Vedoucí poštovního oddělení (kód: 37-047-M)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách včetně znalosti BOZP	4
Řízení a koordinace činností v logistickém centru nebo na poště	4
Zapracovávání pracovníků do poštovního provozu	4
Administrativní a personální vedení podřízených pracovníků na poště	5
Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů	4
Kontrola a zajištění dodržování technologických postupů pošty	4
Přijímání reklamací	4
Jednání se zákazníkem	5
Vyřizování dotazů soudů, finančních úřadů a exekutorů	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 07.10.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách včetně znalosti BOZP

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
d) Orientovat se v předpisech BOZP a PO a jejich dodržování na pracovišti	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení a koordinace činností v logistickém centru nebo na poště

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsob řízení, organizování a kontroly činností v logistickém centru nebo v oddělení pošty	Ústní ověření
b) Popsat způsob evidence kontroly činností v logistickém centru nebo v oddělení pošty	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Zapracovávání pracovníků do poštovního provozu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat dokumenty související s činností poštovní provozovny zajišťující podání, přepravu a dodání zásilek, s nimiž se musí seznámit nově přijatí zaměstnanci, včetně způsobu evidence	Ústní ověření
b) Popsat zařazení zaměstnance do adaptačního procesu, včetně jeho průběhu a vyhodnocení	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Administrativní a personální vedení podřízených pracovníků na poště

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat a charakterizovat druhy pracovněprávních vztahů	Ústní ověření
b) Vyjmenovat a charakterizovat způsoby ukončení pracovněprávních vztahů	Ústní ověření
c) Vysvětlit základní pravidla pro školení zaměstnanců v oblasti BOZP a PO	Ústní ověření
d) Orientovat se v základních zákonných ustanoveních týkajících se pracovnělékařských služeb, vysvětlit jejich význam a uplatnění v praxi a charakterizovat povinnosti vedoucího v oblasti pracovnělékařských služeb	Ústní ověření
e) Popsat základní kritéria domácího a bezpečnostního řádu poštovní provozovny	Ústní ověření
f) Popsat způsob seznámení pracovníků se směrnicemi, provozními předpisy a zabezpečení jejich dodržování, včetně evidence	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 podle jeho požadavků vhodnou poštovní službu, vhodný způsob úhrady cen za poštovní služby	Praktické předvedení
b) Nabídnout klientovi podle jeho požadavků vhodnou službu smluvních partnerů	Praktické předvedení
c) Poradit klientovi při řešení nepravidelnosti týkající se dodání zásilky	Praktické předvedení
d) Poradit klientovi při řešení nepravidelnosti týkající se reklamace zásilky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kontrola a zajištění dodržování technologických postupů pošty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat kontrolní činnost dodržování technologických postupů v podací službě	Ústní ověření
b) Popsat kontrolní činnost dodržování technologických postupů v dodací a poukázkové službě	Ústní ověření
c) Popsat kontrolní činnost dodržování technologických postupů v poštovní přepravě	Ústní ověření
d) Popsat kontrolní činnost dodržování technologických postupů v důchodové službě	Ústní ověření
e) Popsat způsob seznámení pracovníků s nedostatky zjištěnými při kontrolní činnosti, včetně evidence a zajištění dodržování technologických postupů	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, včetně sepsání reklamačního listu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Přijmout reklamaci poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek, včetně sepsání zápisu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání se zákazníkem

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat zásady komunikace se zákazníkem	Ústní ověření
b) Zvládnout telefonickou komunikaci s problémovým volajícím	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyřizování dotazů soudů, finančních úřadů a exekutorů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat poskytování součinnosti při vyřizování dotazů soudů	Ústní ověření
b) Popsat poskytování součinnosti při vyřizování dotazů finančních úřadů	Ústní ověření
c) Popsat poskytování součinnosti při vyřizování dotazů exekutorů	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.

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 vykonání zkoušky není vyžadována.

Uchazeč musí být dále 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).

Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu přijetí reklamace nedodané zásilky, poštovní poukázky (peněžní částky), zásilky poškozené, s úbytkem obsahu.
Autorizovaná osoba musí mít připravenou sadu min. 10 modelových situací, jejichž prostřednictvím bude ověřovat:
kritéria a), b), c), d) u kompetence Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníků při řešení problémů;
kritérium b) u kompetence Řízení a koordinace činností v logistickém centru nebo na poště;
kritérium b) u kompetence Jednání se zákazníkem;
kritéria a), d) u kompetence Administrativní a personální vedení podřízených pracovníků;
kritérium a) u kompetence Zapracování pracovníků do poštovního provozu;
kritéria b), c) u kompetence Přijímání reklamací;
kritéria a), b), c) u kompetence Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách, včetně znalosti BOZP.
Z předem připravené sady modelových situací bude jedna vybrána a zadána v místě konání zkoušky.

Při ověřování níže uvedených kritérií musí autorizovaná osoba využít figuranta, kterým může být i člen zkušební komise.
kritéria a), b), c), d) u kompetence Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníků při řešení problémů;
kritérium b) u kompetence Jednání se zákazníkem;
kritéria b), c) u kompetence Přijímání reklamací;

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

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. Všichni členové zkušební komise musí být přítomni u zkoušky po celou dobu zkoušení uchazečů.

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:

- Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako lektor kvalifikační přípravy v rámci poštovního operátora.
- Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako vedoucí poštovního oddělení
- Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky)

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

Zkušební místnost
Tiskopisy předepsané poštovním operátorem v podací, dodávací, důchodové a reklamační službě, poštovní přepravě
Technologické vybavení pracovníka (pracovní stůl, PC se specializovaným poštovním SW)
Provozní předpisy poštovního operátora v elektronické podobě v off-line formě
Poštovní podmínky poštovního operátora v elektronické podobě v off-line formě
Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie
Zákoník práce
Aktuální legislativa týkající se pracovnělékařských služeb v elektronické podobě
Směrnice vztahující se k zabezpečení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci;
Směrnice vztahující se k zajištění požární ochrany, v platném znění, v elektronické podobě
Vzory formulářů používaných v rámci adaptačního procesu při personální činnosti
Produktové listy a letáky poštovního operátor a smluvních partnerů
Figurant

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro vykonání 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 přípravu a přestávky) je 2 až 3 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.