



POSTÁS

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



POSTÁS

Feladatok és tevékenységek

A postákon dolgozó ügyintézők munkája sokféle tevékenységből áll.

Az egyik ablaknál ülő megállapítja a levelek, csomagok, ajánlott küldemények postaköltségét, átveszi ezek ellenértékét (azaz a pénzt) az ügyféltől, kezeli a postai utalványokat, amelyeken többnyire pénzt adnak fel valakinek. Az ablakok mögött pénztári beosztotként értékcikket árusít kis és nagy tételben (bélyeg, boríték, stb.). Szétosztja szállítási (illetve kézbesítési) útvonalak szerint a postai küldeményeket. Ezekről a tevékenységeiről különböző nyilvántartásokat vezet, és naponként elszámol a befolyt pénzüsszegekkel.

Tájékoztatja az ügyfeleket a különböző postai szolgáltatásokról, azok áráról, számlákat, bizonylatokat állít ki részükre. Ha a postán valamilyen a szokásostól eltérő esemény történik (pl. valaki hamis pénzzel fizet, vagy hiány mutatkozik, de akkor is, ha elveszett a küldemény az elszámoláskor), jegyzőkönyvet készít az eseményekről.

Egy másik ablaknál ülő postai és banki szolgáltatásokra specializálódott ügyintéző (a postai és banki pénztáros) már más speciális feladatokat is végez.

Ő a bankok és postahivatalok ügyfeleinek pénzbefizetésével, és kifizetésével, valamint pénzváltásokkal kapcsolatos szolgáltatásokat nyújt.

Átveszi a készpénzt és a csekket az ügyfelektől, illetve kifizeti az igényelt, vagy átutalt, vagy az ügyfél bankszámlájáról leemelt készpénzt. Az ügyfelek nevében kifizeti a számlákat és intézi az átutalásokat. Rávezeti az ügyfelek számláira a jóváírásokat (kapott pénzt), és a terheléseket (levont másoknak átutalt pénzt).

Felvilágosítást ad a postai és banki szolgáltatásokról, a különböző lakossági megtakarítási formákról.

Betétkönyveket, folyószámlákat és hitelkártyákat nyit, illetve állít ki.

A napi árfolyamot figyelembe véve utazási csekket ad el, és valutát vált.

Számítógépen vagy számológép segítségével nyilvántartja a pénzügyi műveleteket, és egyezteteti a pénztári egyenlegekkel (mérleggel).

Vannak a postán olyan munkatársak, akik nem közvetlenül a pult mögött dolgoznak, mégis közvetlen segítik folyamatosan az ügyfeleket. Pl. van, aki segít a távolsági beszélgetések lebonyolításában olyan esetben, amikor nincs közvetlen hívható körzetszám, vagy ha meghívásos beszélgetést kérnek. Ő távbeszélő, táviró, számlázási, díjelszámoló, rádiókezelő, és ellenőrző feladatokat végez - legtöbbször a háttérben.

A hírlapszolgálat területén hírlapszervezők és hírlapfelelősök, a hírlap áruellenőrök és az előfizetési ügyintézők dolgoznak. Ők is a posta alkalmazottai.

Legtöbbször azonban mégis a postai kézbesítőkkal találkozunk.

Az ő munkája azzal kezdődik, hogy a körzetébe érkezett küldeményeket szétválogatja, a kézbesítés előírt útvonalának megfelelően sorba szedi, majd a kiadott terület, meghatározott útvonalát bejárva a címzettek lakására kézbesíti vagy levélszekrénybe dobja a leveleket, képeslapokat. A „könyvelt” küldeményeket, pl. ajánlott levelek, értékűküldemény, tértivevényes küldemény, pénzt, csomagokat személyesen, átvételi elismervény ellenében adja át.

A kézbesíthetetlen küldeményekről értesítőt hagy a címzettek részére.

Beszedi a postai küldeményeket terhelő díjakat (portó, utánvétel összege). Kevesen tudják róla azt, hogy árusít postai értékcsikket, totó és lottószelvényeket, sorsjegyeket, stb.

Kézbesíti az előfizetett hírlapokat, beszedi az előfizetési díjakat.

A kézbesítő körútja végén visszatér a postahivatalba és „leszámol”- az átvett könyvelt küldeményekkel, és egyéb pénzekkel. Leggyakrabban a saját postásunkon kívül a csomagkézbesítővel, a hírlapkézbesítővel, a külterületi kézbesítőkkal, a távirat és expressz kézbesítővel találkozunk.

Külterületen a kézbesítő feladata az is, hogy átvegye az ügyfelektől a feladásra szánt küldeményeket, értük a díjat beszedje, a felvételt elismerje és felszerelje azokat a szükséges kellékekkel (ragszám, jelző). Munkája során tájékoztatást ad a postai szolgáltatásokról, postai értékcsikket árusít. Beszedi a hírlap előfizetési-, valamint a televízió nyugták összegét is.

Vannak számunkra szinte teljesen láthatatlan postai munkatársak is, mint pl. a mozgóposta kezelő, aki munkáját postavonatokban és vasúti szerelvényeken, mozgó járművön végzi. Feladata a postai küldemények átvétele, szállítása, ezek menetközben történő feldolgozása,

azaz szétválogatása és azoknak a rendeltetési helyre (város, község, ahol a vonat megáll) történő leadása.

A járatkísérők általában egy városon belül a különböző küldeményeket, értékeket szállítják. Átveszik és átadják a kijelölt útvonalukat érintő szolgálati helyeken ezeket a küldeményeket, és tovább szállítják a központi elosztó vagy végső rendeltetési helyükre, körzetükbe. Munkájukat teljesen önállóan végzik, a szállításon kívül a ki és berakodás is az ő feladatuk.

Több fontos közös jellemzője van a posta bármely területén dolgozó postásoknak, az egyik, pl. hogy kötelező a postás tevékenységre jellemző munkaruha viselése, egy másik, amely, talán a legfontosabb, hogy tevékenysége során pénzt, illetve értékeket kezel, azokért anyagi és büntetőjogi felelősséggel tartozik, tehát hiányait neki kell saját fizetéséből pótolnia. A harmadik, amely minden postai dolgozóra érvényes, hogy szigorú szabályozók szerint, a törvényi és belső előírásokat, utasításokat, munkamenetet stb. szigorúan betartva kell dolgozniuk.

Milyen anyagokat, eszközöket használ?

A postán belüli tevékenységekhez hozzátartozó munkaeszközökkel dolgozik, mint pl. postákon található különböző nyomtatványok, értékcikkek (pl. bélyegek), a levélmérleg, borítékok, számlák, postai bélyegző, telefonok, faxok, írógépek, telexek, pénzszámláló automaták, számítógép, utalványszétválasztó automaták.

A csomagfelvételnél jellemző a mázsáló mérleg, a különböző dobozok, ragasztó szalagok az értékszervények.

A postai szortírozáshoz, a levelek szétválogatásához leggyakrabban használt eszközök az elosztó fakkok, és a levélszortírozó automaták, a levélszállító futószalagok, a zsákokba tett leveleket pedig kisebb toló kocsikon, a nagyobb csomagokat targoncákon továbbítják a vonatig, ill. szállító járműig.

A postai szállító gépjárművekkel juttatják el a küldemények nagy részét a postától a pályaudvarokra a vonatokhoz, illetve a vonatoktól a postahivatalokig.

Kézbesítői beosztásától függően kerékpárt, motorkerékpárt, vagy gépkocsit vezet, vagy gyalogosan közlekedik.

Az egyik mindenki által ismert kellék, eszköz a postás táska, amiben a kézbesítők a pénzeket, nyomtatványokat, küldeményeket, - mert ezek is munkaeszközeik - kihordják. A mai postás táskák speciális hangos, és a központban is kijelző biztonsági védelemmel vannak ellátva. A munkaruha jellegzetes, minden postás, és kézbesítő hordja.

Hol végzi munkáját?

Tevékenységét munkakörétől függően a postán dolgozó ügyintézők nagy része zárt térben, komfortos körülmények közt, télen fűtött, nyáron légkondicionált helyiségekben, munkapszichológusok ajánlásai alapján kialakított és berendezett pultok mögött végzi.

A mozgóposta kezelők főként vonaton dolgoznak, a postakocsikban, illetve a postahivatalok és vasútállomás között. Ez a tevékenység városok községek közti utazással jár, meghatározott időbeosztások szerint. Munkaidejük nagy részét vonaton, postavagonokban töltik.

A járatkísérők a postai gépjárműben szállítják az értékeket, küldeményeket, fokozott óvatossággal. Ez a gépjármű, valamint a közút korszerűségétől függően lehet nagyon kényelmes vagy kényelmetlen is. A munka egy része a rakodások emeléssel cipeléssel jár, más része ülőmunkaként utazással telik el, illetve az anyagok szállításával.

A kézbesítők napjukat a postahivatalban kezdik, és ott fejezik be. Miután az útjukhoz sorba rakták az útvonalukhoz tartozó küldeményeket, elindulnak. Ezután az útvonalukon házról, házra, lakásról lakásra járva végzik munkájukat. Ok vannak leginkább kitéve az időjárás viszontagságainak, különösen, ha körzetük ritkán lakott településen van.

Munkája során kikkel kerül kapcsolatba?

A munkája során a különböző postahivatalokban dolgozó a szolgáltatást igénybe vevőkkel, és a posta egyéb munkaterületén dolgozó kollegáival, feletteseivel kerül kapcsolatba.

A mozgóposta kezelők és járatkísérők kapcsolatba kerülnek a MÁV alkalmazottaival, jegykezelőivel, egyéb hivatalos személyekkel is.

A kézbesítők kollegáikon kívül a körzetükben lévő emberekkel tartanak személyes kapcsolatot. Ez sokszor több egy munkakapcsolatnál, a kézbesítő és lakókörzetéhez tartozók közt. Ez a személyes kapcsolat bizalmi kapcsolattá is alakulhat, hiszen sokszor az

egyedül élő kis nyugdíjasra, vagy a magányos emberekre csak a postás nyitja rá az ajtót - és akkor bizony jól esik egy kis beszélgetés is.

A község postása Horváth Imre nagyon szerette a szakmáját. Szeretett elbeszélgetni az emberekkel, együtt örült velük, ha pénzt vitt nekik, és átérezte, hogy milyen nehéz lehet az is, ha valakinek csak a postás jelenti az egyetlen társaságot. Az emberek is szerették becsülték. Különösen az idős Márti néni kedvelte, hiszen a fiatalembernek mindig volt hozzá egy-két jó szava. Ezért mindig be szokta hívni, és ilyenkor egy kávé mellett Márti néni kiönthette a lelkét. Ezt a plusz negyed órát Imre rendszerint bekalkulálta a napi menetrendjébe.

Követelmények

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

A postahivatalokban dolgozó postások gyakran egész nap üveglablakuk mögött ülnek, számolnak, pénzzel dolgoznak, sokféle, sokszor türelmetlen emberekkel is beszélnek. Ez a munkaterület fokozott figyelmet kíván, kevés lazítási lehetőséget biztosít, ezért fokozottan ki van téve stresszhatásoknak. Az ülőmunkából eredő következmények hatására előfordul az e területen dolgozóknál az elhízás és a hátfájás.

A postákon dolgozó háttérmunkatársak, a mozgóposta kezelők, és a járatkísérők ülő- és álló munkát egyaránt végeznek, közben levelekkel teli zsákokat raknak egyik helyről a másikra, csomagokat, dobozokat rámolnak, rendszereznek és szortíroznak. Ez a háttértevékenység többnyire közepes, ritkábban nehéz fizikai igénybevétellel jár.

A levélkézbesítők táskája olykor igen súlyos kilókat nyom, különösen ünnepek idején, vagy nagyobb kifizetési hullámokban. A könnyű „kis papírok”, amennyiben sok van belőlük, igen nehezzé válnak, különösen, ha nehezként tele kell pakolniuk táskájukat fémpenzekkel is. Amennyiben gyalogosan járnak, úgy igen sokat kell cipelniük. Vannak kerékpáros, motoros kézbesítők is. Nekik valamivel könnyebb a helyzetük, de a kerékpár hajtása különösen rossz időben, vagy télen igen megterhelő lehet.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?

A postahivatalban dolgozók munkája igen nagy figyelmet stressztűrő képességet igényel, fárasztó, mert a pénzzel való bánás, nagy felelősséget kíván és ez olykor igen nagy megterhelést jelent a dolgozóknak.

A csomagfelvevők, szortírozók, mozgóposta kezelők és járatkísérők fagyos téli napokon is, nyári kánikulában, zuhogó esőben, az időjárás viszontagságainak vannak kitéve, és sokszor váltakozik munkahelyük, hidegben, ha felöltözve cipelik a postazsákokat, nagyobb csomagokat megizzadhatnak a kabát alatt és megfázhatnak. Ugyanakkor, ha nem vesznek kabátot, szintén megfázhatnak.

A postás télen–nyáron az időjárás viszontagságainak kitéve, - attól függetlenül járja az utcákat, körzetében hordja ki a leveleket. A nem megfelelő öltözködés, vagy egészsége elhanyagolása akár munkavégzésében is gondot okozhat.

A kézbesítőket egyre többször éri támadás, különösen nyugdíjfizetések, vagy segélyek (munkanélküli, gyermeknevelési, stb.) széthordása idején. Bár minden postás táskájába speciális riasztó készülék van szerelve, de egy támadás igen sokféle hatással, olykor sérüléssel, vagy pszichés traumával is járhat.

Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?

A szakma során igen sokat kell a kézbesítőknak talpalniuk, és a különböző típusú küldeményeket cipelniük. Ez nemcsak fizikai állóképességet, jó erőnlétet kíván, hanem erős, egészséges végtagokat, gerincet, jó szívet. A kéz idült borbetegségei, erős beszédhiba, mindkét fül erős halláscsökkenése, és fertőző betegségek vagy az epilepszia kizáró okok lehetnek a postás állások betöltése során.

Egyes munkaterületeken nemcsak a megfelelő látásélesség, hanem a színek közti különbség megállapítása is fontos, ugyanis a nyomtatványok színében eltérések lehetnek, valamint pl. a csomagok különböző jelzéseinél.

Ha valaki ezt a szakmát választja, mielőtt a képzésére sor kerülne, orvosi alkalmassági vizsgálaton kell részt vennie, és amennyiben nem felel meg a szakmához tartozó egészségügyi követelményeknek, úgy nem vehet részt a képzésen sem.

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?

A legfontosabb tulajdonságok különösen az ügyintézőknél és a kézbesítőknél a jó kapcsolatteremtési és empatikus készség, a tolerancia, - hiszen napjuk nagy részében emberekkel foglalkoznak. Nagyon sokféle emberrel találkozik munkája során, van köztük ideges, félénk, agresszív, közvetlen stb. Mindegyikkel meg kell találnia a hangot, hogy a szolgáltatást könnyedén, gyorsan, gördülékenyen végezhesse.

A tájékoztatási tevékenységéhez igen nagy rálátással kell lennie, és figyelemmel kell lennie a szabályozókra, szolgáltatási kínálatra, annak változásaira - ez különösen igaz a banki vonalon dolgozóknál. Ahhoz, hogy ezt a területet színvonalasan ellássa, érdeklődni kell az új szabályozók, szolgáltatások, törvények iránt, tanulási képességei és memóriája segíthetik ebben.

A jó beszédkészség, a rövid, közérthető kifejezőmód is hozzájárulhat munkája hatékony végzéséhez.

A számolási készség a precíz, pontos munkavégzéshez elengedhetetlen.

A kézbesítőknél pedig nem árt, ha szeretik az állatokat, - különösen a kutyákat.

Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?

A postákon ügyintézőként dolgozó munkatársaknak a gazdaságtan, gazdasági ismeretek, pénzügyi ismeretek, a könyvvitel, matematika tantárgyak alapos ismerete segítheti munkáját, hiszen nagyon sokat és pontosan kell számolniuk, elszámolniuk, összesíteniük. Ugyanakkor az irodai titkári ismereteknek, vagy a kereskedelmi és marketing ismereteknek is nagy hasznát veszi munkája során. A kézbesítők pedig a matematika és kereskedelmi és marketing ismeretek segítségével boldogulnak jobban munkájuk során.

Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

A postai dolgozóknak feladataik nagy részét az előírások szerint kell végezniük, kevés kreativitást és önálló döntést várnak el a munkavégzés során, ezért fontos, hogy az ismétlődő feladatok végzését elfogadják, és a szigorú előírásokat betartsák.

A számolási készség, a számok iránti érdeklődés is nagyban segíti a postások munkáját, hiszen feladataik egy részében értékekkel illetve pénzzel dolgoznak, amelyeket számokkal fejeznek ki.

Különösen előnyös, ha szereti az embereket, szeret emberekkel foglalkozni, mert az ügyintézők és kézbesítők szinte egész nap kapcsolatban vannak emberekkel.

A mozgóposta kezelő és a járatkísérőnél előnyös, ha szeret utazni, és tárgyakkal dolgozni. Ok ritkábban kerülnek kapcsolatba az emberekkel, inkább a küldeményekkel való foglalkozás köti le napjukat, náluk szerencsésebb, ha szeretnek dolgokkal, tárgyakkal foglalkozni, ugyanakkor el tudják fogadni, hogy tevékenységük nagy része rutinfeladatokból áll.

Szakképzés

A képzés államilag elfogadott bizonyítványt ad.

Mit kell tanulni a szakképzés során?

A postaforgalmi szakmunkások képzése igen sokoldalú, érdekes. Az elméleti és gyakorlati felkészítés után elvárják, hogy a postaforgalmi szakmunkás:

- ◆ rendelkezzen általános postai ismeretekkel,
- ◆ képes legyen a kézbesítői tevékenység ellátására,
- ◆ képes legyen pénzkezelési feladatok ellátására,
- ◆ rendelkezzen ismeretekkel a sajtóterjesztést szabályozó intézkedésekről, a terjesztési formákról, a kezelési feladatokról és a tevékenység kereskedelmi és marketing jellegéről,
- ◆ képes legyen a külterületi kezelői feladatok ellátására,
- ◆ rövid kiegészítő képzés után képes legyen a mozgóposta-kezelő tevékenység ellátására,
- ◆ legyen képes a járatkísérő (járatos) feladatainak ellátására.

A postai forgalomellátók szakképzése hasonlóan a szakmunkásokéhoz igen gyakorlatias. Mivel a képzés elkezdése középfokú végzettséghez kötött, a szakmai oktatás színvonala is igen magas, sokféle érdekes anyagot tanulnak, melyek elvégzése után elvárják, hogy a postai forgalomellátó:

- ◆ rendelkezzen általános postai ismeretekkel,

- ◆ képes legyen a felvevői (kezelési- és kézipénztárral összefüggő) tevékenységek ellátására,
- ◆ képes legyen a törvényi vagy szerződéses alapon vállalt pénzforgalmi tevékenység ellátására,
- ◆ képes legyen a távközlés postai forgalmi szolgálat ellátására,
- ◆ képes legyen az indítószolgálat ellátására,
- ◆ rendelkezzen ismeretekkel a szállítószolgálatról,
- ◆ képes legyen az átvevőszolgálat ellátására,
- ◆ képes legyen a kiosztó szolgálat ellátására,
- ◆ képes legyen a leszámoló szolgálat ellátására,
- ◆ rendelkezzen ismeretekkel a sajtóterjesztést szabályozó intézkedésekről, a terjesztési formákról, a kezelési feladatokról és a hírlap kereskedelmi és marketing jellegéről,
- ◆ rendelkezzen alapvető számítástechnikai ismeretekkel,
- ◆ rendelkezzen postai biztonsági ismeretekkel,
- ◆ ismerje a kisposták vezetői feladatait,
- ◆ mindezekhez igen sokoldalú felkészítésen vesznek részt.

A postai forgalomellátó OKJ azonosító száma: 52 7026 01

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: www.nive.hu honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A postás foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat www.afsz.hu, valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ www.npk.hu, továbbá az e-pálya www.epalya.hu internetes elérhetőségeken.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal

Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 1999-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.

A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.