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

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.

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.