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

**Autorizující orgán:** Ministerstvo průmyslu a obchodu
**Skupina oborů:** Doprava a spoje (kód: 37)
**Týká se povolání:** Samostatný pracovník poštovního provozu
**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 | 3 |
| Nabídka poštovních produktů a služeb | 4 |
| Nabídka a poskytování služby Western Union | 4 |
| Nabídka a zprostředkování zdravotního pojištění cizinců | 4 |
| Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí) | 4 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 27.08.2012 do: 28.06.2019

## 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 a ústní ověření |

**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 dle 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) 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 a běžně poškozené bankovky | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Nabídka poštovních produktů a služeb

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Orientovat se v nabídce služeb pošty | Ústní ověření |
| b) Nabídnout klientovi poštovní produkty a služby | Praktické předvedení |

**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.**

### Nabídka a zprostředkování zdravotního pojištění cizinců

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Seznámit klienta s nabídkou zdravotního pojištění pro cizince | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Nabídnout klientovi vhodný produkt | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Uzavřít smlouvu | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna 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). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Uchazeč prokáže svou totožnost předložením platného osobního dokladu a předloží dokument o nejvyšším dosaženém vzdělání.
Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu zpracování minimálně osmi fiktivních poštovních zásilek, peněžních poukázek, výplatních dokladů a důchodů.
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 pro 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 tří členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované 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 v rámci České pošty, s. p. nebo učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky), z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:
– Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, který 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: www.mpo.cz

## Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Tiskopisy předepsané Českou poštou, s. p. v podací a dodávací službě
- Tiskopisy pro pojišťovací, bankovní, sázkové činnosti, Western union
- Technologické vybavení pracoviště pracovníka poštovní přepážky (pracovní stůl, PC se specializovaným SW České pošty, s. p.)
- Provozní předpisy České pošty, s. p.
- Poštovní podmínky České pošty, s. p.
- Tiskopisy smluvních partnerů České pošty, s. p.
- Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie

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 vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

## Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 60 až 90 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

## Autoři standardu

### Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard 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.