# Operátor 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: 15.08.2013 do: 28.06.2019

## 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 vyhledat možnost dodání zásilky EMS v sobotu, neděli a ve svátek dle sdělených údajů | 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) Informovat klienta o poštovních službách | Praktické předvedení |
| b) Nabídnout klientovi dle jeho požadavků vhodnou poštovní službu | Praktické předvedení |
| c) Nabídnout klientovi dle jeho požadavků vhodnou službu smluvních partnerů | Praktické předvedení |
| d) Poradit klientovi při řešení problému týkajícího se podání a dodání zásilky | Praktické předvedení |
| e) 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). Zdravotní způsobilost 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 tří 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 České pošty, s. p., z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky) a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti poštovnictví, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

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, 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 Českou poštou, s. p. v podací, dodávací službě
- Tiskopisy smluvních partnerů České pošty, s. p.
- Technologické vybavení pracovníka poštovní přepážky (pracovní stůl, PC se specializovaným SW České pošty, s. p.)
- Poštovní podmínky České pošty, s. p.
- Provozní předpisy České pošty, s. p.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

## Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 60 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

## Autoři standardu

### Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard 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.