Odborný pracovník obsluhy pošty (kód: 37-025-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Odborný pracovník obsluhy pošty
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: 29.04.2019 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v poštovních podmínkách	Praktické předvedení
b) Vyhledat pracovní postupy v provozních předpisech	Praktické předvedení
c) Popsat základní technologický postup zpracování poštovní zásilky	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Manipulace s penězi v poštovním provozu

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 i 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

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

Je třeba splnit všechna kritéria.

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

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postup při převzetí zásilek z přepravy na poštu	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vykartovat závěr a uzávěr	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Evidovat došlé zásilky ve specializovaném SW poštovního operátora	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Řešit nepravidelnosti zjištěné při vykartování závěru a uzávěru	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Popsat postup při předání zásilek z pošty do přepravní sítě	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení pošty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat příslušné předpisy BOZP a PO	Ústní ověření
b) Popsat základní kritéria domácího a bezpečnostního řádu pošty	Ústní ověření

Je třeba splnit obě 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 na odvod v souladu s provozními předpisy	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Charakterizovat způsob evidence cenin v inventárním systému	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uzavření pracoviště (vyúčtování poštovních zásilek, finančních hotovostí)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhotovit 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.

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) Přijmout reklamaci dodání zapsané zásilky	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Přijmout reklamaci poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Přijmout reklamaci peněžní částky	Praktické předvedení a ústní ověření

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), 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, opovědnost 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 ověřováni 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 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 2 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.
b) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky).
c) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe na pozici vedoucího poštovní provozovny.

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, může 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 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 autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace 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 službě
- Technologické vybavení pracovníka poštovní přepážky (pracovní stůl, PC se specializovaným SW poštovního operátora)
- Provozní předpisy poštovního operátora
- Poštovní podmínky poštovního operátora
- Reklamační list poštovního operátora a zápis pro vnitrostátní zásilky poštovního operátora
- Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie
- Poštovní pytel, plombovací kleště, plomby, motouz, pytlovák, vlaječky, svazovky apod.
- Instradovací pomůcky (Pokyny pro svazkování).

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce 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 materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 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 jednoho uchazeče (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:
Česká pošta, s. p.