Pracovník/pracovnice v administrativě (kód: 63-033-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo práce a sociálních věcí
Skupina oborů: Ekonomika a administrativa (kód: 63)
Týká se povolání: Technickoadministrativní pracovník
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Vedení administrativní dokumentace v organizační jednotce	3
Zpracování dokumentů v administrativně	3
Obsluha kancelářské techniky	4
Komunikace při styku s klienty a zákazníky	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 18.08.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Vedení administrativní dokumentace v organizační jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Samostatně zpracovat a vyřídit korespondenci a zařadit podnikové písemnosti podle odborného zařazení v organizačním systému a v souladu s platným zněním normy ČSN 01 6910 (Úprava dokumentů zpracovaných textovými procesory)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat elektronickou poštu a komunikovat prostřednictvím datových schránek	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit pravidla evidování korespondence, smluv a dalších dokumentů	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Zpracování dokumentů v administrativně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést použití práce s textovým editorem, tabulkovým procesorem, webovým prohlížečem a poštovním klientem (elektronickou poštou, kalendářem a adresářem)	Praktické předvedení
b) Připravit jednoduchou prezentaci - informativní sdělení pro zaměstnance v programu pro tvorbu prezentací	Praktické předvedení
c) Předvést základní práci se složkami na pevných discích a na ploše a použití externích zařízení (flash disk či externí disk)	Praktické předvedení
d) V textovém editoru připravit stručné informativní sdělení pro zaměstnance	Praktické předvedení
e) Zpracovat jednoduchou poptávku, objednávku a fakturu	Praktické předvedení
f) Vyhotovit písemnosti v souladu s ČSN 01 6910 (Úprava dokumentů zpracovaných textovými procesory v platném znění)	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Vypracovat zápis z porady na základě videonahrávky	Praktické předvedení
h) Zpracovat cestovní příkaz a vyúčtování služební cesty	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha kancelářské techniky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat hlavní typy kancelářské techniky a její využití	Ústní ověření
b) Předvést použití kancelářské techniky	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Komunikace při styku s klienty a zákazníky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní principy efektivní telefonické komunikace (hlavní náležitosti při přijímání a přepojování telefonních hovorů) a řešení konfliktů v telefonické komunikaci a předvést jejich použití na modelové situaci	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vysvětlit zásady kontaktu s interním a externím klientem (postupy, doporučení, rizika apod.)	Ústní ověření
c) Prokázat znalost českého jazyka slovem i písmem	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Orientovat se v zákoně o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb., v platném znění	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 autorizovaná osoba vyhotoví a uchazeč podepíše písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby je oprávněný 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 autorizovaná osoba 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.

Pokyny k ověření některých konkrétních kompetencí:

Kompetence ***Vedení administrativní dokumentace v organizační jednotce***: kritérium b) bude ověřeno formou zpracování 3-5 běžných fiktivních e-mailů (objednávka, poptávka, reklamace, vyjádření k dotazu, sdělení zaměstnancům/klientům). Uchazeč musí předvést kompletní zpracování došlého e-mailu: tj. příjem a odeslání zprávy, odpověď, předání zprávy dalším adresátům, kopírování příloh na pevný disk, vytvoření a odeslání nové zprávy, žádost o potvrzení doručení, třídění pošty do složek. Práce na PC je ověřována na úrovni základních uživatelských dovedností.

Kompetence ***Vedení administrativy***: kritérium h) bude ověřeno za využití videozáznamu porady v délce 10-15 min., kdy součástí jejího obsahu je prezence účastníků, kontrola úkolů z předchozí porady, min. tři projednávané body s vyplývajícími úkoly a závěr. Uchazeč má následně 30 min. na vytvoření zápisu. Práce na PC je ověřována na úrovni základních uživatelských dovedností.

Kompetence ***Obsluha kancelářské techniky***: kritérium b) bude ověřeno tak, že uchazeč předvede svoji schopnost práce s tiskárnou, faxem, kopírkou, projektorem, skenerem a telefonním přístrojem. Autorizovaná osoba v době vyhlášení termínu zkoušky informuje uchazeče o tom, jaké typy kancelářských přístrojů má pro zkoušku k dispozici.

Kompetence ***Komunikace při styku s klienty a zákazníky***: kritérium c) bude ověřeno tak, že autorizovaná osoba využije veškerý text, který uchazeč u zkoušky vytvoří. Je přípustná 1 hrubá pravopisná chyba na započatou normostranu textu. U mluveného projevu posoudí autorizovaná osoba srozumitelnost a plynulost řeči.

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 jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce 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) Střední vzdělání s maturitní zkouškou ekonomického směru a alespoň 5 let praxe v administrativě
b) Vyšší odborné vzdělání a alespoň 5 let praxe v administrativě
c) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let praxe v administrativě
d) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let praxe jako učitel odborných předmětů v oborech vzdělání Ekonomika a podnikání nebo Obchodní akademie
e) PK 63-033-H Pracovník/pracovnice v administrativě, střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let praxe v administrativě

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 internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo práce a sociálních věcí, www.mpsv.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Zkušební místnost (stůl, židle)
- Výpočetní technika vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem, elektronickou poštou, SW pro tvobu prezentací PowerPoint, Cava apod.) a připojením k internetu
- Videonahrávka porady
- Psací potřeby
- Flash disk nebo externí disk
- Kancelářská technika (skener, tiskárna, kopírka, PC projektor, fax, telefonní přístroj)
- Formuláře a doklady používané v organizaci - objednávky, poptávky, faktury, cestovní příkazy a pod.
- Pravidla českého pravopisu
- ČSN 01 6910 (2014) Úprava dokumentů zpracovaných textovými procesory
- Zákon č. 110/2019 Sb. Zákon o zpracování osobních údajů v platném znění

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 10 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 2,5 až 3,5 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška nemůže být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro management a administrativu, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Benteler ČR, s. r. o.
KNORR-BREMSE Systémy pro užitková vozidla ČR, s. r. o.
Polišské strojírny, a. s.
Letiště Praha, a. s.