Kurýr (kód: 37-040-E)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Kurýr
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 2

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Kontrola a příprava jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou	2
Zajišťování rozvozu občerstvení po pracovištích a drobných nákupů	2
Rozvoz a sběr standardních a expresních zásilek	2
Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů	2
Jednání se zákazníkem při vyzvedávání a předávání zásilek	2
Orientace v předpisech a podmínkách pro doručování zásilek	2

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.06.2015 do: 14.03.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Kontrola a příprava jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat kontrolu jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou	Ústní ověření
b) Popsat přípravu jízdního kola, motocyklu a automobilu před jízdou	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Zajišťování rozvozu občerstvení po pracovištích a drobných nákupů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést předání občerstvení zákazníkovi na pracovišti	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést předání drobných nákupů zákazníkovi	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést způsob nakládání s doklady (účtenky, faktury apod.)	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Definovat základní hygienické předpisy	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Rozvoz a sběr standardních a expresních zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit způsob sběru standardních zásilek	Ústní ověření
b) Vysvětlit způsob sběru expresních zásilek	Ústní ověření
c) Vysvětlit způsob rozvozu standardních zásilek	Ústní ověření
d) Vysvětlit způsob rozvozu expresních zásilek	Ústní ověření
e) Předvést způsob přijímání a předávání standardních zásilek	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Předvést způsob přijímání a předávání expresních zásilek	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Vysvětlit postup nakládání se zásilkou v případě, že zákazník odmítá zásilku přijmout	Ústní ověření
h) Vysvětlit postup nakládání se zásilkou v případě, že zákazník není dosažitelný	Ústní ověření
i) Vysvětlit postup nakládání se zásilkou v případě, že zákazník zásilku reklamuje	Ústní ověření
j) Předvést práci s příslušnou dokumentací související s rozvozem a sběrem standardních a expresních zásilek dle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít hotovost od zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést způsob příjmu bezhotovostních plateb	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést manipulaci s platbou a vyplnit s ní souvisejícími doklady dle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všecnna kritéria.

Jednání se zákazníkem při vyzvedávání a předávání zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést komunikaci se zákazníkem při přejímání zásilky	Praktické předvedení
b) Předvést komunikaci se zákazníkem při předávání zásilky	Praktické předvedení
c) Předvést komunikaci se zákazníkem při reklamaci zásilky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v předpisech a podmínkách pro doručování zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní předpisy a podmínky pro doručování zásilek	Písemné a ústní ověření
b) Vysvětlit zásady dodržování BOZP při kurýrní službě	Ústní ověření
c) Vysvětlit význam manipulačních, výstražných a bezpečnostních značek na zásilkách	Ústní ověření
d) Prokázat znalost manipulačních, výstražných a bezpečnostních značek na zásilkách	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 je vyžadována (odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=30605).

Metodické pokyny:
Autorizovaná osoba připraví minimálně 10 zádání modelových situací, která budou obsahovat různé úkoly z oblastí činnosti kurýra (v souladu s uvedenými kompetencemi a jednotlivými kritérii hodnocení), na kterých se budou postupně ověřovat jednotlivé kompetence.
Uchazeč si před zahájením zkoušky vylosuje jedno zadání.
Při zkoušce je kladen důraz na praktické předvedení. Praktické předvedení probíhá simulováním konkrétních situací formou hraných scének.
Úkol je splněn, když uchazeč zvládne modelovou situaci dle předepsaného scénáře s definovaným výsledkem.

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 jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce 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) Střední vzdělání s maturitní zkouškou, s praxí v délce minimálně 5 let v oblasti logistiky nebo oblasti kurýrní služby nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti technologiie dopravy, přepravy nebo logistiky, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vysokoškolské vzdělání, s praxí v délce minimálně 5 let v oblasti logistiky nebo oblasti kurýrní služby nebo ve funkci učitele odborných předmětů v oblasti technologiie dopravy, přepravy nebo 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, 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

Pro vykonání zkoušky je třeba mít k dispozici prostory s technickým vybavením a sociálním zařízením vyhovující hygienickým standardům pro výukové prostory.
Pro vykonání zkoušky jsou třeba aktuální studijní materiály (odborné publikace, normy, dokumenty, skripta, sylaby), pomůcky pro simulaci činnosti kurýra (scénáře pro hrané scénky, vzory dopisů, makety zásilek, vzory tiskopisů, makety peněz, vzory manipulačních, výstražných a bezpečnostních značek) v tištěné nebo elektronické podobě.

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 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 15 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 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:
Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích, Katedra dopravy a logistiky
Česká logistická asociace, o. p. s.