# Pracovník/pracovnice poštovní přepážky univerzální (kód: 37-018-M)

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

## Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|---|
| Prodej doplňkového zboží a cenin | 3 |
| Přijímání a vydávání listovních a balíkových zásilek klientům | 3 |
| Provádění sázkové činnosti | 4 |
| Přijímání a vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů | 4 |
| Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách, včetně znalosti BOZP | 3 |
| Manipulace s penězi v poštovním provozu | 3 |
| Obchodování na poštovní přepážce | 4 |
| Nabídka a poskytování služby Western Union | 4 |
| Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí) | 4 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

## Kritéria a způsoby hodnocení

### 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 a ceniny | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit obě kritéria.**

### Přijímání a vydávání listovních a balíkových zásilek klientům

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Přijmout poštovní listovní a balíkovou zásilku od klienta | Praktické předvedení |
| b) Stanovit cenu za službu | Praktické předvedení |
| c) Vydat listovní a balíkové zásilky | Praktické předvedení |
| d) Zapsat přijaté a vydané zásilky | Praktické předvedení |

**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.**

### Přijímání a vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Přijmout poštovní poukázku, doklad SIPO | Praktické předvedení a ústní ověření |
| 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 a ústní ověření |

**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 základní technologický postup zpracování poštovní zásilky | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Manipulace s penězi v poštovním provozu

| 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 a běžně poškozené i nestandardně poškozené bankovky a mince | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Obchodování na poštovní přepážce

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

**Je třeba splnit obě kritéria.**

## Nabídka a poskytování služby Western Union

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Charakterizovat službu Western Union | Ústní ověření |
| b) Přijmout a vyplatit poukázanou částku | 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.**

## 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. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.
Uchazeč musí být dále prokazatelně seznámen s legislativními a provozně obchodními povinnostmi a odpovědností v souvislosti s jeho pohybem v prostorách poskytovatele poštovních služeb (poštovní tajemství, obchodní tajemství, opovědnost za svěřené prostředky a zásilky apod.).

Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu zpracování minimálně 20 fiktivních poštovních zásilek, peněžních poukázek, výplatních dokladů a důchodů, včetně zásilek s nepravidelnostmi.
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 ověřování 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.

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

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako lektor kvalifikační přípravy v rámci poštovního operátora.
b) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 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 5 let odborné praxe na pozici vedoucího poštovní provozovny.

Další požadavky:
a) Autorizovaná osoba 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 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 stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

## Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Tiskopisy předepsané poštovním operátorem v podací a dodávací službě
- Tiskopisy pro pojišťovací, bankovní, sázkové činnosti, Western Union
- Technologické vybavení pracoviště pracovníka poštovní přepážky (pracovní stůl, PC se specializovaným programem poštovního operátora)
- Provozní předpisy poštovního operátora
- Poštovní podmínky poštovního operátora
- Tiskopisy smluvních partnerů poštovního operátora
- Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie, poštovní poukázky, důchody, doklady SIPO

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 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 přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (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