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

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.

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