# Asistent/asistentka (kód: 62-008-M)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo práce a sociálních věcí
**Skupina oborů:** Ekonomie (kód: 62)
**Týká se povolání:** Asistent
**Kvalifikační úroveň NSK - EQF:** 4

## Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|---|
| Vedení administrativy a práce s výpočetní technikou | 4 |
| Orientace v základních ekonomických pojmech | 4 |
| Uplatňování firemních procesů | 4 |
| Komunikace v rámci sekretariátu | 4 |
| Vystupování v souladu s pravidly společenského styku | 3 |
| Orientace v legislativních pravidlech pro zacházení s osobními a důvěrnými údaji | 4 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 19.06.2020

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Vedení administrativy a práce s výpočetní technikou

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vyhledat a zpracovat data, připravit prezentaci s využitím textového editoru, tabulkového procesoru, internetu a softwaru pro tvorbu prezentací | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vytvořit zápis z průběhu pracovní porady | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Zpracovat a vyřídit samostatně korespondenci a vyhotovit podnikové písemnosti podle odborného zařazení v organizačním systému a podle platných norem | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Vyhotovit písemnosti v souladu s ČSN 01 6910 (Úprava dokumentů zpracovaných textovými procesory) v platném znění | Praktické předvedení |
| e) Použít elektronickou poštu a komunikovat prostřednictvím datových schránek | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Vysvětlit základy řízení a organizace práce v sekretariátu | Ústní ověření |
| g) Napsat text na PC rychlostí minimálně 120 čistých úhozů za minutu | Praktické předvedení |
| h) Předvést plánování času a vedení kalendáře nadřízeného pracovníka na období 14 dní | Praktické předvedení a ústní ověření |
| i) Předvést vedení kontaktů nadřízeného pracovníka | Praktické předvedení |
| j) Předvést sledování úkolů | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Orientace v základních ekonomických pojmech

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Orientovat se v základních ekonomických pojmech | Písemné ověření |
| b) Orientovat se v základních principech fungování trhu | Písemné ověření |

**Je třeba splnit obě kritéria.**

### Uplatňování firemních procesů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Orientovat se v obecných zásadách firemní kultury a její aplikace ve firmě | Písemné ověření |
| b) Uvést příklad firemní kultury | Ústní ověření |

**Je třeba splnit obě kritéria.**

### Komunikace v rámci sekretariátu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Prokázat znalost českého jazyka slovem i písmem | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vysvětlit pravidla efektivního telefonování, aplikovat tato pravidla při simulovaném telefonním hovoru | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vyřešit konfliktní situaci související s plněním úkolů asistentky/sekretářky | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Vystupování v souladu s pravidly společenského styku

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vysvětlit a předvést aplikaci základních pravidel společenského kontaktu v pracovním prostředí | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Charakterizovat základní společenské aktivity realizované ve firemní praxi | Ústní ověření |
| c) Vysvětlit zásady profesionálního vystupování asistentky/sekretářky ve firmě | Ústní ověření |
| d) Uvést a demonstrovat základní pravidla pro podávání drobného občerstvení v pracovním prostředí | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Orientace v legislativních pravidlech pro zacházení s osobními a důvěrnými údaji

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vysvětlit pravidla pro příjem a evidování korespondence, smluv a dalších firemních dokumentů | Ústní ověření |
| b) Vysvětlit pravidla pro rozdělování, vyřizování a odesílání korespondence, smluv a dalších firemních dokumentů | Ústní ověření |
| c) Vysvětlit pravidla pro ukládání a archivaci korespondence, smluv a dalších firemních dokumentů | Ústní ověření |
| d) Vysvětlit základní pravidla a postupy skartačního řízení | Ústní ověření |
| e) Orientovat se v zákoně o ochraně osobních údajů v platném znění | Písemné ověření |
| f) Orientovat se v zákoně o archivnictví a spisové službě v platném znění | Písemné ověření |
| g) Vysvětlit principy vedení spisové služby | 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 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.

**Písemné ověření kritérií:**

- kompetence Orientace v základních ekonomických pojmech, kritéria a) a b)
- kompetence Uplatňování firemních procesů, kritérium a)
- kompetence Orientace v legislativních pravidlech pro zacházení s osobními a důvěrnými údaji, kritéria e) a f)

musí být ověřeny formou testu.

Pravidla pro aplikaci písemných 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 dvě 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.
Rozsah testu je 20 otázek a doba na jeho vypracování je 30 minut. Autorizovaná osoba musí mít připravený soubor testových úloh v rozsahu minimálně 80 otázek s tím, že na každé výše uvedené kritérium připadá 16 otázek.

**Pokyny k praktickému předvedení:**

V případě, že je pro ověření kritéria předepsáno praktické předvedení a ústní ověření, uchazeč splní praktickou část kritéria a následně zodpoví dotazy autorizované osoby.

**Pokyny k ověření některých konkrétních kompetencí:**

Vedení administrativy a práce s výpočetní technikou

- kritérium a): pro posouzení tohoto kritéria AOs zadá uchazeči společensky aktuální téma k vyhledání podkladů a zpracování „prezentace pro zaměstnance“ o rozsahu min. čtyř snímků.
- kritérium b): pro posouzení tohoto kritéria připraví uchazeč zápis z pracovní porady - za tímto účelem obdrží od autorizované osoby audio/video nahrávku v rozsahu 15-20 min. V případě audio nahrávky má uchazeč k dispozici přehrávací zařízení (diktafon), během tvorby zápisu s ním aktivně pracuje. V případě videonahrávky uchazeč shlédne nahrávku, dělá si poznámky a následně na základě vlastních poznámek zpracuje zápis.
- kritérium c): pro posouzení tohoto kritéria připraví uchazeč na zadání autorizované osoby např. Interní sdělení, Rozhodnutí ředitele, Rozhodnutí vlastníka apod. Autorizovaná osoba může zadat i jiný dokument související s

provozem organizace
- kritérium e): AOs zadá (nadiktuje) uchazeči text, který představuje e-mail fyzické osoby jiným dvěma adresátům (fyzickým osobám nebo právnické osobě/úřadu) s přílohou, jedním adresátem v kopii a jedním ve skryté kopii. Uchazeč dále popíše, zda a jak by shodný text odeslal datovou schránkou a jaký je mezi těmito dvěma způsoby komunikace rozdíl. AOs dále zadá (nadiktuje) uchazeči text o rozsahu min. dvou odstavců, který představuje dopis fyzické osoby právnické osobě/úřadu s přílohou, přičemž dokument musí obsahovat datum, oslovení, předmět, adresu, pozdrav, podpis a razítko. V textu se musí vyskytovat text v závorkách a text v uvozovkách, telefonní číslo, číslo bankovního účtu, dvě značky měn a výčet.
- kritérium f): pro posouzení tohoto kritéria popíše uchazeč proces zajišťování kancelářského vybavení, materiálu a potřeb sekretariátu, vedení prostředků na drobné výdaje sekretariátu a jejich vyúčtování, zajišťování agendy cestovních náhrad v rámci sekretariátu
- kritérium g): uchazeč opisuje text po dobu 5 minut. Za každou chybu je odečteno 10 úhozů.

Uplatňování firemních procesů
- kritérium a): pro ověření tohoto kritéria prokáže uchazeč znalost obecných pravidel (např. dress code, marketingové aktivity apod.) a konkrétních situací ve firmě (např. akce pro zaměstnance, oslovování a pod.)

Komunikace v rámci sekretariátu
- kritérium a): pro ověření tohoto kritéria se použije 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.

Vystupování v souladu s pravidly společenského styku
- kritérium a): pro ověření tohoto kritéria uchazeč předvede a okomentuje situce, jako např.: zdravení, představování, oslovování, zasedací pořádek a další
- kritérium d): pro ověření tohoto kritéria uchazeč předvede a popíše, jak nabídnout a servírovat např. kávu či drobné občerstvení při pracovní schůzce, poradě apod.

## 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 zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanou fyzickou osobou s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovaným zástupcem 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) Vyšší odborné vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe v administrativě.
b) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe v administrativě.
c) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe jako učitel odborných předmětů v oborech vzdělání Ekonomika a podnikání nebo Obchodní akademie.

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
Výpočetní technika vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem a programem na tvorbu prezentací s připojením k internetu
Aktuální znění Zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, Zákona č. 90/2012 Sb. Zákon o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) a Zákona
č. 89/2012 Sb.občanský zákoník
Přístup do datové schránky
Soubor 80 testových otázek pokud se AOs rozhodne použít test
Audio nebo videonahrávka "pracovní porada", délka záznamu 15-20 min a zařízení pro přehrání
Telefonický přístroj
Figurant (může být i člen zkušební komise)
Drobné občerstvení (či jeho atrapy)
Podnos, sklenice, voda, káva a porcelán k podávání

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 30 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 přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů. Doba trvání písemného testu/písemného zkoušení jednoho uchazeče je 30 minut.

## 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:
Chemoprojekt, a. s.
Centrum andragogiky HK
NIKA Logistics, a. s.