

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

|                                       |                                 |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Autorizující orgán:</b>            | Ministerstvo průmyslu a obchodu |
| <b>Skupina oborů:</b>                 | Doprava a spoje (kód: 37)       |
| <b>Týká se povolání:</b>              | Vedoucí poštovního oddělení     |
| <b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b> | 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      |
| Zpracovávání 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 zákazníků 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: 29.11.2016 do: 06.12.2020

## 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 přijetí reklamace nedodané zásilky, poštovní poukázky (peněžní částky), zásilky poškozené, s úbytkem obsahu. Autorizovaná osoba musí mít připravenou sadu min 10 modelových situací, prostřednictvím nichž bude ověřovat kritéria a), b), c), d) u kompetence Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům 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), d) u kompetence Přijímání reklamací a 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 splnění všech kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů a k dodržování poštovních předpisů.

## **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.

Střední odborná škola logistických služeb, Praha