

Poštovní doručovatel (kód: 37-017-H)

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| Autorizující orgán: | Ministerstvo průmyslu a obchodu |
| Skupina oborů: | Doprava a spoje (kód: 37) |
| Týká se povolání: | Operátor poštovního provozu |
| Kvalifikační úroveň NSK - EQF: | 3 |

Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|--|--------|
| Vyúčtování poštovních zásilek a finanční hotovosti po skončení doručování | 3 |
| Poskytování informací a nabídka služeb pošty a jejich smluvních partnerů | 3 |
| Prodej doplňkového zboží a cenin | 3 |
| Zakládání a nakládka balíkových zásilek, včetně dodržování zásad BOZP | 3 |
| Svoz zásilek od hromadného podavatele | 2 |
| Vybírání poštovních schránek | 2 |
| Doručování poštovních zásilek všech druhů | 3 |
| Vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů | 3 |
| Třídění, převzetí a zakládání listovních poštovních zásilek na doručovací pochůzku | 3 |
| Manipulace s penězi v poštovním provozu | 3 |
| Zprostředkování příjmu poštovních zásilek, plateb SIPO a peněžních poukázek | 3 |

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.04.2019 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Vyúčtování poštovních zásilek a finanční hotovosti po skončení doručování

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Zpracovat nedoručené poštovní zásilky | Praktické předvedení |
| b) Označit nedoručené zásilky v dodávacích dokladech podle stanovených technologických postupů | Praktické předvedení |
| c) Předat zásilky přijaté na pochůzce | Praktické předvedení |
| d) Vyúčtovat finanční hotovost | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování informací a nabídka služeb pošty a jejich smluvních partnerů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Orientovat se v produktech pošty a smluvních partnerů | Ústní ověření |
| b) Poskytnout klientům informace o produktech pošty a smluvních partnerů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Nabídnout klientům službu či produkt podle jejich potřeb | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prodej doplňkového zboží a cenin

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Nabídnout klientům produkty doplňkového sortimentu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Realizovat prodej doplňkového zboží nebo ceniny | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit obě kritéria.

Zakládání a nakládka balíkových zásilek, včetně dodržování zásad BOZP

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Převezít a roztrždit balíkové zásilky podle druhu do dodacích dokladů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Provést nakládku balíkových zásilek a jejich uložení podle směru pochůzky | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Dodržovat BOZP při všech činnostech | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Svoz zásilek od hromadného podavatele

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Převezít zásilky a podací doklady od hromadného podavatele | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Předat zásilky na stanoveném pracovišti | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit obě kritéria.

Vybírání poštovních schránek

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|----------------------|
| a) Popsat postup při vybírání zásilek z poštovní schránky | Ústní ověření |
| b) Popsat způsob kontroly technického stavu poštovní schránky | Ústní ověření |
| c) Předat zásilky na stanoveném pracovišti v provozovně pošty | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Doručování poštovních zásilek všech druhů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------|
| a) Doručit adresátovi obyčejnou listovní zásilku, doporučenou zásilku, balíkovou zásilku, zásilku na dobírku | Praktické předvedení |
| b) Doručit poštovní zásilku náhradnímu příjemci | Praktické předvedení |

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Vyplatit poštovní poukázku, důchod přesně podle technologických postupů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Ověřit a provést identifikaci, kontrolu klienta podle zákona č. 253/2008 Sb., v platném znění pozdějších právních předpisů | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit obě kritéria.

Třídění, převzetí a zakládání listovních poštovních zásilek na doručovací pochůzku

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|----------------------|
| a) Založit poštovní zásilky na doručovací pochůzku | Praktické předvedení |
| b) Převzít, roztřídit a zapsat poštovní zásilku podle druhu do dodacích dokladů v souladu s technologickými postupy | Praktické předvedení |

Je třeba splnit obě kritéria.

Manipulace s penězi v poštovním provozu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Převzít a stvrdit přidělenou finanční hotovost | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vyúčtovat a odevzdat vrácenou hotovost na stanoveném pracovišti | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Najít a popsat základní ochranné prvky bankovek, rozeznat oběhem opotřebované a běžně poškozené bankovky | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zprostředkování příjmu poštovních zásilek, plateb SIPO a peněžních poukázek

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------|
| a) Přijmout poštovní zásilku, platbu SIPO, peněžní poukázku | Praktické předvedení |
| b) Zkontrolovat dodržení zásilacích podmínek u přijímaných zásilek | Praktické předvedení |
| c) Vyhotovit podací stvrzenku | Praktické předvedení |

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. 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 apod.).

Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu doručení minimálně dvaceti fiktivních poštovních zásilek, peněžních poukázek, výplatních dokladů, důchodu a platebního dokladu SIPO.

Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů a k dodržování poštovních předpisů.

V případě, že autorizovaná osoba zvolí pro ústní ověřování formu vylosovaných otázek, musí dodržet následující pravidla.

Pravidla pro aplikaci ústního ověřování formou vylosovaných otázek

Soubor otázek pro ústní ověřování stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnotícího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:

Při každé zkoušce musejí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí losovaných otázek, musí být splněny následující dvě podmínky:

A. Pro celkový soubor otázek:

Každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.

B. Pro soubor vylosovaných otázek konkrétního uchazeče:

Každý uchazeč musí mít v souboru svých vylosovaných otázek zohledněno alespoň jednu každé kritérium (myslí se kritérium, u něhož jsou losované otázky způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

Při ověřování kritéria c) kompetence Vybírání poštovních schránek se použije figurant. Figurantem může být člen zkušební komise.

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 autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci 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) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako lektor kvalifikační přípravy v rámci poštovního operátora.
- b) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovníctví a logistiky).
- c) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe na pozici vedoucího poštovní provozovny.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

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 hodnotícím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu této profesní kvalifikace autorizujícími orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Tiskopisy předepsané poštovním operátorem pro dodávací službu – Převzetí zásilek na pochůzku, výzvy
- Předávací doklad doručných poštovních poukázek
- Doručovací karta důchodů používaná poštovním operátorem
- Příjímácní kniha doručovatele
- Technologické vybavení pracoviště poštovního doručovatele (pracovní stůl, policová třídnice, PC se specializovaným SW poštovního operátora)
- Provozní předpisy poštovního operátora
- Poštovní zásilky, poštovní poukázky, doklad SIPO, výplatní doklad důchodu používaný poštovním operátorem nebo jejich fotokopie
- Figurant

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím 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 2 až 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnotícího standardu

Hodnotící 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.