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

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Operátor poštovního provozu
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: 11.04.2017 do: 19.08.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Obchodování na přepážce

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

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 a ústní ověření
b) Realizovat prodej doplňkového zboží nebo ceniny	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhotovit a odevzdat přehled přijatých a vydaných 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

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) Dodržovat BOZP při všech činnostech	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 a ústní ověření
c) Vyúčtovat a odevzdat vrácenou hotovost na stanoveném pracovišti	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Najít a popsat základní ochranné prvky bankovek, rozeznat oběhem opotřebované, běžně poškozené a nestandardně poškozené bankovky a mince	Praktické předvedení a 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 dle 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). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu zpracování celkem dvaceti fiktivních poštovních zásilek a důchodů, včetně zásilek s nepravidelnostmi, nebo jejich fotokopií.
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 autorizovanou fyzickou osobou s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovaným zástupcem 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 tento požadavek:

Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako lektor kvalifikační přípravy poštovního operátora, nebo učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky) odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.

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 průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Tiskopisy předepsané poštovním operátorem pro podací a dodávací službu
- Technologické vybavení pracovníka (pracovní stůl, denní razítko, policová třídnice, PC se specializovaným poštovním softwarem)
- Provozní předpisy poštovního operátora
- Poštovní podmínky poštovního operátora
- Poštovní pytel, plombovací kleště, motouz, pytlovák, vlaječky apod.
- Finanční hotovost
- Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

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 či prostorové vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace doklady (resp. jejich ověřené kopie) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace (např. nájemní smlouvu, smlouvu o užívání, prohlášení o zapůjčení apod.) včetně dokladu typu smlouvy o smlouvě budoucí dávajícího předpoklad dlouhodobějšího disponování s příslušným vybavením.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání až 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 přestávky a na přípravu) 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.
Střední odborná škola logistických služeb Praha