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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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.