Administrátor/administrátorka pošt (kód: 37-039-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Administrátor pošt
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách včetně znalosti BOZP	3
Manipulace s penězi	3
Prodej doplňkového zboží a cenin	3
Přijímání a vydávání listovních a balíkových zásilek klientům	3
Zpracování poštovních zásilek, příjem zásilek na poštu a výprava do přepravní sítě	3
Výdej přídělů a přejímka odvodů peněžních hotovostí a cenin pro jednotlivá pracoviště pošty	4
Pokladní činnost na poště	4
Plánování objemu finančních hotovostí a cenin na poště	4
Přijímání reklamací	4
Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli	3
Přijímání a vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů	4
Organizace, řízení a kontrola provozu pošty	6
Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách včetně znalosti BOZP

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v poštovních podmínkách	Praktické předvedení
b) Vyhledat pracovní postupy v provozních předpisech poštovního operátora	Praktické předvedení
c) Dodržovat BOZP a požární ochranu při všech činnostech	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Manipulace s penězi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhotovit žádost o příděl finanční hotovosti od pracovníka hlavní pokladny	Praktické předvedení
b) Převzít a stvrdit finanční hotovost od pracovníka hlavní pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyúčtovat a odevzdat vrácenou hotovost na stanoveném pracovišti	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Najít a popsat základní ochranné prvky bankovek, rozeznat oběhem opotřebované, běžně poškozené a nestandardně poškozené bankovky a mince	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prodej doplňkového zboží a cenin

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Nabídnout klientům produkty doplňkového sortimentu	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Realizovat prodej doplňkového zboží nebo ceniny	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Přijímání a vydávání listovních a balíkových zásilek klientům

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout poštovní listovní a balíkovou zásilku od klienta	Praktické předvedení
b) Stanovit cenu za službu	Praktické předvedení
c) Vydat listovní a balíkové zásilky klientovi	Praktické předvedení
d) Zapsat přijaté a vydané zásilky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování poštovních zásilek, příjem zásilek na poštu a výprava do přepravní sítě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vykartovat závěr a uzávěr	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Evidovat došlé zásilky ve specializovaném softwaru	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Řešit nepravidelnosti zjištěné při vykartování závěru a uzávěru	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Výdej přídělů a přejímka odvodů peněžních hotovostí a cenin pro jednotlivá pracoviště pošty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout požadavek na příděl hotovosti od pracoviště přepážky	Praktické předvedení
b) Přijmout požadavek na příděl cenin od pracoviště přepážky	Praktické předvedení
c) Zpracovat odvod hotovosti od pracoviště přepážky	Praktické předvedení
d) Zpracovat odvod cenin od pracoviště přepážky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Pokladní činnost na poště

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést účetní uzávěrku dne a vyhotovit podklady pro Pokladní výkaz	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat bankovky a mince na odvod v souladu s provozními předpisy	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Charakterizovat způsob evidence ceniny v inventárním systému	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Zpracovat příděl a odvod od pověřené pošty	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Plánování objemu finančních hotovostí a cenin na poště

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat činnosti související s dodržováním stanoveného bezpečnostního limitu hotovosti	Ústní ověření
b) Popsat činnosti související s dodržováním stanoveného limitu zásob cenin a kolků	Ústní ověření
c) Vysvětlit proces plánování a hospodárného využívání peněžní hotovosti	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přijímání reklamací

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat druhy reklamací a vyjmenovat k nim příslušné reklamační lhůty	Ústní ověření
b) Přijmout reklamaci dodání zapsané zásilky	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Přijmout reklamaci poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek včetně sporné výplaty poukázané peněžní částky	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Přijmout reklamaci peněžní částky	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít nedoručené poštovní zásilky a platební doklady	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Provést kontrolu technologického zpracování vrácených zásilek a zapsat je do dodávacích dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zkontrolovat a převzít finanční hotovost od poštovních doručovatelů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Odevzdat vrácenou hotovost na stanovené pracoviště	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přijímání a vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout poštovní poukázku, doklad SIPO	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyplatit poštovní poukázku, důchod přesně dle technologických postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Ověřit a provést identifikaci, kontrolu klienta podle zákona č. 253/2008 Sb., v platném znění pozdějších právních předpisů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizace, řízení a kontrola provozu pošty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provádět operativní správu budovy	Ústní ověření
b) Popsat základní kritéria domácího a bezpečnostního řádu pošty	Ústní ověření
c) Popsat proces provádění kontrolní činnosti v rámci jednotlivých činností vykonávaných na poště	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhotovit a odevzdat přehled přijatých a vydaných zásilek	Praktické předvedení
b) Odevzdat přijaté poštovní zásilky	Praktické předvedení
c) Vyúčtovat a zpracovat nevydané zásilky	Praktické předvedení
d) Vyúčtovat finanční hotovost	Praktické předvedení
e) Odvést finanční hotovost do pokladny	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). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu zpracování celkem 10 fiktivních poštovních zásilek, 4 peněžních poukázek, 2 výplatních dokladů.
Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů a k dodržování poštovních předpisů.
Při ověřování kompetence Manipulace s penězi, kritérium d) použije autorizovaná osoba minimálně 4 kusy bankovek, a to – 1x opotřebovanou oběhem, 1x běžně poškozenou, 1x nestandardně poškozenou a 1x k identifikování ochranných prvků.
Při ověřování kompetencí Pokladní činnost, kritéria b) a d), Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli kritéria b) až d) a Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí), kritérium d) použije autorizovaná osoba 20 kusů bankovek různých nominálních hodnot a 15 kusů mincí (4x 50,-; 5x 20,-; 5x 10,-; 1x 5,-)
Při ověřování kompetence Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli kritérium b) uchazeč ověří, zda jsou na zásilkách uvedeny všechny náležitosti a poznámky, které má doručovatel za povinnost na zásilky uvést a zaeviduje je do dodávacích dokladů.
Při ověřování kompetence Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli kritérium c) uchazeč ověří v dokladech, že doručovatel předává správnou výši finanční hotovosti, a že tato finanční hotovost je řádně vyúčtována.
Při ověřování kompetence Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli kritérium d) musí uchazeč odevzdat převzatou hotovost do pokladny pošty (t.j. pracoviště pošty).

V případě, že autorizovaná osoba zvolí pro ústní ověřování formu vylosovaných otázek, musí dodržet následující pravidla.

Pravidla pro aplikaci ústního ověřováni 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 ověřuji pomoci 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 ověřeni a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

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 zkušební komisí složenou ze 3 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci 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) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako lektor kvalifikační přípravy v rámci poštovního operátora, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.
b) Učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky), odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.

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, musí 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.
- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

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

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Tiskopisy předepsané poštovním operátorem v podací, dodávací a reklamační službě
- Technologické vybavení pracovníka poštovní přepážky (pracovní stůl, PC se specializovaným SW poštovního operátora
- Provozní předpisy poštovního operátora
- Poštovní podmínky poštovního operátora
- Tiskopisy smluvních partnerůpoštovního operátora
- 20 fiktivních poštovních zásilek, 8 poštovních poukázek, 2 výplatní doklady a důchody nebo jejich fotokopie
- 20 kusů bankovek různých nominálních hodnot a 15 kusů mincí (4x 50,-; 5x 20,-; 5x 10,-; 1x 5,-)
- UV lampa
- Poštovní pytel, plombovací kleště, motouz, pytlovák, vlaječky apod.

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 svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické či prostorové vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace doklady (resp. jejich ověřené kopie) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 90 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). Zkouška nemůže 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:
Česká pošta, s. p.