# Směnař/směnařka v poštovním provozu (kód: 37-048-M)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo průmyslu a obchodu
**Skupina oborů:** Doprava a spoje (kód: 37)
**Týká se povolání:** Směnař v poštovním provozu
**Kvalifikační úroveň NSK - EQF:** 4

## Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|---|
| Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách včetně znalosti BOZP | 4 |
| Organizace, řízení a kontrola provozu svěřeného pracoviště s ohledem na zajištění optimální produktivity práce | 4 |
| Řešení a odstraňování nepravidelností | 5 |
| Vydávání a úschova denních razítek a pracovních pomůcek | 4 |
| Zapracovávání pracovníků do poštovního provozu | 4 |
| Kontrola technologické kázně | 4 |
| Evidence příjezdu a odjezdu poštovních kurzů | 3 |

## 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 | Praktické předvedení |
| c) Popsat základní technologický postup zpracování poštovní zásilky | Ústní ověření |
| d) Orientovat se v předpisech BOZP a PO a jejich dodržování na pracovišti | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Organizace, řízení a kontrola provozu svěřeného pracoviště s ohledem na zajištění optimální produktivity práce

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat způsob organizace a řízení pracoviště s ohledem na zajištění optimální produktivity práce | Ústní ověření |
| b) Popsat způsob kontroly a následného vyhodnocení produktivity práce | Ústní ověření |
| c) Popsat klíčové provozní parametry dodržování kvality v jednotlivých fázích procesu: podání - přeprava - dodání | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Řešení a odstraňování nepravidelností

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat postupy při řešení a odstraňování nepravidelností v rámci podací služby | Ústní ověření |
| b) Popsat postupy při řešení a odstraňování nepravidelností v poštovní přepravě | Ústní ověření |
| c) Popsat postupy při řešení a odstraňování nepravidelností v dodávací službě | Ústní ověření |
| d) Popsat postupy při řešení a odstraňování nepravidelností v poukázkové a důchodové službě | Ústní ověření |
| e) Zpracovat zásilku a vyhotovit příslušný provozní doklad pro řešení nepravidelností | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Vydávání a úschova denních razítek a pracovních pomůcek

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Předvést a popsat postup při vydávání denních razítek a pracovních pomůcek včetně jejich evidence | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Předvést a popsat způsob převzetí denních razítek a pracovních pomůcek do úschovy | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit obě kritéria.**

## Zapracovávání pracovníků do poštovního provozu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vyjmenovat dokumenty související s činností poštovní provozovny zajišťující podání, přepravu a dodání zásilek, s nimiž se musí seznámit nově přijatí zaměstnanci, a popsat způsob evidence | Ústní ověření |
| b) Popsat zařazení zaměstnance do adaptačního procesu včetně jeho průběhu a vyhodnocení | Ústní ověření |

**Je třeba splnit obě kritéria.**

## Kontrola technologické kázně

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat způsob a frekvenci kontroly dodržování technologických postupů | Ústní ověření |
| b) Popsat způsob a frekvenci kontroly dodržování bezpečnostních předpisů, včetně její evidence | Ústní ověření |
| c) Popsat způsob řešení nedodržování technologických postupů a bezpečnostních předpisů se zaměstnanci, a to včetně evidence řešení | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Evidence příjezdu a odjezdu poštovních kurzů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat způsob evidence příjezdu a odjezdu poštovních kurzů | Ústní ověření |
| b) Popsat postup při řešení nepravidelností týkajících se příjezdu a odjezdu kurzů | Ústní ověření |
| c) Vyhledat příjezd a odjezd rozhodného poštovního kurzu pro příslušnou provozovnu ve specializovaném poštovním softwaru | 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 vykonání zkoušky není vyžadována.

Uchazeč musí být dále prokazatelně seznámen s legislativními a provozně obchodními povinnostmi a odpovědností v souvislosti s jeho pohybem v prostorách poskytovatele poštovních služeb (poštovní tajemství, obchodní tajemství, odpovědnost za svěřené prostředky a zásilky).

Autorizovaná osoba musí mít připravenou sadu minimálně 5 modelových situací, jejichž prostřednictvím bude ověřovat:
kritérium e) u kompetence Řešení a odstraňování nepravidelností,
kritéria a), b), c) u kompetence Organizace, řízení a kontrola provozu svěřeného pracoviště s ohledem na zajištění optimální produktivity práce,
kritérium b) u kompetence Zapracování pracovníků do poštovního provozu,
kritéria a), b), c) u kompetence Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách, včetně znalosti BOZP.
Z předem připravené sady modelových situací bude jedna vybrána a zadána v místě konání.

Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů a k dodržování poštovních předpisů.

### 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 2 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. Všichni členové zkušební komise musí být přítomni u zkoušky po celou dobu zkoušení uchazečů.

## 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
b) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky)
c) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe na pozici vedoucího poštovní provozovny

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 stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

## Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Zkušební místnost
Tiskopisy předepsané poštovním operátorem, v podací, dodávací, poukázkové (důchodové) službě a poštovní přepravě
Technologické vybavení (pracovní stůl, PC se specializovaným poštovním SW)
Provozní předpisy poštovního operátora v elektronické podobě v off-line formě
Poštovní podmínky poštovního operátora v elektronické podobě v off-line formě
Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro vykonání 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 20 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 přípravu a přestávky) je 2 až 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

## 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.