

Administrátor/administrátorka pošt (kód: 37-039-M)

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| Autorizující orgán: | Ministerstvo průmyslu a obchodu |
| Skupina oborů: | Doprava a spoje (kód: 37) |
| Týká se povolání: | Administrátor pošt |
| Kvalifikační úroveň NSK - EQF: | 4 |

Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|--------|
| Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách včetně znalosti BOZP | 3 |
| Manipulace s penězi | 3 |
| Prodej doplňkového zboží a cenin | 3 |
| Přijímání a vydávání listovních a balíkových zásilek klientům | 3 |
| Zpracování poštovních zásilek, příjem zásilek na poštu a výprava do přepravní sítě | 3 |
| Výdej přídelů a převímka odvodů peněžních hotovostí a cenin pro jednotlivá pracoviště pošty | 4 |
| Pokladní činnost na poště | 4 |
| Plánování objemu finančních hotovostí a cenin na poště | 4 |
| Přijímání reklamací | 4 |
| Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli | 3 |
| Přijímání a vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů | 4 |
| Organizace, řízení a kontrola provozu pošty | 6 |
| Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí) | 4 |

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

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 poštovního operátora | Praktické předvedení |
| c) Dodržovat BOZP a požární ochranu při všech činnostech | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Manipulace s penězi

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Vyhotovit žádost o přiděl finanční hotovosti od pracovníka hlavní pokladny | Praktické předvedení |
| b) Převzít a stvrdit finanční hotovost od pracovníka hlavní pokladny | 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.

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.

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 klientovi | Praktické předvedení |
| d) Zapsat přijaté a vydané zásilky | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování poštovních zásilek, příjem zásilek na poštu a výprava do přepravní sítě

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Vykartovat závěr a uzávěr | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Evidovat došlé zásilky ve specializovaném softwaru | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Řešit nepravdivosti zjištěné při vykartování závěru a uzávěru | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Výdej přídělů a přejímka odvodů peněžních hotovostí a cenin pro jednotlivá pracoviště pošty

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------|
| a) Přejmout požadavek na příděl hotovosti od pracoviště přepážky | Praktické předvedení |
| b) Přejmout požadavek na příděl cenin od pracoviště přepážky | Praktické předvedení |
| c) Zpracovat odvod hotovosti od pracoviště přepážky | Praktické předvedení |
| d) Zpracovat odvod cenin od pracoviště přepážky | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Pokladní činnost na poště

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Provést účetní uzávěrku dne a vyhotovit podklady pro Pokladní výkaz | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Zpracovat bankovky a mince na odvod v souladu s provozními předpisy | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Charakterizovat způsob evidence ceniny v inventárním systému | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Zpracovat příděl a odvod od pověřené pošty | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Plánování objemu finančních hotovostí a cenin na poště

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Popsat činnosti související s dodržováním stanoveného bezpečnostního limitu hotovosti | Ústní ověření |
| b) Popsat činnosti související s dodržováním stanoveného limitu zásob cenin a kolků | Ústní ověření |
| c) Vysvětlit proces plánování a hospodárného využívání peněžní hotovosti | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přijímání reklamací

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Charakterizovat druhy reklamací a vyjmenovat k nim příslušné reklamační lhůty | Ústní ověření |
| b) Přejmout reklamaci dodání zapsané zásilky | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Přejmout reklamaci poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek včetně sporné výplaty poukázané peněžní částky | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Přejmout reklamaci peněžní částky | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Převzít nedoručené poštovní zásilky a platební doklady | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Provést kontrolu technologického zpracování vrácených zásilek a zapsat je do dodávacích dokladů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Zkontrolovat a převzít finanční hotovost od poštovních doručovatelů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Odevzdat vrácenou hotovost na stanovené pracoviště | Praktické předvedení a 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.

Organizace, řízení a kontrola provozu pošty

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|-----------------|
| a) Provádět operativní správu budovy | Ústní ověření |
| b) Popsat základní kritéria domácího a bezpečnostního řádu pošty | Ústní ověření |
| c) Popsat proces provádění kontrolní činnosti v rámci jednotlivých činností vykonávaných na poště | Ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------|
| a) Vyhотовit 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.

Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu zpracování celkem 10 fiktivních poštovních zásilek, 4 peněžních poukázek, 2 výplatních dokladů.

Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů a k dodržování poštovních předpisů.

Při ověřování kompetence Manipulace s penězi, kritérium d) použije autorizovaná osoba minimálně 4 kusy bankovek, a to – 1x opotřebovanou oběhem, 1x běžně poškozenou, 1x nestandardně poškozenou a 1x k identifikování ochranných prvků.

Při ověřování kompetencí Pokladní činnost, kritéria b) a d), Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli kritéria b) až d) a Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí), kritérium d) použije autorizovaná osoba 20 kusů bankovek různých nominálních hodnot a 15 kusů mincí (4x 50,-; 5x 20,-; 5x 10,-; 1x 5,-)

Při ověřování kompetence Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli kritérium b) uchazeč ověří, zda jsou na zásilkách uvedeny všechny náležitosti a poznámky, které má doručovatel za povinnost na zásilky uvést a zaeviduje je do dodávacích dokladů.

Při ověřování kompetence Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli kritérium c) uchazeč ověří v dokladech, že doručovatel předává správnou výši finanční hotovosti, a že tato finanční hotovost je řádně vyúčtována.

Při ověřování kompetence Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli kritérium d) musí uchazeč odevzdat převzatou hotovost do pokladny pošty (t.j. pracoviště pošty).

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 hodnotícího 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 být 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 jednu 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 3 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, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.
- b) Učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovníctví 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/lektorka 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 v podací, dodávací a reklamační službě
- •Technologické vybavení pracovníka poštovní přepážky (pracovní stůl, PC se specializovaným SW poštovního operátora)
- •Provozní předpisy poštovního operátora
- •Poštovní podmínky poštovního operátora
- •Tiskopisy smluvních partnerů poštovního operátora
- •20 fiktivních poštovních zásilek, 8 poštovních poukázek, 2 výplatní doklady a důchody nebo jejich fotokopie
- •20 kusů bankovek různých nominálních hodnot a 15 kusů mincí (4x 50,-; 5x 20,-; 5x 10,-; 1x 5,-)
- •UV lampa
- •Poštovní pytel, plombovací kleště, motouz, pytlouk, vlaječky apod.

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 hodnotícím 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.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 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 jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška nemůže být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnotícího standardu

Hodnotící 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.