Vedoucí pošty II (kód: 37-078-M)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách včetně znalosti BOZP	4
Administrativní a personální vedení podřízených pracovníků na poště	5
Kontrola a zajištění dodržování technologických postupů pošty	4
Vyřizování stížností a reklamací služeb poštovního operátora	4
Zajištění chodu pokladny pošty	4
Pokladní činnost na poště	5
Manipulace s penězi	4
Přijímání a vydávání listovních a balíkových zásilek klientům	4
Přijímání a vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů	4
Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 07.10.2020

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	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Administrativní a personální vedení podřízených pracovníků na poště

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v základních ustanoveních zákoníku práce, občanského zákoníku a souvisejících vládních nařízeních (vysvětlit principy plánování směn, vykazování pracovní doby, odměňování a hodnocení zaměstnanců)	Ústní ověření
b) Vysvětlit základní pravidla pro školení zaměstnanců v oblasti BOZP a PO	Ústní ověření
c) Popsat základní kritéria domácího a bezpečnostního řádu poštovní provozovny	Ústní ověření
d) Popsat způsob seznámení pracovníků se směrnicemi, provozními předpisy a zabezpečením jejich dodržování včetně evidence	Ústní ověření
e) Vyjmenovat a charakterizovat druhy pracovněprávních vztahů včetně způsobů jejich sjednání a ukončení	Ústní ověření
f) Popsat zařazení nově nastupujícího zaměstnance do adaptačního procesu včetně jeho průběhu a vyhodnocení	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kontrola a zajištění dodržování technologických postupů pošty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat kontrolní činnost dodržování technologických postupů v podací službě	Ústní ověření
b) Popsat kontrolní činnost dodržování technologických postupů v dodací a poukázkové službě	Ústní ověření
c) Popsat kontrolní činnost dodržování technologických postupů v důchodové službě	Ústní ověření
d) Popsat způsob seznámení pracovníků s nedostatky zjištěnými při kontrolní činnosti včetně evidence a zajištění dodržování technologických postupů	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování stížností a reklamací služeb poštovního operátora

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat druhy reklamací a vyjmenovat k nim příslušné reklamační lhůty	Ústní ověření
b) Popsat způsob evidence stížností a reklamací klientů	Ústní ověření
c) Popsat proces vyřizování stížností a reklamací	Ústní ověření
d) Sepsat zápis o poškození zásilky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajištění chodu pokladny pošty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat organizaci práce v hlavní pokladně pošty	Ústní ověření
b) Popsat postup při zjištění pokladních přebytků a schodků a způsob jejich úhrady	Ústní ověření
c) Vyhotovit objednávku cenin	Praktické předvedení
d) Popsat hospodaření s ceninami	Ústní ověření
e) Zajistit prodej cenin a kolků a výměnu cenin oprávněným prodavačům	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
b) Zpracovat bankovky na odvod finančních hotovosti v souladu s provozními předpisy poštovního operátora	Praktické předvedení
c) Zaevidovat ceniny v inventárním systému	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Manipulace s penězi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhotovit žádost o příděl finanční hotovosti	Praktické předvedení
b) Převzít a stvrdit finanční hotovost	Praktické předvedení
c) Najít a popsat základní ochranné prvky bankovek, rozeznat oběhem opotřebované, běžně poškozené a nestandardně poškozené bankovky a mince	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vysvětlit postup při zjištění padělaných bankovek a mincí	Ústní ověření
e) Popsat postup při zjištění pokladních přebytků a schodků na přepážce	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přijímání a vydávání listovních a balíkových zásilek klientům

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout listovní a balíkovou zásilku od klientů	Praktické předvedení
b) Stanovit cenu za službu	Praktické předvedení
c) Vydat listovní a balíkovou zásilku	Praktické předvedení

Je třeba splint všechna kritéria.

Přijímání a vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout poštovní poukázku, doklad SIPO	Praktické předvedení
b) Vyplatit poštovní poukázku, důchod přesně podle 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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhotovit předávací doklad zásilek a předat zásilky s dokladem přebírajícímu pracovníkovi	Praktické předvedení
b) Vyúčtovat a zpracovat nevydané zásilky	Praktické předvedení
c) Provést uzávěrku přepážky	Praktické předvedení
d) Odvést finanční hotovost do pokladny	Praktické předvedení
e) Zpracovat přijaté žádosti o změnu způsobu dodání zásilek	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 autorizovaná osoba vyhotoví a uchazeč podepíše písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna 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 AOs 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.
Uchazeč musí být 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 je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu zpracování celkem dvaceti fiktivních poštovních zásilek a důchodů, včetně zásilek s nepravidelnostmi, nebo jejich fotokopií. Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu přijetí reklamace nedodané zásilky, poštovní poukázky (peněžní částky), zásilky poškozené, s úbytkem obsahu. Autorizovaná osoba musí mít připravenou sadu min. 10 modelových situací, prostřednictvím nichž bude ověřovat následující kriteria:

- a), d) u kompetence "Administrativní a personální vedení podřízených pracovníků"
- b), c), d) u kompetence "Přijímání reklamací"
- a), b), c) u kompetence "Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách" včetně znalosti BOZP.

Pro ověření následujících kritérií musí autorizovaná osoba použít figuranta:

- b) a c) u kompetence "Manipulace s penězi"
- všechna kriteria u kompetence " Přijímání a vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů"

Figurant může být i člen zkušební komise.

Z předem připravených sad modelových situací bude jedna vybrána a zadána v místě konání zkoušky.
Při ověřování splnění všech 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 autorizovanou fyzickou osobou s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovaným zástupcem 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.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat minimálně jeden z uvedených požadavků:

a) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe jako lektor kvalifikační přípravy poštovního operátora.
b) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 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 alespoň 5 let odborné praxe na vyšší řídicí pozici v oblasti poštovního provozu.

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

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Zkušební místnost
- Tiskopisy předepsané poštovním operátorem pro podací, dodávací, důchodovou a reklamační službu
- Tiskopisy pro sázkové činnosti
- Technologické vybavení pracovníka (pracovní stůl, denní razítko, PC se specializovaným poštovním softwarem)
- Provozní předpisy poštovního operátora v elektronické podobě v off line formě
- Poštovní podmínky poštovního operátora v elektronické podobě v off line formě
- Finanční hotovost
- Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie
- Zákoník práce, občanský zákoník v elektronické podobě v off line formě
- Směrnice vztahující se k zabezpečení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci; směrnice vztahující se k zajištění požární ochrany v platném znění v elektronické podobě v off line formě
- Aktuální legislativa týkající se pracovně-lékařských služeb v off line formě
- Vzory formulářů pro adaptační proces zaměstnanců

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 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 jednoho uchazeče (bez času na přípravu a přestávky) je 4 až 5 hodin (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.