Operátor/operátorka poštovních informačních služeb (kód: 37-026-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Operátor poštovních informačních služeb
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v normách a platných technologických postupech týkajících se poštovní přepravy	3
Orientace v normách a platných technologických postupech týkajících se poštovního provozu	4
Orientace v produktech pošty a smluvních partnerů	4
Poradenství v odborných otázkách poštovního provozu a přepravy	4
Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů	4
Jednání se zákazníkem	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v normách a platných technologických postupech týkajících se poštovní přepravy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhledat a vysvětlit význam poštovního směrovacího čísla k vnitrostátní zásilce	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyhledat pracovní postupy v provozních předpisech	Praktické předvedení
c) Vyhledat doby dopravy vybrané zásilky	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v normách a platných technologických postupech týkajících se poštovního provozu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat druhy norem v poštovním provozu (poštovní podmínky i provozní předpisy)	Ústní ověření
b) Vyhledat pracovní postupy v provozních předpisech	Praktické předvedení
c) Orientovat se v poštovních podmínkách	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v produktech pošty a smluvních partnerů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v nabídce produktů pošty	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Orientovat se v nabídce produktů smluvních partnerů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhledat podmínky pro poskytování poštovních služeb	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poradenství v odborných otázkách poštovního provozu a přepravy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vybrat nejvhodnější listovní produkt na základě údajů sdělených klientem	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vybrat nejvhodnější balíkový produkt na základě údajů sdělených klientem	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vybrat nejvhodnější produkt pro zaslání peněžní částky na základě údajů sdělených klientem	Praktické a ústní ověření
d) Sdělit doby dopravy vybraných zásilek a vybrat produkt s možností dodání v sobotu, neděli a ve svátek dle sdělených údajů	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Charakterizovat odpovědnost pošty za jednotlivé druhy zásilek a postup při uplatnění nároku na náhradu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Nabídnout klientovi dle jeho požadavků vhodnou poštovní službu	Praktické předvedení
b) Nabídnout klientovi dle jeho požadavků vhodnou službu smluvních partnerů	Praktické předvedení
c) Poradit klientovi při řešení problému týkajícího se podání a dodání zásilky	Praktické předvedení
d) Poradit klientovi při řešení problému týkajícího se reklamace zásilky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání se zákazníkem

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat zásady komunikace s klientem	Ústní ověření
b) Vyřešit telefonický dotaz zákazníka a případně nabídnout vhodnou službu	Praktické předvedení
c) Vytvořit věcně i gramaticky správnou stručnou odpověď na e-mailový dotaz zákazníka	Praktické předvedení
d) Zvládnout telefonickou komunikaci s problémovým volajícím	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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu jednání s klientem včetně zodpovězení dotazů a řešení problémů.
Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k orientaci v poštovních podmínkách, znalosti produktů a k dodržování zásad jednání s klientem.

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 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 a dodávací službě
- Tiskopisy smluvních partnerů poštovního operátora
- Technologické vybavení pracovníka poštovní přepážky (pracovní stůl, PC se specializovaným SW poštovního operátora)
- Poštovní podmínky poštovního operátora
- Provozní předpisy poštovního operátora

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.