Pracovník/pracovnice poštovní přepážky (kód: 37-019-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Pracovník poštovní přepážky
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Obchodování na přepážce	3
Přijímání a vydávání listovních a balíkových zásilek klientům	3
Prodej doplňkového zboží a cenin	3
Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)	4
Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách, včetně znalosti BOZP	3
Manipulace s penězi	3
Provádění sázkové činnosti	4
Vyplácení důchodů na přepážce	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 19.06.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Obchodování na přepážce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v nabídce služeb pošty a smluvních partnerů	Praktické předvedení
b) Nabídnout klientům produkty a služby podle jejich potřeb	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě 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 splnit všechna kritéria.

Prodej doplňkového zboží a cenin

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Nabídnout klientům produkty doplňkového sortimentu	Praktické předvedení
b) Realizovat prodej doplňkového zboží nebo ceniny	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhotovit a odevzdat přehled přijatých zásilek	Praktické předvedení
b) Odevzdat přijaté poštovní zásilky	Praktické předvedení
c) Vyúčtovat a zpracovat nevydané zásilky	Praktické předvedení
d) Vyúčtovat finanční hotovost	Praktické předvedení
e) Odvést finanční hotovost do pokladny	Praktické předvedení
f) Zpracovat přijaté žádosti o změnu způsobu dodání zásilek	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

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 zásady dodržování BOZP při práci na poštovní přepážce	Ústní ověření

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) Vyúčtovat a odevzdat vrácenou hotovost na stanoveném pracovišti	Praktické předvedení
d) Najít a popsat základní ochranné prvky bankovek, rozeznat oběhem opotřebované, běžně poškozené a nestandardně poškozené bankovky a mince	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Popsat postup při zjištění pokladních přebytků a schodků na přepážce	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění sázkové činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat druhy sázkových her, podmínky pro příjem sázek a výplatu výher	Ústní ověření
b) Popsat neloterijní činnosti - prodej losů, rezervace vstupenek, dobíjení kreditů atd.	Ústní ověření
c) Popsat postupy při prodeji losů a výplatě výher	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyplácení důchodů na přepážce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyplatit důchod přesně podle technologického postupu pro výplatu důchodů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Ověřit a provést identifikaci klienta	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě 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.

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 vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP - https://nsp.cz/jednotka-prace/pracovnik-postovni-prepaz#zdravotni-zpusobilost).

Uchazeč musí být dále prokazatelně seznámený 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 pro ověření kritéria b) u kompetence "Obchodování na přepážce", pro ověření kritérií kompetence "Prodej doplňkového zboží a cenin", pro ověření kritérií b) a c) u kompetence "Manipulace s penězi" a pro ověření kriterií u kompetence "Vyplácení důchodů na přepážce použije figuranta. Figurant může být i člen zkušební komise.
Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů, k dodržování poštovních předpisů.
V případě, že autorizovaná osoba zvolí pro ústní ověřování formu vylosovaných otázek, musí dodržet následující pravidla.
Pravidla pro aplikaci ústního ověřováni formou vylosovaných otázek:
Soubor otázek pro ústní ověřování stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:
Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí losovaných otázek, musí byt splněny následující dvě podmínky:
A. Pro celkový soubor otázek:
Každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.
B. Pro soubor vylosovaných otázek konkrétního uchazeče:
Každý uchazeč musí mít v souboru svých vylosovaných otázek zohledněno alespoň jednou každé kritérium (myslí se kritérium, u něhož jsou losované otázky způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

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 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 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 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 a dodávací službu
- Tiskopisy pro sázkové činnosti a důchodovou službu
- Technologické vybavení pracovníka (pracovní stůl, denní razítko, policová třídnice, 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

Autorizovaná osoba, resp. autorizující 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 30 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). Zkouška nemůže být rozložena do více dnů.

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.