

## Reklamant/reklamantka v poštovním provozu (kód: 37-037-M)

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

### Odborná způsobilost

| Název   | Úroveň |
|---|--------|
| Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách souvisejících s reklamacemi | 4      |
| Přijímání reklamací   | 4      |
| Vyřizování stížností a reklamací služeb poštovního operátora                          | 4      |
| Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek  | 4      |
| Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů                                      | 4      |
| Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky   | 4      |
| Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek  | 4      |

### Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

## 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.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP - <https://nsp.cz/jednotka-prace/reklamant-v-postovnim-pro#zdravotni-zpusobilost>).

Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu přijetí a vyřízení reklamace nedodané zásilky, poštovní poukázky, poškozené zásilky a stížnosti klienta.

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

Při ověřování kritéria a) kompetence Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách souvisejících s reklamacemi uchazeč předvede orientaci v Poštovních pravidlech.

Ověření kritéria a) kompetence Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky, se děje formou předvedení simulovaného rozhovoru s figurantem. Figurantem může být člen zkušební komise.

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 ověřeni a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

## **Autoři standardu**

### **Autoři kvalifikačního standardu**

Kvalifikační 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.