

## Pracovník/pracovnice v administrativě (kód: 63-033-H)

<b>Autorizující orgán:</b>	Ministerstvo práce a sociálních věcí
<b>Skupina oborů:</b>	Ekonomika a administrativa (kód: 63)
<b>Týká se povolání:</b>	Technickoadministrativní pracovník
<b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b>	3

### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Vedení administrativní dokumentace v organizační jednotce	3
Zpracování dokumentů v administrativě	3
Obsluha kancelářské techniky	4
Komunikace při styku s klienty a zákazníky	3

### Platnost standardu

Standard je platný od: 18.08.2021

## 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 autorizovaná osoba vyhotoví a uchazeč podepíše písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby je oprávněn předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

### Pokyny k ověření některých konkrétních kompetencí:

Kompetence **Vedení administrativní dokumentace v organizační jednotce**: kritérium b) bude ověřeno formou zpracování 3-5 běžných fiktivních e-mailů (objednávka, poptávka, reklamace, vyjádření k dotazu, sdělení zaměstnancům/klientům). Uchazeč musí předvést kompletní zpracování došlého e-mailu: tj. příjem a odeslání zprávy, odpověď, předání zprávy dalším adresátům, kopírování příloh na pevný disk, vytvoření a odeslání nové zprávy, žádost o potvrzení doručení, třídění pošty do složek. Práce na PC je ověřována na úrovni základních uživatelských dovedností.

Kompetence **Vedení administrativy**: kritérium h) bude ověřeno za využití videozáznamu porady v délce 10-15 min., kdy součástí jejího obsahu je prezence účastníků, kontrola úkolů z předchozí porady, min. tři projednávané body s vyplývajícími úkoly a závěr. Uchazeč má následně 30 min. na vytvoření zápisu. Práce na PC je ověřována na úrovni základních uživatelských dovedností.

Kompetence **Obsluha kancelářské techniky**: kritérium b) bude ověřeno tak, že uchazeč předvede svoji schopnost práce s tiskárnou, faxem, kopírkou, projektorem, skenerem a telefonním přístrojem. Autorizovaná osoba v době vyhlášení termínu zkoušky informuje uchazeče o tom, jaké typy kancelářských přístrojů má pro zkoušku k dispozici.

Kompetence **Komunikace při styku s klienty a zákazníky**: kritérium c) bude ověřeno tak, že autorizovaná osoba využije veškerý text, který uchazeč u zkoušky vytvoří. Je přípustná 1 hrubá pravopisná chyba na započatou normostranu textu. U mluveného projevu posoudí autorizovaná osoba srozumitelnost a plynulost řeči.

## **Autoři standardu**

### **Autoři kvalifikačního standardu**

Kvalifikační standard profesní kvalifikace připravila SR pro management a administrativu, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:

Benteler ČR, s. r. o.

KNORR-BREMSE Systémy pro užitková vozidla ČR, s. r. o.

Polišské strojírný, a. s.

Letiště Praha, a. s.