Kurýr/kurýrka (kód: 37-040-E)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Kurýr
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 2

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Kontrola a příprava jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou	2
Zajišťování rozvozu občerstvení po pracovištích a drobných nákupů	2
Rozvoz a sběr standardních a expresních zásilek	2
Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů	2
Jednání se zákazníkem při vyzvedávání a předávání zásilek	2
Orientace v předpisech a podmínkách pro doručování zásilek	2

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Kontrola a příprava jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést kontrolu jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Připravit jízdní kolo, motocykl a automobil před jízdou	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Zajišťování rozvozu občerstvení po pracovištích a drobných nákupů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předat občerstvení zákazníkovi na pracovišti	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předat drobný nákup zákazníkovi	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést způsob nakládání s doklady (účtenky, faktury apod.)	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Dodržovat zásady bezpečnosti, hygieny práce a ochrany zdraví a požární prevence	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Rozvoz a sběr standardních a expresních zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit způsob sběru standardních zásilek	Ústní ověření
b) Vysvětlit způsob sběru expresních zásilek	Ústní ověření
c) Vysvětlit způsob rozvozu standardních zásilek	Ústní ověření
d) Vysvětlit způsob rozvozu expresních zásilek	Ústní ověření
e) Přijmout a předat standardní zásilku	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Přijmout a předat expresní zásilku	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Vysvětlit postup nakládání se zásilkou v případě, že zákazník odmítá zásilku přijmout	Ústní ověření
h) Vysvětlit postup nakládání se zásilkou v případě, že zákazník není dosažitelný	Ústní ověření
i) Vysvětlit postup nakládání se zásilkou v případě, že zákazník zásilku reklamuje	Ústní ověření
j) Předvést práci s příslušnou dokumentací související s rozvozem a sběrem standardních a expresních zásilek podle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít hotovost od zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Přijmout bezhotovostní platbu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést manipulaci s platbou a vyplnit s ní související doklady podle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání se zákazníkem při vyzvedávání a předávání zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést komunikaci se zákazníkem při přejímání zásilky	Praktické předvedení
b) Předvést komunikaci se zákazníkem při předávání zásilky	Praktické předvedení
c) Předvést komunikaci se zákazníkem při reklamaci zásilky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v předpisech a podmínkách pro doručování zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní předpisy a definovat podmínky pro doručování zásilek	Písemné ověření
b) Vysvětlit zásady dodržování BOZP při kurýrní službě	Ústní ověření
c) Vysvětlit význam manipulačních, výstražných a bezpečnostních značek na zásilkách	Ústní ověření
d) Rozeznávat manipulační, výstražné a bezpečnostní značky na zásilkách	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP - https://nsp.cz/jednotka-prace/kuryr#zdravotni-zpusobilost).

Specifikace podmínek ověřování kompetencí:

- **Kompetenci** *Kontrola a příprava jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou*: kritérium a) Popsat kontrolu jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou, b) Připravit jízdní kolo, motocykl a automobil před jízdou - uchazeč o zkoušku předvede znalost přímo na stanovených dopravních prostředcích - kole, motocyklu a automobilu, které musí být k dispozici během zkoušky. Konkrétní instrukce dá při zkoušce uchazeči autorizovaná osoba.
- **Kompetenci** *Rozvoz a sběr standardních a expresních zásilek*: kritérium c) Vysvětlit způsob rozvozu standardních zásilek, d) Vysvětlit způsob rozvozu expresních zásilek - uchazeč o zkoušku předvede formou modelové situace způsob pro stanovení trasy pro rozvoz zásilek, např. s pomocí mobilních aplikací. Konkrétní instrukce dá při zkoušce uchazeči autorizovaná osoba.
- Pokyn pro **kompetenci** *Zajišťování rozvozu občerstvení po pracovištích a drobných nákupů* a **kompetenci** *Rozvoz a sběr standardních a expresních zásilek:* Přesun dopravním prostředkem mezi výchozími a cílovými místy je řešen simulací.

V případě, že autorizovaná osoba zvolí pro ústní ověřování formu vylosovaných otázek, musí dodržet následující pravidla.
Pravidla pro aplikaci ústního ověřování formou vylosovaných otázek:
Soubor otázek pro ústní ověřování stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:
Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí losovaných otázek, musí byt splněny následující dvě podmínky:
A. Pro celkový soubor otázek:
Každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.
B. Pro soubor vylosovaných otázek konkrétního uchazeče:
Každý uchazeč musí mít v souboru svých vylosovaných otázek zohledněno alespoň jednou každé kritérium (myslí se kritérium, u něhož jsou losované otázky způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

Při ověřování kritérií formou praktického předvedení (praktického předvedení a ústní ověření) je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů i k časovému hledisku zvládání operací.

Autorizovaná osoba zvolí při písemném ověřování kritéria *Orientace v předpisech a podmínkách pro doručování zásilek* formu zadání písemné práce; celkem nejméně 15 otázek.
Pro úspěšné splnění požadavků testu: za úspěšné splnění testu se považuje 70 % správně zodpovězených otázek.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou se zaměřením na oblast logistiky a alespoň 5 let odborné praxe v pozici, která obsahuje uvedené odborné kompetence v oblasti logistiky nebo oblasti kurýrní služby nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti technologie dopravy, přepravy nebo logistiky.
b) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu se zaměřením na oblast logistiky a alespoň 5 let odborné praxe v pozici, která obsahuje uvedené odborné kompetence v oblasti logistiky nebo oblasti kurýrní služby nebo ve funkci učitele odborných předmětů v oblasti technologie dopravy, přepravy nebo logistiky.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor/lektorka dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Pro vykonání zkoušky je třeba mít k dispozici prostory s technickým vybavením a sociálním zařízením vyhovující hygienickým standardům pro výukové prostory.
Pro vykonání zkoušky jsou třeba aktuální předpisy, studijní materiály a pomůcky pro simulaci činnosti kurýra (scénáře pro hrané scénky, vzory dopisů, makety zásilek, vzory tiskopisů, makety peněz, vzory manipulačních, výstražných a bezpečnostních značek) v listinné podobě v dostatečném počtu potřebném pro zkoušku nebo v elektronické podobě v off line formě (tedy již stažené) pro okamžité použití uchazečem.

Požadavek na materiální zabezpečení pro ověření kritéria kompetence *Kontrola a příprava jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou:*

- kolo,
- motocykl (začleněn v rámci příslušné skupiny řidičského oprávnění AM, nebo A1, nebo A2, nebo A, popř. skútr zařazený v rámci řidičského oprávnění skupiny B),
- automobil (začleněn v rámci příslušné skupiny řidičského oprávnění B1 nebo B).

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP, odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 30 minut. Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro dopravu, logistiku, poštovní a doručovací služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích
Česká logistická asociace, o. p. s.
Institut Jana Pernera, o. p. s.
ČSAD Hodonín, a. s.