Servisní pracovník/pracovnice u zákazníků (kód: 69-013-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Osobní a provozní služby (kód: 69)
Týká se povolání: Servisní pracovník u zákazníka
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	3
Řešení náročných situací	3
Zajištění administrace zakázky	3
Orientace v příslušné legislativě	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022 do: 18.02.2026

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. Dále stanoví, které pomůcky uchazeč při zkoušce smí používat.
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 si musí připravit minimálně 10 modelových situací pro praktickou část zkoušky, které musí být použity tak, aby ověřily všechny kompetence. Ústní část zkoušky je vhodné vést formou rozhovoru, autorizovaná osoba se může doptávat na upřesnění. Pro ověření kompetence Orientace v příslušné legislativě je vhodné připravit sadu minimálně 5 otázek s uzavřenými nebo otevřenými možnostmi odpovědí. V případě, že se autorizovaná osoba rozhodne pro ověření s využitím testu, je povinna postupovat podle pravidel pro aplikaci testů jako způsobu ověřování.

Tato DK navazuje na kvalifikace řemeslného či služebového charakteru týkající se instalace, servisu a opravy zařízení a vybavení domácností i firem.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu Musí přitom splňovat následující pravidla:
A. Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.
B. Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněné následující podmínky:
B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy:
Pro každé kritérium existuje několik otázek.
B2. Pro jednotlivé vygenerované testy:
Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň jednu otázku.
B3. Pro úspěšné splnění požadavků testu:
Za úspěšné splnění testu se považuje 70 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard byl připraven SR pro management a administrativu, v níž byly zastoupeny:
Kooperativa Pojišťovna
Lease Plan ČR, s. r. o.
Management Consulting
RPIC – ViP, s. r. o.
Johnson Controls
Baest, a. s.
Avia Ashok Leyland Motors
Asociace poskytovatelů personálních služeb
ČEZ, a. s.
UniCredit Bank Czech Republic
VZP ČR
Trexima, spol. s r. o.
Ministerstvo práce a sociálních věcí
Národní ústav odborného vzdělávání v Praze

Na tvorbě kvalifikačního standardu se dále podílely tyto subjekty:
BUSINESS LINK, s. r. o.
PROCORTEX
Telefónica O2 Czech Republic, a.s.