Poštovní doručovatel (kód: 37-017-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
Vyúčtování poštovních zásilek a finanční hotovosti po skončení doručování	3
Poskytování informací a nabídka služeb pošty a jejich smluvních partnerů	3
Prodej doplňkového zboží a cenin	3
Zakládání a nakládka balíkových zásilek, včetně dodržování zásad BOZP	3
Svoz zásilek od hromadného podavatele	2
Vybírání poštovních schránek	2
Doručování poštovních zásilek všech druhů	3
Vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů	3
Třídění, převzetí a zakládání listovních poštovních zásilek na doručovací pochůzku	3
Manipulace s penězi	3
Zprostředkování příjmu poštovních zásilek, plateb SIPO a peněžních poukázek	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 27.08.2012 do: 28.06.2019

Kritéria a způsoby hodnocení

Vyúčtování poštovních zásilek a finanční hotovosti po skončení doručování

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat nedoručené poštovní zásilky	Praktické předvedení
b) Zapsat nedoručené zásilky do dodávacích dokladů	Praktické předvedení
c) Předat zásilky přijaté na pochůzce	Praktické předvedení
d) Vyúčtovat finanční hotovost	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování informací a nabídka služeb pošty a jejich smluvních partnerů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v produktech pošty a smluvních partnerů	Ústní ověření
b) Poskytnout klientům informace o produktech pošty a smluvních partnerů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Nabídnout klientům službu či produkt podle jejich potřeb	Praktické předvedení a ústní ověření

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.

Zakládání a nakládka balíkových zásilek, včetně dodržování zásad BOZP

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít, roztřídit a zapsat balíkovou zásilku dle druhu do dodacích dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat postup při nakládce balíkových zásilek a jejich uložení podle směru pochůzky	Ústní ověření
c) Dodržovat BOZP při všech činnostech	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Svoz zásilek od hromadného podavatele

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít zásilky a podací doklady od hromadného podavatele	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předat zásilky na stanoveném pracovišti	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vybírání poštovních schránek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postup při vybírání zásilek z poštovní schránky	Ústní ověření
b) Popsat způsob kontroly technického stavu poštovní schránky	Ústní ověření
c) Popsat postup při předání zásilek na stanoveném pracovišti v provozovně České pošty	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Doručování poštovních zásilek všech druhů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Doručit adresátovi obyčejnou listovní zásilku, doporučenou zásilku, balíkovou zásilku, zásilku na dobírku	Praktické předvedení
b) Doručit poštovní zásilku náhradnímu příjemci	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyplatit poštovní poukázku, důchod přesně dle technologických postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) 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 obě kritéria.

Třídění, převzetí a zakládání listovních poštovních zásilek na doručovací pochůzku

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít, roztřídit a zapsat poštovní zásilku podle druhu do dodacích dokladů podle technologických postupů	Praktické předvedení
b) Založit poštovní zásilky na doručovací pochůzku	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě 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.

Zprostředkování příjmu poštovních zásilek, plateb SIPO a peněžních poukázek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout poštovní zásilku, platbu SIPO, peněžní poukázku	Praktické předvedení
b) Zkontrolovat dodržení zasílacích podmínek u přijímaných zásilek	Praktické předvedení
c) Vyhotovit zatímní podací stvrzenku	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 doručení minimálně dvaceti fiktivních poštovních zásilek, peněžních poukázek, výplatních dokladů, důchodu a platebního dokladu SIPO.
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 dvou členů, kteří jsou autorizovanými 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. pro dodávací službu – listovní doručovací karta (doručovací karta), úhrnný dodací lístek, upozornění na náhradní dodání, výzvy
- Doručovací karta poštovních poukázek používaná Českou poštou, s. p.
- Doručovací karta důchodů používaná Českou poštou, s. p.
- Přijímací kniha doručovatele České pošty, s. p.
- Technologické vybavení pracoviště poštovního doručovatele (pracovní stůl, policová třídnice, PC se specializovaným SW České pošty, s. p.)
- Provozní předpisy České pošty, s. p.
- Poštovní zásilky, poštovní poukázky, doklad SIPO, výplatní doklad důchodu používaný Českou poštou, s. p. 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 20 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 3 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.