

## Odborný pracovník / odborná pracovníce obsluhy pošty (kód: 37-025-M)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo průmyslu a obchodu  
**Skupina oborů:** Doprava a spoje (kód: 37)  
**Týká se povolání:** Pracovník poštovního provozu  
**Kvalifikační úroveň NSK - EQF:** 4

### Odborná způsobilost

| Název  | Úroveň |
|--|--------|
| Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách                          | 3      |
| Manipulace s penězi v poštovním provozu  | 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      |
| Řízení pošty   | 4      |
| Pokladní činnost na poště  | 4      |
| Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)          | 4      |
| Plánování objemu finančních hotovostí a cenin na poště                             | 4      |
| Přijímání reklamací  | 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. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

V případě, že se zkouška koná na pracovišti poskytovatele poštovních služeb, musí být dále uchazeč prokazatelně seznámen s legislativními a provozně obchodními povinnostmi a odpovědností v souvislosti s jeho pohybem v prostorách poskytovatele poštovních služeb (poštovní tajemství, obchodní tajemství, odpovědnost za svěřené prostředky a zásilky apod.).

Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu zpracování celkem 20 fiktivních poštovních zásilek včetně zásilek s nepravidelnostmi.

Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů a 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 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).

## **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.