei

A külső PR fogalma, alanyai, feladata, eszközei és területei

A PR és a reklám összehasonlítása

Szponzorálás

#### **3.5.2.6.4** Eladásösztönzés

Az eladásösztönzés fogalma, funkciói

SP-módszerek csoportosítása

SP-módszerek jellemzői

#### **3.5.2.6.5** Személyes eladás

A személyes eladás fogalma, jellemzői

A személyes eladás előnyei

A személyes eladás területei

Az ideális eladó, eladóval szemben támasztott követelmények (külső megjelenés, magatartás, készségek)

#### **3.5.2.6.6** Imázs és arculat

Az imázs fogalma, fajtái

Az arculat fogalma, arculatot befolyásoló tényezők

Az arculat formai és tartalmi elemei

Az arculattervezés folyamata

Logó és szlogen

### **3.6 Általános szolgáltatói ismeretek megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

120/120 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az Általános szolgáltatói ismeretek tanulási terület oktatásának célja, hogy közvetítse és rendszerezze azokat az ismereteket, amelyek segítségével a tanulók képesek átlátni a postai szolgáltatók és szolgáltatások szerepét, jelenlegi helyzetét. A tanulók ismerjék meg a postai tevékenység múltját, jelenét és jövőbeli fejlődési lehetőségeit. Részletesen foglalkozzanak a postai piacra lépés és a piac elhagyásának szabályaival, az egyetemes postai szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogokkal és kötelezettségekkel. A tanulók ismerjék meg a küldemények fajtáit, a küldemény tartalmára és a megfelelő csomagolásra vonatkozó előírásokat. Ismerjék meg az általános feladási feltételeket, azaz a címzés szabályait, illetve tanulják meg rendszerezni a többlétszolgáltatásokra vonatkozó jellemzőket. Legyenek tisztában a postai ügyfelek elvárásaival. A tanulók ismerjék meg a postai szolgáltató napi működése során felmerülő alapvető biztonsági, tűz-, munka- és polgári védelmi feladatokat, valamint a postai szolgáltatás nyújtására vonatkozó adat- és titokvédelmi előírásokat. Tudatosítsa a tanulóknak azokat a főbb környezetvédelmi feladatokat és minőségi követelményeket, amelyek az ágazatot érintik.

#### **3.6.1 A postai tevékenység története tantárgy**

**30/30 óra**

##### **3.6.1.1 A tantárgy tanításának fő célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék a postai tevékenység múltját, jelenét és a jövőbeli fejlődési lehetőségeit. A közvetített és rendszerezett ismeretek segítségével a tanulók képesek legyenek átlátni a postai szolgáltató történetét, szerepét és a gazdasági életben betöltött helyzetét, valamint képet kapjanak a postai szektor átalakulásáról.

##### **3.6.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások**

—

##### **3.6.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

—

##### **3.6.1.4 A képzés órakeretének 0%-át kell gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) lebonyolítani.**

### 3.6.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megismeri a postai szolgáltató történetét.	Postai szolgáltatás a honfoglalástól. A delizsánsz postakocsi, a telefónia és a rádió megjelenése. Az első postatörvény. A II. világháborút követő időszak.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek alapján törekszik a felelősségteljes munkavégzésre.	Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Feltérképezi a postai szolgáltató jelenét, a szolgáltatási terület szereplőit.	Magyarországi sajátosságok. A pénz és a küldemények útja a rendszerben. Postai szolgáltatóhelyek, logisztikai hálózat.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Megvizsgálja a postai szolgáltató jövőbeli lehetőségeit.	Postai szolgáltatás nyújtására jogosultak köre. Egyetemes postai szolgáltatás. Postai szolgáltatás nyújtásának általános szabályai. A postai ágazat átalakulása, a jövő irányai.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete

### 3.6.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.6.1.6.1 A postatörténet mérföldkövei

A posta története a honfoglalástól kezdődően  
 A delizsánsz postakocsi megjelenése  
 A telefónia megjelenése  
 A posta-takarékpénztár megnyitása  
 A posta átalakulása a trianoni határok között  
 A rádió megjelenése  
 Az első postatörvény  
 A II. világháborút követő időszak  
 Postapiaci liberalizáció

#### 3.6.1.6.2 A postai ágazat jelene, szereplői

Magyarország sajátosságok  
 A pénz útja a rendszerben  
 A küldemények útja a rendszerben  
 Postai szolgáltatóhelyek, logisztikai hálózat

**3.6.1.6.3** A postai szektor átalakulása, lehetséges jövőbeli irányok  
 Postai szolgáltatás nyújtására jogosultak  
 Postai szolgáltatás bejelentése, engedélyezése, megszüntetése, megszűnése  
 Az egyetemes postai szolgáltatás  
 Az egyetemes postai szolgáltatás alapvető minőségi követelményei  
 Az egyetemes postai szolgáltatás korlátozása, szünetelése  
 A Magyar Posta Zrt. különleges jogai és kötelezettségei  
 A postai szolgáltatás nyújtásának általános szabályai  
 A postai szolgáltatás jövője

### 3.6.2 Ügyfélként a postai szolgáltatónál tantárgy

**30/30 óra**

**3.6.2.1** A tantárgy tanításának fő célja  
 A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerjék a küldemény tartalma, csomagolása és címezése közti kapcsolatot, az általános feladási feltételeket, illetve a küldemények fajtáit és a többlétszolgáltatásokat. Megismerik a küldemények méret- és súlyhatárait, megtanulják kitölteni a postai nyomtatványokat és megismerik a postai díjszabásokat.

**3.6.2.2** A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

**3.6.2.3** Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

**3.6.2.4** A képzés órakeretének legalább 30%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

#### 3.6.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Tisztában van a küldemények fajtáival, a méret- és súlyhatárokkal.	Levél- és csomag küldemények belföldre és külföldre. Levél- és csomag küldemények méret- és súlyhatárai belföldre és külföldre.	Teljesen önállóan	Esztétikus, áttekinthető munkára törekszik. Alkalmazza az újonnan elsajátított ismereteket. Együttműködőképesség.	
Kiválasztja a tartalomnak megfelelő küldeménytípust és csomagolást.	A küldemény tartalmára vonatkozó előírások. Belső, külső és különleges csomagolás. Postai forgalomból kizárt tárgyak ismerete.	Instrukció alapján részben önállóan		Irodai szoftverek, digitális mérlegek és rendelkezésre álló postai segédprogramok használata

Megismeri és alkalmazza postai küldemények címezését.	A címezés előírt követelményei közönséges és könyvelt küldemények esetében bel- és külföldi forgalomban.	Teljesen önállóan		Digitális címirat kitöltés, postai weboldal ismerete
Többletszolgáltatást választ a feladandó küldeményhez.	A többletszolgáltatások jellemzői, szükséges nyomtatványok kitöltése.	Instrukció alapján részben önállóan		Postai díjkalkulátor használata
Pénzküldési módokat választ, kitölti a hozzá tartozó bizonylatot.	Készpénz befizetési módok belföldi és nemzetközi forgalomban, készpénzáttutalási megbízás, befizetés bankszámlára belföldi postautalvánnyal.	Teljesen önállóan		QR-kódos csekkbefizetés, Magyar Posta applikáció használata
Intézmények, gazdálkodó szervezetek postai küldeményeit előkészíti feladásra	Küldemények felszerelése, feladójegyzék vagy e-feladójegyzék kiállítás, a díjazás alapvető szabályai.	Instrukció alapján részben önállóan		E-feladójegyzék, díjkalkulátor, irodai szoftverek alkalmazása

### 3.6.2.6 A tantárgy témakörei

#### 3.6.2.6.1 Küldemények fajtái, súly- és mérethatárok

Levélküldemények belföldre és külföldre

Csomagok belföldre és külföldre

A levél méret- és súlyhatárai belföldre és külföldre

A csomagok méret- és súlyhatárai belföldre és külföldre

#### 3.6.2.6.2 Tartalom, csomagolás

A küldemény tartalmára vonatkozó előírások

Nemzetközi tartalmi megkötések

Postai szállításból kizárt és feltételeken szállítható tárgyak

Postakész boríték használata

Belső, külső csomagolás és különleges esetek

Postai csomagolódobozok használata

Csomagolás nélkül feladható küldemények

#### 3.6.2.6.3 Címezés

Az irányítószám jelentősége

Levélküldemény címezése belföldre és külföldre

Csomag címezése

Csomag címirat készítése

Nemzetközi csomag címirat készítése

Értékküldemények címezése



#### **3.6.2.6.4**      Többletszolgáltatások

Ajánlott

Tértivevény

Elsőbbségi

Értéknyilvánítás

„Címzett kezébe”

„Címzett fizet”

„Saját kezébe”

Árufizetés

Fizetést követő kézbesítés

Egyéb többletszolgáltatások

#### **3.6.2.6.5**      Pénzküldési módok

Pénzküldés belföldi forgalomban

Csekkbefizetés a postán

A csekkbefizetés további alternatívái

Egyéb pénzküldési módok belföldre

Nemzetközi postautalvány

Nemzetközi gyorsutalvány

Western Union pénzátutalás

#### **3.6.2.6.6**      Tömeges feladás vállalkozóknál, intézményeknél

A tömeges feladás jellemzői

Feladójegyzék

Elektronikus feladójegyzék készítése

Hivatalos irat

Válaszküldemények

Egyéb szolgáltatások nagyfeladóknak, üzleti partnereknek

### **3.6.3 Biztonsági ismeretek tantárgy**

**30/30 óra**

#### **3.6.3.1**      A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a leendő szakemberek megismerjék a postai szolgáltatás nyújtásának biztonsági feltételeit, szabályait. Képet kapjanak a pénzek és értéktárgyak kezeléséről, őrzésének módjáról. Megismerjék a rendkívüli események kezelési módszereit, a vész-helyzet esetére javasolt kommunikációt, magatartási formákat. Sajtátítsák el a munka-, tűz-, katasztrófa-és polgári védelem szabályait, a kapcsolódó intézkedések rendszerét, a rendkívüli események során alkalmazandó megoldásokat. Ismerjék meg a levélbomba vagy veszélyes anyagot tartalmazó gyanús küldemények kezelését, a postai szolgáltatáshoz kapcsolódó adat- és titokvédelem szabályait. A tanulók sajtátítsák el az informatikai biztonság, felhasználókra vonatkozó alapvető szabályait, az IT-rendszerek használatának biztonságos feltételeit.

#### **3.6.3.2**      A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

#### **3.6.3.3**      Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

3.6.3.4 A képzés órakeretének legalább 10%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.6.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja a létesítmények fizikai és mechanikai védelmét.	Riasztóberendezések fajtái. Élőerős védelem. Beléptetési rend. Kulcsok kezelése, őrzése. Létesítmények, ügyfélterek nyitása és zárása.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek, módszerek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával mindig törekszik a helyzethez igazított megoldásokra.	
Bemutatja a pénzek, értéktárgyak biztonságos őrzésének módját.	Pénztáros feladatai, tilalmai. A pénz őrzése. Zár-ellenzár. Bizalmi munkahelyek.	Teljesen önállóan		
Bemutatja a rendkívüli események kezelésének módját.	Elkövetési módszerek jellemzői. Vészhelyzeti magatartás és kommunikáció. Teendők rendkívüli események közben és után.	Teljesen önállóan		
Betartja a munkavédelemre vonatkozó előírásokat.	Munkáltató és munkavállaló munkavédelemmel kapcsolatos jogai és kötelezettségei. Munkavégzés személyi és tárgyi feltételei. Védőruhák, védőeszközök. Munkavégzésre alkalmas állapot. Munkabalesetek, foglalkozási megbetegedések. Képernyős munkahellyel kapcsolatos munkavédelmi előírások.	Teljesen önállóan		
Betartja a tűzvédelemre vonatkozó szabályokat.	Tűzjelző, tűzoltó berendezések. Jelzések. Dohányzás. Raktározás, tárolás. Elektromos berendezések használatának feltételei. Tűz- és fűtőberendezések biztonságos használata.	Teljesen önállóan		

Az előírásoknak megfelelően kezeli a levélbombát vagy veszélyes anyagot tartalmazó gyanús küldeményeket.	A gyanús küldemény ismervei. Levélbomba és gyanús küldemények kezelése.	Teljesen önállóan		
Alkalmazza az adat- és titokvédelmi, valamint az informatikai biztonsági szabályokat.	Adatkezelési elvek. Személyes adatok védelme. Titokvédelmi kötelezettség. Felhasználókra, adathordozókra vonatkozó szabályok. Biztonságos bejelentkezés. „Tiszta asztal” politika.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazás felhasználói szintű ismerete

### 3.6.3.6 A tantárgy témakörei

#### 3.6.3.6.1 Létesítmények fizikai és mechanikai védelme

A riasztóberendezések fajtái

Élőerős védelem

Beléptetési rend

Kulcsok kezelése, őrzése

Épületek, ügyfélterek nyitása, zárása

#### 3.6.3.6.2 Pénzek, pénztári értékek kezelése, őrzésének módjai

Pénztáros feladatai, tilalmai

Pénzek őrzése

Zár-ellenzár

Bizalmi munkahelyek

#### 3.6.3.6.3 Rendkívüli események kezelése

Elkövetési módszerek jellemzői

Felkészülés vészhelyzetre

Vészhelyzeti magatartás, kommunikáció

Teendők rendkívüli események idején és utánuk

#### 3.6.3.6.4 Munkavédelem

A munkáltató és a munkavállaló munkavédelemmel kapcsolatos jogai és kötelezettségei A

A munkavégzés személyi és tárgyi feltételei

Védőruhák, védőeszközök

Munkavégzésre alkalmas állapot

Munkahelyi balesetek, foglalkozási megbetegedések

Munkabaleset jelzése, bejelentése

Képernyős munkahelyekkel kapcsolatos munkavédelmi előírások

Munkavédelmi oktatások

#### 3.6.3.6.5 Tűzvédelem

Tűzveszélyességi osztályok

Tűzjelző, tűzoltó eszközök

Jelzések

Dohányzás

Járművek használatára vonatkozó tűzvédelmi szabályok

Raktározás, tárolás

Elektromos berendezések használatának feltételei

Tüzelő- és fűtőberendezések biztonságos használata

#### **3.6.3.6.6 Polgári védelem és katasztrófavédelem**

Polgári védelmi ismeretek, eszközök

A katasztrófa fogalma, osztályozása

A katasztrófavédelem módjai és lehetőségei

Rendkívüli esemény idején tanúsítandó magatartás, teendők

#### **3.6.3.6.7 Levélbomba és veszélyes anyagot tartalmazó gyanús küldemény kezelése**

A gyanús küldemény ismérvei

Azonosíthatatlan anyagot tartalmazó küldemény kezelése

Levélbomba-gyanús küldemény kezelése

#### **3.6.3.6.8 Adat- és titokvédelem**

Az adatkezelés elvei

Az adatkezelés jogalapjai

Adattovábbítás

Személyes adatok védelme

Titokvédelmi kötelezettség

#### **3.6.3.6.9 Informatikai biztonság**

Felhasználókra vonatkozó alapvető szabályok

Adathordozókra vonatkozó tudnivalók

Felhasználói hozzáférések, jelszó kezelése

Biztonságos bejelentkezés

Postai programok és a levelezőrendszer használata

„Tiszta asztal politika”

### **3.6.4 Környezetvédelem és minőség tantárgy**

**30/30 óra**

#### **3.6.4.1 A tantárgy tanításának fő célja**

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók megismerjék a környezetvédelem főbb területeit és alapelveit. Megtanulják, hogy miként tudnak hozzájárulni környezetünk megóvásához. Ismerjék meg a minőség fogalmát, célját, a kapcsolódó szabványokat, az audit és a tanúsítványok rendszerét.

#### **3.6.4.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások**

—

#### **3.6.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

—

3.6.4.4 A képzés órakeretének legalább 10%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.6.4.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Tisztában van a környezetvédelemre vonatkozó alapelvekkel, kapcsolódó tudnivalókkal.	A környezetvédelem főbb alapelvei. A föld védelme. A levegőtisztaság védelme. Üvegházhatás	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Betartja a környezetvédelemre vonatkozó előírásokat.	Környezetünk védelme a munkahelyen és a magánéletben. Tudatos vásárlás. Energiafelhasználás. Hulladékgazdálkodás	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Figyeli a postai szolgáltatás minőségi követelményeit.	Minőségi követelmények a postai szolgáltatónál. A minőség ügyfélszemponthoz való értékelése. Minőségmérési módszerek. Ügyfél-elégedettség. Az audit fogalma, célja. A tanúsítás folyamata, csoportosítása.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete

### 3.6.4.6 A tantárgy témakörei

#### 3.6.4.6.1 Környezetvédelem főbb területei

A környezetvédelem főbb alapelvei

A Föld védelme

Vízminőség-védelem, vízgazdálkodás

Föld- és talajvédelem

A levegő tisztaságának védelme

Üvegházhatás

#### 3.6.4.6.2 Környezetvédelem a mindennapokban

Mit tehetünk környezetünkért a magánéletünkben és a munkahelyen?

Tudatos vásárlás

Energiafelhasználás

Hulladékgazdálkodás

#### **3.6.4.6.3**           Minőség

A minőségről általában

Minőségi követelmények a postai szolgáltatónál

A minőség ügyfélszemponú értékelése

Minőségmérési módszerek

Ügyfél-elégedettség

ISO-szabványok

Az audit fogalma, célja

Az auditok csoportosítása

A tanúsítás folyamata, csoportosítása

### 3.7 Postai ügyintézés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

765/765 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Postai ügyintézés tanulási terület a posta által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos ismereteket foglalja magában. A tanulók megismerik a postai és pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó törvényi előírásokat, tudnivalókat. Megismerkednek a küldeményfelvétel technológiai folyamatával. Részletesen megismerkednek a pénzforgalmi és pénzügyi termékekkel, szolgáltatásokkal, a pénzügyi fogalmakkal, a pénzforgalomhoz kapcsolódó kezelési feladatokkal és az egyéb postai ügyfélszolgálati tevékenységekkel. Megismerik a háttértevékenységeket, az elszámolás jelentőségét, összefüggéseit, a különböző folyamatokhoz való kapcsolódását, illetve részletesen foglalkoznak a rovatolási és kiosztási tevékenységekkel, feladatokkal. A tanulók megismerik a postahelyi kézbesítés szabályait és megszerzik a kispostavezetői feladatok ellátásához szükséges kompetenciákat.

#### 3.7.1 Postai, pénzforgalmi küldemények és szolgáltatások tantárgy

185/185 óra

##### 3.7.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanulása során a tanulók megismerik a postai küldeményeket, a pénzforgalmi szolgáltatásokat, az ezekhez kapcsolódó jogszabályokat és a többlétszolgáltatásokat. Megismerik a küldemények általános feladási feltételeit, megtanulnak szakszerű tanácsot adni az ügyfeleknek, és gyakorlatot szereznek a felmerülő problémák kezelésében. A pénzforgalmi ismeretek keretében a tanulók megismerik és alkalmazni tudják a pénzforgalmi, pénzügyi és nemzetközi szolgáltatásokra vonatkozó jogi szabályozások rendelkezéseit, képet kapnak a kapcsolódó intézményrendszeréről. Megismerik a szükséges pénzforgalmi és pénzügyi fogalmakat. Részletesen foglalkoznak a pénzforgalmi és pénzügyi termékek csoportosításával, az egyes termékek, szolgáltatások tulajdonságaival, jellemzőivel. Megtanulják szakszerűen tájékoztatni az ügyfeleket és megtanulnak pénzforgalmi, pénzügyi és nemzetközi szolgáltatásokat ajánlani.

##### 3.7.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

##### 3.7.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, alpműveletek, százalékszámítás, egyszerű és kamatos kamat, egy ismeretlenes egyenletek, hatványozás

##### 3.7.1.4 A képzés órakeretének legalább 30%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.7.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Információt, taná-csot és segítséget ad a küldemények feladásának előké-sztése során.	Csomagolás, lezá-rás, címezés, tartalom.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik a szabá-lyos megoldásra. Érthetően elmagya-razza az ügyfelek-nek a feladói felada-tokat, szükség ese-tén gyakorlati segít-séget nyújt.	Digitális címirat kitöltése, postai weboldal ismerete
Felismeri a külde-ménytípusokat felismeri, beazono-sítja, többlétszolgá-ltatást ajánl.	Egyetemes szolgál-tatás, egyetemes szolgáltatást helyet-tesítő és nem he-lyettesítő szolgálta-tás.	Teljesen önállóan		Irodai szoftverek, digitális mérlegek és a postai segéd-programok haszná-lata
A küldeményhez kérhető többlet-szolgáltatásokat ajánl.	Többlétszolgálatá-sok alkalmazásának lehetőségei.	Teljesen önállóan		Postai díjkalkulátor használata
Készpénzt és pénz helyettesítőket kezel.	Pénzkezeléshez kapcsoló jogszabá-lyi környezet, álta-lános pénzkezelési ismeretek.	Teljesen önállóan		Szakmai hardver és szoftver, POS-terminál használata
Pénzforgalmi ter-mékeket ajánl.	Pénzforgalmi szol-gáltatások ismere-tei, pénzküldési módok.	Teljesen önállóan		Szakmai hardver és szoftver, POS-terminál használata
Bankszámlához kapcsolódó szolgál-tatásokat mutat be.	Bankszámlához kapcsolódó be- és kifizetések, hitelek, egyéb megbízások.	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai hardver és szoftver, POS-terminál használata
Biztosítási terméke-ket mutat be.	Biztosításközvetítés	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver használata

### 3.7.1.6 A tantárgy témakörei

**3.7.1.6.1** A szolgáltatás igénybevételének feltételei, szolgáltatási szerződés

A postai tevékenységre vonatkozó alapvető szabályok rendelkezések

A Polgári törvénykönyv postai szolgáltatáshoz kapcsolódó szabályai (szerződés alanyai, tí-pusai, tartalmi elemei)

A Munka törvénykönyvének postai szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó szabályai

A Postatörvény

Az ágazat szereplőinek kapcsolatát szabályozó, értelmező rendelkezések

Személyes adatok védelme és a titokvédelem szabályai

A minőségbiztosításra és a panaszkezelésre vonatkozó szabályok

A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok

A küldemények csomagolása

A küldemények lezárása

Értéknyilvánítás többlétszolgáltatással

Belföldi, nemzetközi viszonylatba feladásra szánt postai küldemények lezárására vonatko-zó speciális szabályok



A küldemények címzése

Nemzetközi viszonylatba feladásra szánt küldemények címzésére vonatkozó szabályok

Egyéb általános szabályok

Feladást igazoló okiratok, címiratok, kísérő okiratok

Tudnivalók nemzetközi viszonylatba történő küldemény feladásához

A postai szolgáltatási szerződés, szerződő felek, a szerződés tárgya

Egyetemes postai szolgáltatások

Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladható küldemények

Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladható küldemények

A postai szolgáltatási szerződés létrejötte, módosítása (utólagos rendelkezés), megtagadása, megszűnése

#### **3.7.1.6.2** Egyetemes és nem egyetemes postai szolgáltatások köre

Elsőbbségi és nem elsőbbségi levél (levelezőlap, képes levelezőlap)

Elsőbbségi és nem elsőbbségi azonosított levél (levelezőlap, képes levelezőlap)

Belföldi válaszküldemény szolgáltatás

Szerződéses, kedvezményes díjú címzett reklámküldemény (k-dm)

Szerződéses, kedvezményes díjú azonosított címzett reklámküldemény (k-dm)

Hivatalos irat

Vakok írását tartalmazó küldemény

Nemzetközi kereskedelmi válaszküldemény

"M" zsák

MPL postacsomag

Elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi csomag

Fizetést követő kézbesítéses levél

"Címzett kezébe" levél

Belföldi EMS gyorsposta

MPL Üzleti csomag

Nemzetközi EMS gyorsposta

Európa+ csomag

MPL Europe Standard

#### **3.7.1.6.3** Kötelezően nyújtandó és igénybe vehető többletszolgáltatások

Ajánlott

Értéknyilvánítás

Tértivevény

E-tértivevény

Postai kezeléssel kapcsolatos információk (postatechnológiai életút-követés)

Nyomon követhető kezelés

Értéknyilvánítás (nem egyetemes postai szolgáltatás igénybevételekor)

Tértivevény (nem egyetemes postai szolgáltatás igénybevételekor)

E-tértivevény (nem egyetemes postai szolgáltatás igénybevételekor)

Utánvétel

Árufizetés

Saját kézbe

Címzett fizet

Háznál történő felvétel

Terjedelmes

Törékeny  
Karácsonyi posta  
Háznál történő felvétel  
1 munkanapos időgarancia  
Délutáni kézbesítés  
Szombati kézbesítés  
Kétszeri kézbesítési kísérlet  
Választható őrzési idő  
Meghatározott napi kézbesítés  
Szállítmánykézbesítés  
Riportrendszer  
Telefonos egyeztetés  
Áruházi átadás  
Dokumentummenedzsment  
Tételes áruátadás  
Egyedi kezelés  
Extra kezelés  
Cserecsomag

#### **3.7.1.6.4** Kiegészítő szolgáltatások

Postafiók bérlet  
Csomagtárolás  
Ki- és beszállítás  
Utánküldés  
Küldeményőrzés  
Ismételt kézbesítés egyeztetett napon vagy egyeztetett időpontban  
Ismételt kézbesítés az átvételi határidő lejártát követően  
Ismételt kézbesítés új címre  
Kétszeri sikertelen kézbesítést követő egyeztetett időpontú kézbesítés  
Első kézbesítési kísérletet megelőző címzetti rendelkezés  
Postai lezárás  
Postai vámügynöki szolgáltatás  
Adatszolgáltatás  
Kézbesítési riport  
Raklapcsere  
Címirat megszemélyesítés  
Lehívásos megrendelés  
Zártrendszerű rakodás

#### **3.7.1.6.5** Hírlap, távirat, egyéb szolgáltatások

Hírlapok fajtái  
Hírlapterjesztés fajtái  
Előfizetési formák  
A távirat fogalma, fajtái  
Táviratoknál kérhető külön- és különleges szolgáltatások  
Posta-világfax  
Postai, pénzügyi értékcikkek, áruk  
Személyes bélyeg

#### **3.7.1.6.6 Pénzkezelési ismeretek**

A pénz kialakulása a történelemben

A pénz funkciója napjainkban

Bankjegyek és érmék érvényességi kellékei

Forgalomképes és forgalomképtelen fizetőeszközök

Hamisgyanús fizetőeszközök kezelése

Valódiságvizsgálatra alkalmas eszközök használata

Csonka, sérült bankjegy, érme

A pénzrendezés szabályai, érmetekercs, érmetétel, bankjegycsomag, bankjegyköteg

A pénzátvétel és kifizetés szabályai, ellenőrzési feladatok

Pénzek biztonsági kezelése, őrzése

Kötelező nyilatkozat

Összefoglaló jegyzék

#### **3.7.1.6.7 Pénzforgalmi szolgáltatások, pénzküldési lehetőségek**

Kapcsolódó pénzforgalmi jogszabályi környezet bemutatása

A pénzforgalom intézményrendszere

Pénzforgalmi alapfogalmak, alapismeretek

Pénzküldési lehetőség

Belföldi postautalvány fajtái, jellemzői, elfogadási feltételei, igénybe vehető különszolgáltatások

Western Union pénzáttalálás belföldi és nemzetközi forgalomban

Nemzetközi postautalvány

Nemzetközi gyorsutalvány

Pénzforgalmi információ- és adatszolgáltatás

#### **3.7.1.6.8 Bankszámlához kapcsolódó pénzforgalom, banki közvetítő jellegű tevékenységek**

Bankszámlához tartozó jogszabályi környezet bemutatása

Pénzügyi alapfogalmak, alapismeretek

Bankszámlákhoz kapcsolódó tudnivalók

Bankszámlák jellemzői, igénylési feltételeik, kapcsolódó szolgáltatások, bankkártyák

Befizetések bankszámlára

Készpénzáttalálási megbízás "sárga csekk" rendeltetése, leírása, előállítása, elfogadási feltételei

Posta számlabefizetési megbízás "fehér csekk" rendeltetése, leírása, előállítása, elfogadási feltételei

POS-terminál működése

Bankkártyával történő készpénz-befizetés, készpénzfelvétel

Kifizetések bankszámlák terhére

Kifizetési és nyugellátási utalványok rendeltetése, leírása

Hitelek, kapcsolódó jogszabályi környezet bemutatása

Hitelezési alapfogalmak

#### **3.7.1.6.9 Megtakarítási lehetőségek a postán**

Jogszabályi háttér, pénzügyi alapismeretek

Betétek fajtái, jellemzői

Befektetési alapismeretek, jogszabályi háttér

Értékpapírok és állampapírok fajtái, jellemzőik

- 3.7.1.6.10 Biztosítások**
- Kapcsolódó jogszabályi környezet bemutatása
- Biztosítási alapfogalmak, alapismeretek
- Életbiztosítások típusai, jellemzői
- A nem életbiztosítás típusú biztosítások jellemzői

3.7.2 Felvételi tevékenység postai szolgáltatónál tantárgy

230/230 óra

- 3.7.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanuló a tantárgy keretein belül megtanulja a postai és pénzforgalmi küldemények felvételének menetét, technológiai folyamatát. Megismeri a felvételhez és a leszámolóshoz használt dokumentumokat, és megtanulja a dokumentumok szabályos kitöltését. Megtanul önállóan pénzt kezelni, s a korábban megszerzett elméleti ismereteit a gyakorlatban is kipróbálja, amikor bankkártyát és egyéb készpénzkímélő fizetési eszközöket fogad el. Megismeri és önállóan kezeli a speciális postai informatikai programokat, amelyek segítik a munkáját. Megtanul az ügyfelekkel folyamatosan és magabiztosan kommunikálni, megtakarításokat, biztosítási formákat ajánlani, értékesíteni.
- 3.7.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—
- 3.7.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—
- 3.7.2.4 A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.
- 3.7.2.5 A tantárgy oktatása során 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	Pontos, biztonságos, gyors pénzkezelés. Szakszerű, de kövérzérhető kommunikáció.	Irodai szoftverek, digitális mérlegek és postai segédprogramok használata
Megállapítja a küldemények bérmentesítési díját.	Postai szolgáltatások díjai, díjlerovási módok.	Teljesen önállóan	Szakmai elhivatottság, bizalomkeltő megjelenés és üzleti titoktartás.	Postai szolgáltató informatikai rendszere, digitális mérleg
Felveszi a küldeményeket.	A küldemény felvételének technológiai folyamata, számla/nyugtaadás szabályai.	Teljesen önállóan	A technológiai folyamatok, utasításoknak megfelelő pontosan végrehajtása.	Irodai szoftverek, digitális mérlegek és postai segédprogramok 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
Utalványokat (belföldi és nemzetközi utalványokat) felvesz és kifizet.	Technológia folyamata ismerete, elszámolási, díjazási ismeretek.	Teljesen önállóan		Postai szolgáltató informatikai rendszere
Biztosításokat közvetít.	Biztosítási alapfogalmak, jellemzők, díjfizetési módok kártérítési eljárások.	Instrukció alapján részben önállóan		Biztosító informatikai rendszere, kalkulátorok használata
Elkészíti a felvevő munkahely leszámolását.	A leszámolás menete, küldemények, készpénz átadása, munkahely lezárása.	Teljesen önállóan		Irodai szoftverek, digitális mérlegek és postai segédprogramok használata

### 3.7.2.6 A tantárgy témakörei

#### 3.7.2.6.1 A felvételi munkahely működésének általános szabályai

A felvevő feladatai

A felvevő munkahely eszközei, berendezései

Kezelési okiratok, bélyegző használatának szabályai

Küldeményazonosítók, feladóvevények fajtái, alkalmazásának feltételei, szabályai

Adatkezelési és pénzmossási szabályok, ügyfélazonosítási feladatok elvégzése

A munkahely nyitásának feladatai

#### 3.7.2.6.2 A szolgáltatás díjai, kiegyenlítésének módjai

A szolgáltatások díjának megállapítása, kiegyenlítése

Bérmentesítési módok

Postabélyeggel történő bérmentesítés

Értékjelzés nélküli postabélyeggel történő bérmentesítés

Postakész borítékok és levelezőlap

Válaszdíjszelvénnel történő díjkiegyenlítés

Díjhitelezés

Bérmentesítő gép igénybevételel történő bérmentesítés

"Készpénzzel bérmentesítve" jelzés

Keletbélyegzővel történő bérmentesítési jelzés

Címiratba foglalt bérmentesítés

Csomagautomata által nyomtatott feladási bizonylat

Bérmentesítési jegy és nyomat (bérmentesítési etikett)

#### 3.7.2.6.3 Küldemények felvétele

Feladási módok: levélszekrény útján, postahelyen

A küldeményfelvétel általános technológiai folyamata

Közönséges és könyvelt küldemények felvételének folyamata

Különszolgáltatással feladott küldemények felvétele  
Nemzetközi küldemények felvétele  
A tömeges felvétel folyamata, díjhitelezett feladás  
Feladó utólagos rendelkezései  
Hírlap-előfizetések felvétele  
Távirat, Posta-világfax felvétele  
Számla- és nyugtaadás  
Értékcikkek és áruk kezelése, értékesítése

**3.7.2.6.4** Befizetések elfogadása és kifizetések teljesítése  
Belföldi postautalványok, kifizetési utalványok felvételének teljes folyamata  
Többletszolgáltatások ajánlása, kezelése  
Nemzetközi utalvány, nemzetközi gyorsutalvány felvétele, árfolyam alapján az összeg meghatározása  
Western Union utalvány felvétele  
Befizetések bankszámlára  
Készpénzáttutalási megbízás "sárga csekk" felvételének folyamata  
Postai számlabefizetési megbízás "fehér csekk" felvételének folyamata  
Feladóvevény-másodpéldány készítése  
POS-terminál működése és kezelése  
A bankkártyával történő készpénzbefizetés szabályai és folyamata  
Egyéb POS-szolgáltatások kezelése  
Kifizetések bankszámlák terhére  
Bankkártyával történő készpénzfelvétel szabályai és folyamata  
Utalványok (belföldi és nemzetközi) kifizetési folyamata, különleges kifizetések (elhunyt címére érkező utalvány, utánküldés, meghatalmazás) szabályai és folyamata

**3.7.2.6.5** Megtakarítások kezelése  
Kamat, hozam, diverzifikáció, portfólió, kamatozási módok  
Számítási feladatok különböző kamatozások mellett  
Ügyfelek kockázatvállalási hajlandóságának felmérése  
Bankszámlatípusok jellemzői, azonosságok és különbségek  
Bankszámlák nyitása, megbízások kezelése  
Bankszámlához kapcsolható hitelek  
Megtakarítások elhelyezése számlanyitás nélkül  
Értékpapírok nyilvántartási rendje, rongtott papírok kezelése  
Materializált és dematerializált állampapírok értékesítési technológiája  
Meghatalmazások, letiltások, különleges eljárások  
Értékpapírok visszafizetése, cseréje  
Nyeremények átvételi lehetősége  
Bankszámlán lévő megtakarítások kezelése

**3.7.2.6.6** Biztosítás közvetítése  
Életbiztosítások és nem életbiztosítás jellegű biztosítások közvetítése, a szerződés szereplői  
A szerződéskötés feltételei  
Díjfizetési módok  
Káresemények, kárigény bejelentése  
A szerződés érvényessége

**3.7.2.6.7** A felvételi tevékenységgel összefüggő kezelői leszámolási feladatok  
 Előkészületek a leszámoláshoz, munkahely zárása  
 Leszámolás a felvett küldeményekről, beszedett bérmentesítési díjakról  
 Leszámolás a kezelt pénzforgalmi bizonylatokról, összegekről  
 Leszámolási okirat elkészítése  
 Küldemények, pénzek őrzése, továbbadása más személy részére

### 3.7.3 Háttértevékenység postai szolgáltatónál tantárgy

**230/230 óra**

**3.7.3.1** A tantárgy tanításának fő célja  
 A Háttértevékenység postai szolgáltatónál tantárgy keretén belül a tanulók olyan postai tevékenységeket ismernek meg, amelyek a szolgáltatás magas színvonalú ellátását a háttérben szolgálják. A terület három, egymástól elkülöníthető részre oszlik. A legösszetettebb feladat a leszámolási feladat. A tanulók megismerik a leszámolás jelentőségét és helyét a postai szolgáltatási folyamatban. Megtanulják elvégezni a leszámoláshoz kapcsolódó adminisztratív feladatokat. Munkájukat szakmai szoftverek és speciális hardverek segítik, amelyek használatát szintén a tantárgy keretén belül sajátítják el. A másik háttértevékenység a rovatolás. Ennek során történik a felvett küldemények csoportosítása, egységekbe csomagolása és átadása a logisztikai területnek. A diákok megtanulják önállóan irányítani a szállítás előkészítési munkálatait és a postai kísérőokiratok, dokumentumok kitöltését, valamint a szállítóeszközök és programok használatát. A harmadik terület az érkezett küldemények kiosztása. A tanulók megismerik a küldemények átvételi szabályait, figyelembe veszik a PSZÁSZF-ben kihirdetett speciális, illetve különleges kézbesítési feltételeket. Megtanulják kezelni a nem kézbesíthető küldeményeket.

**3.7.3.2** A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

**3.7.3.3** Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

**3.7.3.4** A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

#### 3.7.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Küldeménnyel, utalvánnyal, egyéb bizonylattal leszámoltatja a munkahelyet, kézbesítőket.	Általános leszámoltatási szabályok. Felvételi és kézbesítési tevékenységgel összefüggő leszámolási feladatok.	Teljesen önállóan	Logikus, gyors és racionális gondolkodás. Folyamatos együttműködés, digitális és személyes kom-	Szakmai szoftverek és hardverek, POS-terminál, PDA használata

Beszedett és kifizetett összegek alapján mérlegeket készít	Munkahelyek leszámoltatásának ismerete.	Teljesen önállóan	munikáció a munkatársakkal. Összetett feladatok megoldása.	Szakmai szoftver és hardver eszközök használata
Megállapított pénztári eltéréseket keres, rendez.	Leszámolások összesítése. Eltérések (hiány/többlet) kezelése.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftverek használata
Kiállítja a leszámolóhoz kapcsolható okiratokat.	Felvételi tevékenységhez kapcsolódó leszámoltatás ismerete.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver és hardver eszközök használata
Készpénz beszállítást készít.	Napi zárás ismerete	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver használata
Ellátmányt igényel.	Napi zárás ismerete	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver használata
Összeállítja a postahely napi elszámolását.	Napi zárás és leszámolás ismerete.	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver használata
Zárlatokat készít, a felvett küldeményeket fajtánként, irányonként csoportosítja.	Zárlatkészítés ismerete	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver és hardver eszközök használata
Elvégzi a küldemények kiosztását házhoz és postahe-lyi kézbesítésre.	Könyvelt és nem könyvelt küldemények, utalványok, csomagküldemények, tételes küldemények kiosztása házhoz és postahe-lyi kézbesítésre.	Instrukció alapján részben önállóan		Szakmai szoftver és hardver eszközök használata

### 3.7.3.6 A tantárgy témakörei

#### 3.7.3.6.1 Leszámolás alapjai

Leszámolási alapfogalmak és alapfolyamatok

Az elszámolásra vonatkozó törvényi szabályozások

A leszámolásról általában

Postahelyen belüli ellátmányok és beszállítások kezelése

A leszámolások időpontja

A leszámolás általános struktúrája

Az önleszámolás lehetősége

A leszámolóhoz kapcsolódó okiratok

A leszámolások összesítése

Az eltérések kezelése (hiány/többlet)

#### 3.7.3.6.2 Felvételi tevékenység leszámolása

Felvételi tevékenységgel összefüggő leszámolási feladatok

Előkészületek a leszámolóhoz

Leszámolás a felvett küldeményekről

Leszámolás a beszedett bérmentesítési díjakról

Leszámolás a felvett, kezelt bizonylatokról

Leszámolás okirati elkészítése

Okiratok, pénzösszegek, küldemények átadása/átvétele



**3.7.3.6.3** Kézbesítési tevékenység leszámolása  
Kézbesítési tevékenységgel összefüggő leszámolási feladatok  
Előkészületek a leszámoláshoz  
Leszámolás a kézbesített küldeményekről  
Leszámolás a nem kézbesített küldeményekről  
Leszámolás a kézbesítéskor beszédett díjakról  
Leszámolás okirati elkészítése  
Okiratok, pénzösszegek, küldemények átadása/átvétele  
Nem kézbesített küldemények további kezelése

**3.7.3.6.4** Napi zárás, elszámolás  
Szolgáltatóhely napi zárásával/összesítésével kapcsolatos teendők  
Ügyfélszolgálati munkahelyek napi összesítésének készítése  
Beszolgáltatás összeállítása  
Szolgáltatóhely napi összesítésének készítése  
Eltérések típusai és kezelésük  
NER analitikák  
Pénzforgalmi számadások összeállítása és továbbítása  
Ellátmány igénylése és átvétele  
Szolgáltatóhely havi zárásával/összesítésével kapcsolatos teendők

**3.7.3.6.5** Egyéb főpénztárosi feladatok  
Árukezelés alapjai  
Kezelőnek történő kiosztás és elszámolás  
Vizonteladói értékesítés feladatai  
Rontott postai és pénzügyi értékcikk kezelése  
Sorsjegynyeremények kifizetése  
Készpénzváltás a főpénztárban

**3.7.3.6.6** Rovatolás  
Felvételi területtől átvett küldemények, okiratok kezelése  
Rovatolási kimutatás  
Küldemények csoportosítása  
Küldemények feldolgozási folyamata  
Küldemények egységekbe foglalása, előkészítésre továbbítása  
Zárlat készítése

**3.7.3.6.7** Kézbesítendő küldemények kiosztása  
A kiosztó szolgálat általános szabályai  
Házhoz kézbesítés terjedelme bel- és külterületen  
Postán kézbesítendő küldemények  
Nem könyvelt küldemények kiosztása házhoz és postahelyi kézbesítésre  
Portózás  
Válaszküldemények kiosztása  
Többletszolgáltatással feladott levélküldemények kiosztása házhoz és postahelyi kézbesítésre  
Utalványok kiosztása házhoz és postahelyi kézbesítésre  
Csomagküldemények kiosztása házhoz és postahelyi kézbesítésre  
Tételes küldemények kiosztása házhoz és postahelyi kézbesítésre

### 3.7.4 Postahelyi kézbesítés tantárgy

70/70 óra

#### 3.7.4.1 A tantárgy tanításának fő célja

A Postahelyi kézbesítés tantárgy oktatásának célja, hogy a diákok megtanulják a szakmai szoftverek és hardverek segítségével a küldeményeket szabályosan kézbesíteni. Megismerik az átvételi jogosultak körét, az azonosítás módját, az átvételi elismerés technikai menetét. Megtanulják a kézbesíthetetlen küldeményeket kezelni és további útjukat behatárolni. A tantárgy foglalkozik a jogi személyek, gazdálkodó szervezetek részére érkező küldemények átvételi jogosultjaival, meghatalmazottnak történő kézbesítéssel, illetve a közvetett kézbesítéssel.

#### 3.7.4.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

#### 3.7.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

#### 3.7.4.4 A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

#### 3.7.4.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Postai szolgáltatóhelyen magánszemélynek vagy szervezetnek küldeményeket kézbesít.	Átvételi jogosultak, igazoltatási okiratok, dokumentumok kezelése.	Teljesen önállóan	Pontos, körültekintő adatellenőrzés, szabályzat előírásainak precíz betartása. Átvevőkkel szemben előzékeny, udvarias, problémamegoldó, együttműködő magatartás tanúsítása.	Szakmai szoftver, vonalkódolvasó, PDA kezelése
Postahelyi kézbesítő munkahelyet kezel postai szolgáltató informatikai rendszerében.	Munkahely nyitása, zárása, küldemények rögzítése a rendszerben.	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver, vonalkódolvasó, PDA kezelése
Fiókbérletek küldeményeit rendezi és kézbesíti.	Kézbesítés fiókbérleteknek	Teljesen önállóan		Szakmai szoftver és hardver használata
Címzettekkel, átvételi jogosultakkal kommunikál, adatokat egyeztet.	Átvételi jogosultak köre, azonosítási okiratok, igazoltatás..	Teljesen önállóan		PDA kezelése, nyomtató, szakmai szoftver használata
Sérült küldeményeket kezel.	Letéti küldemények kezelése	Instrukció alapján részben önállóan		Digitális mérlegek, irodai és szakmai szoftver használata

### **3.7.4.6 A tantárgy témakörei**

#### **3.7.4.6.1 Postahelyi kézbesítés általános ismeretek**

Postahelyi kézbesítő feladatai

Postahelyi kézbesítés dokumentumai

Átvételre jogosultak magánszemélyek esetén

Átvételre jogosultak szervezetek esetén

Átvétel igazolására alkalmas igazolványok, dokumentumok

Meghatalmazás

Postahelyi kézbesítő munkahelyének nyitása/zárása a postai szolgáltató informatikai rendszerében

#### **3.7.4.6.2 Postahelyi kézbesítés**

Érkezett postai küldemények kezelése, átvétele kézbesítésre

A küldeménykézbesítés technológiai folyamata

Értesített küldemények kézbesítése

Postán maradóra címzett küldemények kézbesítése

Fiókra, raktárra címzett küldemények kézbesítése

Közvetett kézbesítés

Kézbesíthetetlen postai küldemények kezelése

Kézbesített küldemény visszavétele, kezelése

Sérült küldemény kezelése

Előkészület a leszámoláshoz

### **3.7.5 Kispostavezetői szakmai ismeretek tantárgy**

**50/50 óra**

#### **3.7.5.1 A tantárgy tanításának fő célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a diákok megismerjék a biztonsággal kapcsolatos vezetői feladatokat, felelőségeket, a postai szolgáltatóhely belső rendjét, a kulcsok kezelését, valamint az adatvédelemre és az informatikai biztonságra vonatkozó vezetői kötelezettségeket. Megismerjék a kispostára vonatkozó humánerőforrás-menedzsmentet, az ügyfélközpontú üzemeltetést, a hatékony munkaszervezést, a postai szolgáltatás biztosításának feltételeit. Megismerik a vezetői ellenőrzési és gazdálkodási feladatokat, a kapcsolódó előírásokat és folyamatokat. Elsajátítják az irat- és panaszkezelés szabályait, valamint a postahelyek átadására vonatkozó tudnivalókat.

#### **3.7.5.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások**

—

#### **3.7.5.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

—

#### **3.7.5.4 A képzés órakeretének legalább 20%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.**

### 3.7.5.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Vezetőként elvégzi a biztonsággal kap-csolatos feladatokat, és az előírásoknak megfelelően, fele-lősséggel kezeli a beléptetést, a szolgáltatóhely kulcsait és az ada-tok védelmét.	Beléptetés, szolgáltatóhely belső rendje, kul-csok kezelése, adat-védelemmel és informatikai bizton-sággal kapcsolatos vezetői feladatok. Felelősség a bizton-ságért.	Teljesen önállóan	A megtanult isme-retek, módszerek hatékony és felelős-ségteljes alkalmazá-sával törekszik mindig a helyzethez igazított megoldá-sokra.	
Alkalmazza a mun-kaviszony létesíté-sének szabályait, a kapcsolódó munka-ügyi folyamatokat. Elvégzi a kapcsoló-dó feladatokat.	Munkaviszony létesítése, munka-erő-felvétel, mun-kavégzéssel össze-függő fogalmak, kapcsolódó nyilván-tartások, dokumen-tumok. Szabadsá-gok kezelése	Teljesen önállóan		
Postavezetői elle-nőrzési feladatokat tervez, végrehajt és dokumentál.	Ismeri a vezetői ellenőrzés célját, feladatait, alapelve-it, valamint az elle-nőrzést végző fele-lősségét, jogait és kötelességét. A vezetői ellenőrzés tervezése, szervezé-se. Az ellenőrzés végrehajtása, do-kumentálása.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Alkalmazza a gaz-dálkodási feladato-kat, az elvárt költ-séggazdálkodás figyelembevételével megrendeli a szol-gáltatás ellátásához szükséges anyago-kat, értékcikket, kereskedelmi áru-kat, eszközöket.	Költséggazdálko-dás, gazdálkodási elvárások, anyag-igénylés (üzemvite-li, számítástechni-kai), értékcikk és kereskedelmi áru igénylése.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Alkalmazza az ügyiratkezelés álta-lános szabályait, a megszerzett ismere-tek alapján iktatást végez.	Ügyiratkezelés általános szabályai, iktatás.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete

Figyelembe veszi a postahelyek átadására vonatkozó irányelveket, postahely átadását készíti elő.	Irányelvek a postahely átadásához. Az átadás előkészítése.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
--	--	-------------------	--	--

### 3.7.5.6 A tantárgy témakörei

#### 3.7.5.6.1 Vezetői biztonsági feladatok

Felelősség a biztonságért

Beléptetés

A szolgáltatóhely belső rendje

Kulcsok kezelése

Biztonsági felkészítés, oktatás

Biztonsági ellenőrzések, vizsgálatok

Adatvédelemmel és az informatikai biztonsággal kapcsolatos vezetői feladatok

A vezető munkavédelemmel kapcsolatos feladatai

A vezető tűz-, katasztrófa- és környezetvédelemmel kapcsolatos felelőssége

#### 3.7.5.6.2 Humánerőforrás-menedzsment a kispostán

Munkaviszony létesítése, munkaerő-felvétel

Munkavégzéssel összefüggő fogalmak, kapcsolódó nyilvántartások, dokumentumok

Szabadságok kezelése

Bér-és létszámgazdálkodás

Postai juttatások, ösztönzési rendszer

Munkába járáshoz kapcsolódó költségtérítés

Munkaügyi hatósági ellenőrzésekkel kapcsolatos feladatok

Képzési igények kezelése, jelzése

Munkaköri felkészítés, munkahelyi oktatások

Ügyfélközpontú üzemeltetés, hatékony munkaszervezés

Postai szolgáltatás biztosítása, kapcsolódó szervezési feladatok

#### 3.7.5.6.3 Postavezetői ellenőrzés

A vezetői ellenőrzés célja, feladatai, alapelvei

Az ellenőrzést végző felelőssége, joga és kötelessége

A vezetői ellenőrzés tervezése, szervezése

Kézbesítést végzők ellenőrzése

Az ellenőrzés végrehajtása, dokumentálása

#### 3.7.5.6.4 Gazdálkodási feladatok

Költséggazdálkodás, gazdálkodási elvárások

Anyagigénylés (üzemviteli, számítástechnikai)

Értékcikk és kereskedelmi áru igénylése

Kerékpár igénylése, karbantartása

Postai eszközök leltározása, selejtezése

#### **3.7.5.6.5**           Irat- és panaszkezelés

Az ügyiratkezelés általános szabályai

Iktatás

Irattározás és selejtezés

Ügyfélbejelentések, alapfogalmak

Panaszkezelési eljárás

Küldeményrel kapcsolatos kárigény kezelése

#### **3.7.5.6.6**           Postahelyek átadása

Irányelvek a postahely átadásához

Az átadás formái

Az átadás előkészítése

Postavezetői tevékenység átadása

A főpénztár és a postahelyi készletek, eszközök átadása

Küldemények átadása

### 3.8 Logisztika megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

278/278 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Logisztika tanulási terület keretében a leendő munkavállalók megismerik a logisztika fogalmát, feladatait, eszközeit, valamint a vállalkozások tevékenységét segítő logisztika szolgáltatások helyét és szerepét. Megismerkednek a logisztika jelentőségével, történeti kialakulásával, szemléletmódjával, rendszerével, folyamatával, eszközeivel és gyakorlati alkalmazásával. A tanulók részletesen foglalkoznak a logisztikai rendszer fogalmával, vállalati és makrogazdasági szintű értelmezésével, a logisztikai szemléletet meghatározó elvekkel, azok jelentőségével, valamint az ellátási lánc fogalmával, felépítésével és menedzselési lehetőségeivel. Az anyagáramlási folyamatok részletes áttekintésén és az információáramlás jelentőségének megértésén túl a digitális adatkezelés korszerű alkalmazási területeivel is megismerkednek. A tanulási területen belül az általános logisztikai ismeretek mellett a 13. évfolyamon külön foglalkoznak a postai logisztikával.

#### 3.8.1 Általános logisztikai ismeretek tantárgy

150/150 óra

##### 3.8.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Az Általános logisztikai ismeretek tantárgy oktatásának célja, hogy a diákok megismerjék a logisztika fogalmát, felhasználási területeit, hatását és jelentőségét a múltban és napjainkban. Tanulnak a vállalaton belüli logisztikai tevékenységekről és elsajátítják a logisztikai megközelítéshez szükséges rendszerszemléletet, illetve a vállalati folyamatokban megjelenő operatív tevékenységek optimalizálásához szükséges logikus gondolkodást. A tantárgy foglalkozik a technológiai hatékonyságot, illetve létszámgazdálkodást segítő alapvető számítási módszerekkel, amelyek elsajátítása után a tanulók önállóan is képesek lesznek kalkulációkat végezni. Az áru- és információáramlás összefüggéseinek megértéséhez különösen fontos, hogy megismerjék a termelés, fogyasztás, újrahasznosítás hármását, azaz a körforgásos gazdaságot és az összehangolás fontosságát. Az elektronikus adatkezelés és a digitális információáramlás témakörhöz kapcsolódóan fontos, hogy a tanulók megismerjék a mindennapi felhasználás (elektronikus bizonylatkezelés, online ügyintézés, offline navigáció stb.) területeit, és lépést tartsanak a technikai fejlődéssel (Big Data, ipar4, MI).

##### 3.8.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Közgazdász és/vagy többéves munkatapasztalat a logisztikai menedzsment területén.

##### 3.8.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

##### 3.8.1.4 A képzés órakeretének legalább 20 %-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.8.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Értékeli és kivá-lasztja a beszállítót.	Piaci verseny és kooperáció, ajánlat-kérés menete, be-szállító-értékelési eljárások.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik a magas színvonalú és ope-ratív és/vagy kreatív megoldásokra.	Célzott keresés az interneten, irodai alkalmazások fel-használói szintű ismerete
Gazdaságos rende-lési készletnagysá-got számít (EOQ).	Teljes költség kon-cepció, trade-off, készletezési model-lek.	Teljesen önállóan		
Online megrende-lést készít.	Árképzés, listaár, beszerzési ár	Teljesen önállóan		Internethasználat és irodai alkalmazások használata
ABC-elemzést készít.	Készletértékelés, a Pareto-elv	Teljesen önállóan		
Megoldja a terme-lésütemezési felada-tokat.	Termelés tervezés, termelési hatékony-ság.	Teljesen önállóan		
Termelési anyag-szükséglet-számítást végez (MRP).	Termelés tervezés, gyártmányfa, szük-séglettervezés, termelési vezér-program, MRP-módszertan.	Teljesen önállóan		
Elvégzi a disztribú-ciós szükséglet kiszámítását (DRP).	Elosztási rendsze-rek, disztribúciós csatornák, DRP-módszertan	Teljesen önállóan		
Offline helymegha-tározást végez, feltételekhez kötött útvonalakat tervez.	GPS-rendszer, na-vigációs rendszerek, térképismeret	Instrukció alapján részben önállóan		Internethasználat és informatikai alkal-mazás és mobil alkalmazások keze-lése
E-számlát és/vagy szállítólevelet készít online alkalmazás-sal.	Okmá-nyok/hivatalos dokumentumok tartalmi/formai követelményei.	Instrukció alapján részben önállóan		Internethasználat és alkalmazások keze-lése
Elektronikus ügyin-tézési felületen (ügyfélportál és/vagy cégportál) hajt végre feladato-kat	Elektronikus adat-csere (EDI, G2C, G2B)	Instrukció alapján részben önállóan		Internethasználat és alkalmazások keze-lése

### 3.8.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.8.1.6.1 Logisztika alapok

A logisztika fogalma

A logisztika eredete, kialakulása, fejlődési szakaszai

A logisztika meghatározása, a logisztikai szemlélet jellemzői

A rendszerszemlélet, összköltségszemlélet és vevőorientáltság összehangolása



A logisztika helye a vállalati struktúrában  
A logisztika alkalmazási területei, fő tevékenységei  
A logisztikai szolgáltatók jellemzői, csoportosítása  
Logisztikai szolgáltatóközpontok  
Az ellátási lánc fogalma  
Visszutas logisztika  
A korszerű logisztika jellemző tendenciái és kihívásai napjainkban

#### **3.8.1.6.2** Logisztikai rendszer

A vállalkozás áramlási folyamatainak értelmezése és összehangolása a vállalaton belül és azon túl  
Beszerzés/ellátás. Készletezés. Gyártás/termelés. Disztribúció/elosztás  
Az ellátásilánc-menedzsment szükségessége  
Az ostorcsapás-effektus jelensége, okai, kiküszöbölése. (VMR)  
Mikrologisztikai, metalogisztikai és makrologisztikai rendszerek  
Az EU rendszere és infrastruktúra-fejlesztési törekvései (TEN)  
Áruszállítás  
Az információmenedzsment szükségessége  
Egyéb logisztikai rendszerek (katonai, stratégiai, közellátási, kézbesítési, postai stb.)

#### **3.8.1.6.3** Logisztikai folyamatok tervezése és optimalizálása

A technológiai és gazdasági hatékonyság összefüggései  
A költséghatékonyság és termelékenység összefüggései  
A termelés tervezés és termelésirányítás elvei  
Optimális logisztikai rendszer kialakításának szempontjai  
Termelési tervek készítése. Aggregát tervezés  
Ellátás/beszerzés tervezése, beszállító-értékelés  
Készletek tervezése, értékelése, ABC-elemzés, EOQ-számítás  
Termelés tervezése, MRP, ütemezési feladatok  
Disztribúció tervezése, DRP

#### **3.8.1.6.4** Minőségmenedzsment

A minőség fogalma, fejlődése  
Minőség és megfelelés vevői/eladói szempontjai  
Kiszolgálási színvonal, 4p, 4C. Megfelelések 5M, 9M  
Szabványosítás, ISO-rendszer  
Minőségfejlesztés, TQM, PDCA  
Minőségbiztosítás, minőség-ellenőrzés  
Minőség jogi vonatkozásai

#### **3.8.1.6.5** Információmenedzsment és alkalmazott technológia

Az áru- és információáramlás összehangolásának szükségessége  
A technológiai fejlődés hatásai az információmenedzsmentre  
A hatékony adatfeldolgozás feltételei, eszközei, módszerei és technológiája  
Az adatkezelés és adatfeldolgozás digitalizációja a logisztika területein  
Korszerű adatkezelési trendek, rendszerek, eljárások (Big Data, MI, GDPR)  
EDI, e-business (B2B, B2C, G2C, G2B)  
Áruazonosító és árukövető rendszerek (EAN, vonalkód, QR kód)  
Digitális helymeghatározás és útvonaltervezés (GPS)  
Az Ipar4 fogalma, fejlődése, hatásai, lehetőségei és kihívásai

#### **3.8.1.6.6**

Globalizáció és a korszerű logisztika jelenségei, kihívásai

A globalizáció jelensége és az érzékelhető trendek hatásai, illetve kihívásai

A fogyasztói társadalom, világpiac, környezetterhelés, fenntarthatóság, technológiai fejlődés

A termelési, kereskedelmi súlypontok áthelyeződése

A fogyasztói szokások átalakulása

Átalakuló szállítási, kereskedelmi, ellátási rendszerek

#### **3.8.1.6.7**

Citylogisztika, urbánlogisztika

A citylogisztika fogalma, feladatai

A városi áruszállítás és információmenedzsment területei, feladatai

Centrum-periféria jelenség a városi ellátás rendszerében

Az újrahasznosítás és hulladékkezelés fogalma, szintjei, feladatai, megvalósítási lehetőségei

Információmenedzsment és technológiai fejlesztés az urbán-logisztikában

A városi áruszállítás és tömegközlekedés környezetkímélő megoldási lehetőségei

Fogyasztói igények és környezettudatosság összeegyeztethetősége az áru-, személy-, és hulladékszállítás városi lehetőségeivel

### **3.8.2 Postai logisztika specialitásai tantárgy**

**128/128 óra**

#### **3.8.2.1 A tantárgy tanításának fő célja**

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló megismerje a postai szolgáltató logisztikai rendszerét, a kapcsolódó rendszereket, eszközöket. Megtanulja, hogyan épül fel a postai irányítószám, a járatokról, zárlatokról, a szállításra kerülő küldemények csoportosításáról és a továbbításukhoz használt eszközökről. Megismerje a küldeményirányítási feladatokat, a vonatkozó szállítási dokumentumokat, a kezelési rendellenességeket, szabálytalanságokat, illetve ezek rendezési módjait. Képet kapjon a postai szolgáltató feldolgozási folyamatait támogató IT-rendszerekről, használatukról.

#### **3.8.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások**

—

#### **3.8.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak**

—

#### **3.8.2.4 A képzés órakeretének legalább 20%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.**

### 3.8.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Postai logisztikai eszközöket, létesít-ményeket, a logisz-tikai hálózatot, a szállítási feladatokat meghatározó ténye-zőket ismer fel. Postai irányítószá-mok alapján csopor-tosítja a küldemé-nyeket.	Logisztikai eszkö-zök, létesítmények, posta logisztikai hálózata, postai irányítószámok bevezetése, felépí-tése, használata. A szállítási feladatokat meghatározó ténye-zők. Küldemények csoportosítása fel-dolgozási szem-pontok szerint.	Teljesen önállóan	A megszerzett is-meretek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik a postai szolgálatónál vég-zendő logisztikai feladatok hatékony ellátására.	Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Bemutatja a járatokat, a járáti rendet, a postai járatszerve-zést, az anyagmoz-gató és egységgra-komány-képző eszközöket. A küldemények továbbításához használja a postai szolgáltató eszköze-it.	Járatok csoportosí-tása, járáti rend, járatszervezés. Küldemények to-vábbításához használt eszközök. Anyagmozgató és egységgrakomány-képző eszközök.	Teljesen önállóan		
Adott postai szol-gáltató részére ösz-szeállítja a zárlatot, elkészíti a kapcsolódó dokumentáci-ót.	Zárlatokkal kapcsolatos tudnivalók. Zárlatok készítése, dokumentálása.	Teljesen önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete
Bemutatja a postai logisztikai szerveze-teket és feldolgozási rendjüket, a küldemények irányítását, a szállítás doku-mentumait. Elvégzi a zárlatok átadás-átvételét.	A postai logisztikai szervezetek és fel-dolgozási rendjük. Belföldi és nemzet-közi küldemények irányítása. Zárlatok átadás-átvétele. A szállítás dokumen-tumai.	Teljesen önállóan		
A megszerzett is-meretek alapján az érkezett értéknyl-vánításos, sérült csomaggal kapcsolatos szabálytalan-ságot kezeli, doku-mentálja.	Szabálytalanságok rendezésének alap-elvei. Tételesen kezelt anyaggal kapcsolatos sza-bálytalanságok. Küldeményekkel kapcsolatos sza-bálytalanságok.	Instrukció alapján részben önállóan		Irodai alkalmazások felhasználói szintű ismerete

Használja a postai szolgáltató logisztikai tevékenységét támogató IT-rendszereket.	A postai szolgáltató logisztikai rendszerei.	Instrukció alapján részben önállóan		Postai szolgáltató logisztikához kapcsolódó IT-programjainak felhasználói szintű ismerete
--	--	-------------------------------------	--	---

### **3.8.2.6 A tantárgy témakörei**

#### **3.8.2.6.1 Posta logisztika rendszere**

Logisztikai eszközök, létesítmények

A posta logisztikai hálózata

A postai irányítószám rendszer bevezetése, felépítése, használata

Szállítási feladatokat meghatározó tényezők

Küldemények csoportosítása feldolgozási szempontból

#### **3.8.2.6.2 Szállítási rendszerek**

Járatok csoportosítása

Járatok rend

Járatok szervezése

Záratokkal kapcsolatos tudnivalók

Küldemények továbbításához használt eszközök

Anyagmozgató és egységrakomány-képző eszközök

Veszélyes áru szállítása

#### **3.8.2.6.3 Küldeményirányítási feladatok a feldolgozó hálózatban**

A postai logisztikai szervezetek és feldolgozási rendjük

Belföldi és nemzetközi küldemények irányítása

Záratok átadás-átvétele

A szállítás dokumentumai

#### **3.8.2.6.4 Kezelési rendellenességek, szabálytalanságok**

A szabálytalanságok rendezésének alapelvei

Szállítással kapcsolatos szabálytalanságok

Záratok elmaradása, átrovatolás

Okirat hiánya

Tételesen kezelt anyaggal kapcsolatos szabálytalanságok

Küldeményekkel kapcsolatos szabálytalanságok

Tévirányított küldemények kezelésével kapcsolatos feladatok

#### **3.8.2.6.5 Informatikai rendszerek**

A postai szolgáltató logisztikai tevékenységét támogató IT-rendszerek bemutatása, használata

### 3.9 Ügyfélkezelés és vezetési ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

130/130 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az Ügyfélkezelés és vezetési ismeretek tanulási terület keretében a tanuló megismeri a hatékonyan működő ügyfélkapcsolati rendszert. Megtanulja, hogyan lehet típusok szerint csoportosítani az ügyfeleket, és adott helyzetben, adott típusú vásárló esetén, mely módszerek a legeredményesebbek. A terület összefoglalja az eredményes panasz- és reklamációkezelés eszköztárát és bemutatja az ügyfélkapcsolati munkatársakra vonatkozó etikettet és illem-szabályokat. A tanulók megismerik az értékesítési folyamat lépéseit és az egyes elemek jellemzőit. A tanulási terület bemutatja a vezetői szereppel járó feladatokat és felelősséget, valamint a vezetővel kapcsolatos elvárásokat. Megismerik a helyzetfüggő vezetés módszertanát, a hatékonyan működő csapat kialakításának és fejlesztésének lehetőségeit.

#### 3.9.1 Ügyfélkezelés tantárgy

80/80 óra

##### 3.9.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

Az Ügyfélkezelés tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók megismerjék az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, az ügyfélorientáltság fontosságát, valamint elsajátítsák a reklamáció és panaszkezelés szabályait. Tanulmányaik befejeztével képesek legyenek megkülönböztetni az ügyféltípusokat, és ismerjék az ügyfélszegmentáció szabályait. Ismerkedjenek meg az ügyfélkapcsolatok kezelésének hatékony eszközeivel, és megértsék azok fontosságát. Sajátítsák el az öltözködésre/megjelenésre vonatkozó szabályokat, az alapvető üzleti etikettet, és a munkájuk során az előírásoknak megfelelően viselkedjenek. A tanulók megismerik az értékesítés jelentőségét, az értékesítés lépéseit, és az egyes lépések során alkalmazandó módszereket, szabályokat.

##### 3.9.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

##### 3.9.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

##### 3.9.1.4 A képzés órakeretének legalább 60%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

### 3.9.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja az ügyfélszolgálati tevékenység jellemzőit, formáit, és eleget tesz az elvárásoknak. Képes az ügyfélorientált szemlélet szerinti feladatmegoldásra.	Ügyfélközpontúság fontossága, jelentősége, ügyfélszolgálati tevékenység jellemzői, formái, ügyfélszolgálati munkatárs feladatai, ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák, ügyfélszolgálati tevékenységet végzőkkel szembeni elvárások.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek, módszerek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik a helyzethez igazított megoldások alkalmazására.	
Alkalmazza az üzleti etikett szabályait, az elvárt hivatali norma szerint viselkedik.	Üzleti etikett szabályai, illemszabályok, hivatali viselkedési formák és normák.	Teljesen önállóan		
Beazonosítja a különböző ügyféléti típusokat, és a típushoz illeszkedő ügyfélkezelési módszert alkalmaz.	Ügyfélétipizálás jelentősége, alkalmazási területei, ügyfélétipizálási elméletek, ügyféléti típusok és jellemzőik, az egyes ügyféléti típusok kezelésének módszertana, nehéz ügyféléti típusok kezelése, ügyféléti típusok és személyiségtípusok közti összefüggések.	Teljesen önállóan		
Szegmentálja a postai szolgáltatói szektor ügyfélkörét.	Ügyfélszegmentálás fontossága, célja, folyamata és módszertana. Adatgyűjtés külső és belső forrásokból, az ügyfél elégedettségét befolyásoló tényezők. VIP ügyfélkör azonosítása, kialakítása.	Instrukció alapján részben önállóan		Irodai alkalmazások felhasználó szintű ismerete

Hatékonyan alkalmazza a megszerzett ismereteket a gyakorlatban az ügyfélkezelés során.	Az ügyfélkezelés fontossága, sikeres ügyfélkezeléshez szükséges attitűd, asszertivitás az ügyfélkezelésben, problémamegoldó, konfliktuskezelő módszerek, panasz- és reklamációkezelés folyamata, eszközei, a nyertes-nyertes helyzet megteremtése.	Teljesen önállóan		
Felismeri a stressz jeleit önmagán és másokon, és a tanult módszerekkel kezeli azt.	A stressz fogalma, okai, egyénre gyakorolt hatásai. A stressz jeleinek felismerése. Stresszkezelési módszerek.	Teljesen önállóan		
Postai szolgáltatásokat értékesít.	Értékesítési folyamat lépései, az egyes lépések során alkalmazandó módszerek, szabályok.	Teljesen önállóan		

### 3.9.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.9.1.6.1 Ügyfélközpontú szolgáltatás

Az ügyfélszolgálati tevékenység alapvető jellemzői

Az ügyfélkapcsolat fontossága

Az ügyfélközpontúság jelentése, jelentősége, szerepe

Az ügyfélközpontú gondolkodás jellemzői

Az ügyfélszolgálati tevékenység elemei

Az optimalizált ügyfélkapcsolatok kritériumai

Az ügyfélkapcsolati tevékenység kapcsolódási pontjai, összefüggései a vállalati stratégiával

„Az ügyfél az első” szemlélet fontossága, hatása, előnyei

Az ügyfél bizalmának megnyeréséhez vezető út

Az ügyfélszolgálati munkatárs feladatai

Az ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzői

Az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normák

Proaktív ügyfélszolgálati tevékenység

#### 3.9.1.6.2 Üzleti etikett

Üzleti etikett szabályai

Írott és íratlan illemszabályok

Üzleti, hivatali, közéleti elvárt viselkedési formák és normák

A vendéglátás alapvető szabályai

Az on-line ügyfélszolgálat szabályai

#### **3.9.1.6.3**      Ügyféltipológia, ügyfélszegmentálás

Az ügyféltipizálás fontossága, jelentősége, alkalmazási területei

Ügyféltipizálási elméletek

Ügyféltípusok és azok jellemzői

Ügyféltípusok és személyiségtípusok kapcsolata, összefüggései

A különböző típusú ügyfelek kezelése

A „nehéz vagy problémás” ügyféltípusok kezelése

Szolgálati szektorok beazonosítása

Az ügyfélszegmentálás célja, felhasználási köre

Tipikus ügyfélprofilok meghatározása

Információforrás meghatározása, vállalati adatbázisok

Adatgyűjtés az ügyféltipizáláshoz külső és belső forrásból

A vevői elégedettség kialakulásának folyamata

Az ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezők

VIP-ügyfélkör kialakítása

#### **3.9.1.6.4**      Ügyfélkapcsolatok kezelése

Az újügyfél-szerzés fontossága, módszerei

Ügyfélmegtartás fontossága és módszerei

Ügyfélnyilvántartás, adatgyűjtés, adattárolás szabályai és módszerei

A sikeres ügyfélkezeléshez szükséges hozzáállás/attitűd

Asszertivitás az ügyfélkezelés gyakorlatában

A problémamegoldás folyamata, módszerei

Problémamegoldó gondolkodás

Konfliktusok kialakulásának okai, folyamata, fokozatai

A konfliktuskezelés fontossága, típusai

Konfliktuskezelési stratégiák, technikák

A konfliktuskezelés kommunikációs eszközei

Hatékony panasz- és reklamációkezelés folyamata, módszerei, szabályai

Az ügyfél érdekeinek felismerése, az ügyfél problémájának megértése és elfogadása

Nyertes-nyertes helyzet megteremtése

#### **3.9.1.6.5**      Stresszkezelés

A stressz fogalma, okai, egyénre gyakorolt hatásai

A stressz jeleinek felismerése

Stresszkezelési módszerek

Stresszkezelés és személyiségtípusok összefüggései

A pozitív pszichológia és pozitív gondolkodásmód hatása

#### **3.9.1.6.6**      Értékesítési ismeretek

Az értékesítés alapjai, kulcstényezők

Értékesítési filozófiák

A tudatos értékesítés folyamatának lépései

Felkészülés-előkészület

Kapcsolatteremtés (potenciális vevők elérése, kapcsolatfelvétel, a kezdő tárgyalási pozíció kialakítása)

Szükségletek, igények, problémák felismerése

A választható lehetőségek feltérképezése (együttgondolkodás az ügyféllel)



Érveléstechnikák, ellenállás/ellenérvek kezelése, kifogáskezelés, haszonérvelés, értékre-  
mentés

A cselekvési elkötelezettség megszerzése – zárási technikák

Többlétszolgáltatás ajánlása

Keresztértékesítés

Ügyféltípusoknak megfelelő értékesítési stratégiák

Az értékesítő, mint tanácsadó

### 3.9.2 Vezetési ismeretek tantárgy

50/50 óra

#### 3.9.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a hallgatók megismerjék az operatív vezetői munka fontosságát és jellemzőit, a vezetőkkel szembeni elvárásokat, a hatékony és helyzetfüggő vezetés módszertanát, valamint az asszertív kommunikációt. Megismerik a feladatkiadáshoz, célkitűzéshez, nyomon követéshez, visszajelzéshez és teljesítményértékeléshez kapcsolódó vezetői feladatokat, valamint a motivációs módszereket, a csapat működésének jellemzőit és az egyéni és a csoportos fejlesztés lehetőségeit.

#### 3.9.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

#### 3.9.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

#### 3.9.2.4 A képzés órakeretének legalább 60%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

#### 3.9.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes- ségek	Ismeretek	Önállóság és fele- lősség mértéke	Elvárt viselkedés- módok, attitűdök	Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák
Egy postai szolgáltatóhelyen középvezetői szere- pet lát el.	A vezetés fogalma, vezetői szerep, vezetői felelősség- vállalás, vezetői kompetenciák, elvárt viselkedési normák. Másokért, mások munkájáért történő felelősség- vállalás.	Teljesen önállóan	A megtanult ismeretek, módszerek hatékony és felelősségteljes alkalmazásával törekszik mindig a helyzethez igazított megoldásokat választani, alkalmazni.	
A helyzethez igazított vezetői stílust alkalmaz. Alkalmazza az asszertív kommunikáció eszközrendszerét.	Vezetői kommunikációs stílusok, asszertív kommunikáció, helyzetfüggő vezetés.	Teljesen önállóan	Másokhoz empátiával közeledik és értő figyelemmel hallgat.	

Mások számára SMART-célokat tűz ki, azok teljesítését nyomon követi. A haladásról és elért eredményről konstruktív visszajelzést ad, a teljesítményről minősítésmentes értékelést ad.	SMART-célok, célkitűzés módszertana, célkitűzés nyomon követésének lépései, szabályai, konstruktív visszajelzés alapszabályai, teljesítményértékelés folyamata.	Teljesen önállóan		
Nehéz helyzeteket, konfliktusokat kezel, és előremutató módon átfordítja őket.	Nehéz helyzetek, konfliktusok kezelése, a vita, véleménycsere szabályai. Manipulációs csapdák elkerülése, elutasítás kezelése.	Teljesen önállóan		
A tanult eszközök valamelyikét alkalmazva motiválja, fejleszti a munkatársakat.	Motivációs elméletek, motivációs összetevők, motivációs mozgatórugók, munkatársak fejlesztése.	Teljesen önállóan		
A csapatban megjelenő szerepeket beazonosítja és a csapat hatékony működésének elősegítésére, fejlesztésére javaslatot tesz	Csapat szerepek és jellemzőik. A csapat hatékony működésének jellemzői. Csapatépítés, -fejlesztés.	Teljesen önállóan		

### 3.9.2.6 A tantárgy témakörei

#### 3.9.2.6.1 Vezetési ismeretek alapjai

A vezetés fogalma, a vezetői munka értelmezése

Vezető vagy főnök

Vezetői szerepvállalás, felelősségvállalás másokért, mások munkájáért

Vezetői jellemzők, vezetői személyiség

A vezetővel szemben elvárt követelmények

Vezetői kompetenciák

Vezetői példamutatás, hitelesség

Vezetői stílusok, az egyes stílusok jellemzői

#### 3.9.2.6.2 Vezetői kommunikáció

A vezetői kommunikáció fajtái, jellemzői

Vezetői kommunikációs stílusok

Asszertív kommunikáció

Empátia és értő figyelem

Aktív hallgatás, én-üzenetek

A vita, véleménycsere szabályai

Manipulációs csapdák elkerülése

Az elutasítás kezelése

#### **3.9.2.6.3 Vezetői feladatok**

Célkitűzések – a célkitűzés szerepe, célok pontos megfogalmazása, SMART

Nyomon követés – a vezetői ellenőrzés szerepe, fontossága, mikéntje

Visszacsatolás – megfelelő visszajelzés, dicséret, elmarasztalás

Teljesítményértékelés – a teljesítményértékelés, mint visszajelzés, a teljesítményértékelő beszélgetés lépései, menete

Motiválás – motivációs elméletek, motivációs összetevők, motivációs mozgatórugók

Feladatok kiadása, delegálás

Döntéshozatal

Nehéz helyzetek, konfliktusok kezelése

Munkatársak fejlesztése

#### **3.9.2.6.4 Csapatvezetés**

A csapat fontossága, szerepe

Csapatszerepek és jellemzőik

A csapatműködés jellemzői

A csapatvezető szerepe, feladatai, kihívásai

A hatékony csapat működésének jellemzői

Csapatépítés, -fejlesztés

## **4 RÉSZSZAKMA**

—

## **5 EGYEBEK**

## TARTALOM

1 A SZAKMA ALAPADATAI.....	1
2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA.....	1
3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA.....	8
<b>3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy 18/18 óra .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület (technikus szakmák esetén) .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy 62/62 óra .....</b>	<b>10</b>
<b>3.3 Gazdálkodási tevékenység ellátása megnevezésű tanulási terület .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3.1 Gazdasági ismeretek tantárgy 216/108 óra .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3.2 Vállalkozások működtetése tantárgy 72/72 óra.....</b>	<b>16</b>
<b>3.4 Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület.....</b>	<b>19</b>
<b>3.4.1 Kommunikáció tantárgy 108/72 óra .....</b>	<b>19</b>
<b>3.4.2 Digitális alkalmazások tantárgy 162/163 óra .....</b>	<b>21</b>
<b>3.5 Marketing megnevezésű tanulási terület .....</b>	<b>24</b>
<b>3.5.1 Marketing alapismeretek tantárgy 100/100 óra .....</b>	<b>24</b>
<b>3.5.2 Marketingkommunikáció tantárgy 75/75 óra.....</b>	<b>26</b>
<b>3.6 Általános szolgáltatói ismeretek megnevezésű tanulási terület .....</b>	<b>29</b>
<b>3.6.1 A postai tevékenység története tantárgy 30/30 óra.....</b>	<b>29</b>
<b>3.6.2 Ügyfélként a postai szolgáltatónál tantárgy 30/30 óra .....</b>	<b>31</b>
<b>3.6.3 Biztonsági ismeretek tantárgy 30/30 óra .....</b>	<b>33</b>
<b>3.6.4 Környezetvédelem és minőség tantárgy 30/30 óra .....</b>	<b>36</b>
<b>3.7 Postai ügyintézés megnevezésű tanulási terület.....</b>	<b>39</b>
<b>3.7.1 Postai, pénzforgalmi küldemények és szolgáltatások tantárgy 185/185 óra</b>	<b>39</b>
<b>3.7.2 Felvételi tevékenység postai szolgáltatónál tantárgy 230/230 óra.....</b>	<b>44</b>
<b>3.7.3 Háttértevékenység postai szolgáltatónál tantárgy 230/230 óra .....</b>	<b>47</b>
<b>3.7.4 Postahelyi kézbesítés tantárgy 70/70 óra .....</b>	<b>50</b>
<b>3.7.5 Kispostavezetői szakmai ismeretek tantárgy 50/50 óra .....</b>	<b>51</b>
<b>3.8 Logisztika megnevezésű tanulási terület.....</b>	<b>55</b>
<b>3.8.1 Általános logisztikai ismeretek tantárgy 150/150 óra.....</b>	<b>55</b>
<b>3.8.2 Postai logisztika specialitásai tantárgy 128/128 óra .....</b>	<b>58</b>
<b>3.9 Ügyfélkezelés és vezetési ismeretek megnevezésű tanulási terület.....</b>	<b>61</b>
<b>3.9.1 Ügyfélkezelés tantárgy 80/80 óra .....</b>	<b>61</b>
<b>3.9.2 Vezetési ismeretek tantárgy 50/50 óra.....</b>	<b>65</b>

4 RÉSZSZAKMA .....	67
5 EGYEBEK .....	67