Pracovník v administrativě (kód: 63-033-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo práce a sociálních věcí
Skupina oborů: Ekonomika a administrativa (kód: 63)
Týká se povolání: Všeobecný technickoadministrativní pracovník
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

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

Platnost standardu

Standard je platný od: 26.07.2016 do: 18.10.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Vedení administrativní dokumentace v organizační jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat a vyřídit samostatně korespondenci, vyhotovit a zařadit podnikové písemnosti podle odborného zařazení v organizačním systému a podle platných norem	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat elektronickou poštu (příjem, odpověď, předání zprávy dalším adresátům, kopírování příloh na pevný disk, vytvoření a odeslání nové zprávy, třídění pošty do složek)	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vedení administrativy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést použití práce s textovým editorem, tabulkovým procesorem, webovým prohlížečem a poštovním klientem (elektronickou poštou, kalendářem a adresářem)	Praktické předvedení
b) Předvést základní práci se složkami na pevných discích a na ploše a použití flash disku	Praktické předvedení
c) V textovém editoru připravit stručná informativní sdělení pro zaměstnance (zpráva na nástěnku, informace o odstávce vody apod.)	Praktické předvedení
d) Zpracovat jednoduchou poptávku, objednávku a fakturu	Praktické předvedení
e) Vysvětlit pravidla evidování korespondence, smluv a dalších dokumentů	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha kancelářské techniky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat hlavní typy kancelářské techniky a její využití	Ústní ověření
b) Předvést použití kancelářské techniky	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Komunikace při styku s klienty a zákazníky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní principy efektivní telefonické komunikace (hlavní náležitosti při přijímání a přepojování telefonních hovorů) a řešení konfliktů v telefonické komunikaci a předvést jejich použití na modelové situaci	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vysvětlit zásady kontaktu s interním a externím klientem (postupy, doporučení, rizika apod.)	Ústní ověření
c) Prokázat znalost českého jazyka slovem i písmem	Praktické předvedení a ústní ověření

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.
Pro ověřování formou praktického předvedení musí autorizovaná osoba použít formu modelové situace. Během jedné modelové situace lze ověřit jedno i více hodnoticích kritérií.
Jedna modelová situace může ověřovat více kritérií z různých kompetencí.
Kompetence "Vedení administrativní dokumentace v organizační jednotce", kritérium b) Zpracovat elektronickou poštu bude ověřeno formou zpracování různých 3-5 fiktivních emailů typu (např.: objednávka, reklamace, vyjádření k dotazu, sdělení zaměstnancům/klientům apod.). Toto kritérium může být součástí modelových situací.
Při ověřování kompetence Obsluha kancelářské techniky se ověřuje shopnost práce uchazeče s tiskárnou, faxem, kopírkou, skenerem a telefonním přístrojem. Ověření kompetence může být součástí modelových situací.
Při zkoušce musí být ověřena všechna kritéria. Prokázání znalosti českého jazyka bude součástí modelových situací, a to formou vyhotovení písemného dokumentu, např. objednávky, sepsání reklamace, informace pro zaměstnance apod. Autorizovaná osoba posoudí jazykovou správnost (formu, styl a pravopis českého jazyka) na základě vyhotoveného písemného dokumentu. U všech kritérií se nejedná o prokázání složité jazykové znalosti. Veškeré písemné dokumenty vyhotovené uchazečem musí být bez výrazných chyb. U všech písemných textů je povolena 1 hrubá chyba.
Při ověřování práce s výpočetní technikou (kompetence Vedení administrativní dokumentace v organizační jednotce a kompetence Vedení administrativy, kritéria a) až d) se ověřuje na úrovni základní uživatelské dovednosti práce s PC.
Autorizovaná osoba má připravenou databázi alespoň 20 modelových situací. Ústní ověření se děje formou např. vyjmenování typů kancelářské techniky, k čemu slouží skenner apod.
Za úspěšné splnění zkoušky se považuje splnění všech kritérií v rámci modelových situací a 75 % správně zodpovězených ústních otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % 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 jeden z následujících požadavků:

- Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let praxe jako lektor vzdělávání pro oblast administrativy
- Střední vzdělání s maturitní zkouškou ekonomického směru a alespoň 5 let praxe ve vedoucí funkci v administrativě
- Vyšší odborné vzdělání a alespoň 5 let praxe ve vedoucí funkci v administrativě
- Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let praxe ve vedoucí funkci v administrativě
- Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let praxe jako učitel písemné a elektronické komunikace

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 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 práce a sociálních věcí, www.mpsv.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Výpočetní technika vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem, elektronickou poštou a připojením k internetu
Psací potřeby
Flash disk
Kancelářská technika (skener, tiskárna, kopírka, fax, telefonní přístroj)
Soubor 20 modelových situací
Formuláře a doklady umožňující ověření všech kritérií
Pravidla českého pravopisu.

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 vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 10 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 1,5 až 2,5 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí 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:
Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group
1. VOX, a. s.
Klub personalistů ČR, z. s.
Nezávislý konzultant