

**Projekt UNIV 3 – podpora procesů uznávání**

**REKVALIFIKAČNÍ PROGRAM**

**Odborný pracovník obsluhy pošty (37-025-M)**



Copyright: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

Rekvalifikační program byl vytvořen v rámci projektu UNIV 3 - Podpora procesu uznávání, který realizovalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ve spolupráci s Národním ústavem pro vzdělávání**,** školským poradenským zařízením a zařízením pro další vzdělávání pedagogických pracovníků, s finanční podporou Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR.

Více informací o projektu najdete na [www.nuv.cz.univ3](http://www.nuv.cz.univ3).

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

tento rekvalifikační program, který vznikl v rámci projektu UNIV 3 ve spolupráci se středními odbornými školami, je určen jako pomůcka pro vzdělávací instituce při přípravě rekvalifikačních programů k získání kvalifikace uvedené v Národní soustavě kvalifikací (NSK) a jejich akreditace.

Má charakter modelového vzdělávacího programu, tzn. že se předpokládá jeho doplnění nebo úprava v návaznosti na vzdělávací podmínky školy nebo jiné vzdělávací instituce a plánovanou organizaci vzdělávání (rekvalifikačního kurzu). Zohlednit je třeba také potřeby dopracování na základě požadavků MŠMT k akreditaci a realizaci rekvalifikačních programů ([www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi](http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi) vzdělávání).

Zejména je třeba ověřit platnost kvalifikačního a hodnoticího standardu NSK dané kvalifikace, podle kterých byl rekvalifikační program vytvořen. Tzn. ověřit, zda od doby vytvoření tohoto rekvalifikačního programu nedošlo k inovaci příslušných standardů, neboť rekvalifikační program k získání profesní kvalifikace musí být v souladu s platnými standardy.

Projektový tým UNIV 3



**Projekt UNIV 3 – podpora procesů uznávání**

**REKVALIFIKAČNÍ PROGRAM**

**Odborný pracovník obsluhy pošty**

**(37-025-M)**

****

**Národní ústav pro vzdělávání,**

školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků

**2015**

**Obsah**

1. Identifikační údaje rekvalifikačního programu 6

2. Profil absolventa 7

Výsledky vzdělávání 7

Možnosti pracovního uplatnění absolventa 7

3. Charakteristika rekvalifikačního programu 7

Pojetí a cíle rekvalifikačního programu 7

Organizace výuky 8

Prostorové, materiální a technické zabezpečení výuky 8

Lektorské zabezpečení výuky 8

Vedení dokumentace kurzu 8

Metodické postupy výuky 9

Postupy hodnocení výuky 9

4. Učební plán 11

5. Moduly rekvalifikačního programu 12

Příloha č. 1 – Rámcový rozvrh hodin vzorového výukového dne 25

Příloha č. 2 – Složení zkušební komise 26

Příloha č. 3– Seznam a kvalifikace lektorů jednotlivých modulů 27

Příloha č. 4 – Vzor potvrzení o účasti v akreditovaném vzdělávacím

programu 28

Příloha č. 5 – Způsob zjišťování zpětné vazby od účastníků 30

# 1. Identifikační údaje rekvalifikačního programu

|  |  |
| --- | --- |
| **Název rekvalifikačního programu** | Odborný pracovník obsluhy pošty (37-025-M) |
| **Platnost hodnoticího standardu, dle kterého byl program vytvořen** | Platný od 15. 8. 2013 |
| **Název vzdělávací instituce** |  |
| **Adresa vzdělávací instituce** |  |
| **WWW vzdělávací instituce** |  |
| **Kontaktní osoba** |  |
| **Typ programu dalšího vzdělávání** | Rekvalifikační program – příprava na získání profesní kvalifikace dle zákona 179/2006 Sb. |
| **Vstupní požadavky na uchazeče** | Minimálně základní vzdělání. |
| **Podmínky zdravotní způsobilosti uchazeče** | Podmínky zdravotní způsobilosti jsou uvedeny na www.nsp.cz. |
| **Forma výuky** | Prezenční |
| **Délka výuky** | 100 hodin (40 hod. teoretická výuka, 60 hod. praxe) |
| **Způsob ukončení** | Zkouška k získání profesní kvalifikace Odborný pracovník obsluhy pošty (37-025-M) dle zákona č.179/2006 Sb. |
| **Získaná kvalifikace** | Profesní kvalifikace Odborný pracovník obsluhy pošty  (37-025-M) |
| **Certifikáty** | Potvrzení o účasti v akreditovaném vzdělávacím programu  Osvědčení o získání profesní kvalifikaci |
| **Pracovní činnost, pro niž bude rekvalifikace uskutečňována** | Odborný pracovník obsluhy pošty |
| **Jména garantů odborné úrovně rekvalifikace a řádného provádění závěrečných zkoušek** | Garant kurzu:  Autorizovaná osoba: |

# 2. Profil absolventa

Rekvalifikační program připravuje uchazeče na úspěšné vykonání zkoušky podle zákona č. 179/2006 Sb. pro získání profesní kvalifikace Odborný pracovník obsluhy pošty

(37- 025-M) a na úspěšný výkon zvolené profesní kvalifikace.

## Výsledky vzdělávání

Absolvent rekvalifikačního programu je schopen:

* Orientovat se v provozních předpisech a poštovních podmínkách,
* manipulovat s penězi,
* prodávat doplňkové zboží a ceniny,
* přijímat a vydávat listovní a balíkové zásilky klientům,
* doručovat poštovní zásilky všech druhů,
* zpracovat poštovní zásilky, přijímat zásilky na poště a provádět výpravu do přepravní sítě,
* řídit poštu,
* provádět pokladní činnost,
* uzavřít pracoviště (vyúčtovat poštovní zásilky, finanční hotovosti),
* plánovat objem finančních hotovostí a cenin na poště,
* přijímat reklamace.

## Možnosti pracovního uplatnění absolventa

Absolvent rekvalifikačního programu je připraven na výkon pracovní pozice:

* Odborný pracovník obsluhy pošty, který odpovídá za provoz pošty, poskytuje poštovní služby zákazníkům na poště a doručuje poštovní zásilky.

# 3. Charakteristika rekvalifikačního programu

## Pojetí a cíle rekvalifikačního programu

Vzdělávání v programu Odborný pracovník obsluhy pošty směřuje k tomu, aby účastníci získali odborné kompetence potřebné pro výkon činnosti v oblasti provoz, organizace a ekonomika pošt a pro uplatnění jako manipulant poštovního provozu a přepravy.

Pro úspěšné uplatnění absolventů programu v praxi budou v průběhu výuky rozvíjeny nejen kompetence obsažené ve kvalifikačním standardu NSK, ale také dovednosti a znalosti potřebné pro efektivní komunikaci, spolupráci, kreativitu, flexibilitu, uspokojování zákaznických potřeb, výkonnost, samostatnost, řešení problémů, aktivní přístup a zvládání zátěže. Důraz bude kladen také na numerickou způsobilost, ekonomické povědomí a kultivované vyjadřování v kontaktu se zákazníky.

Program je zpracován v souladu s hodnoticím standardem profesní kvalifikace Odborný pracovník obsluhy pošty (37-025-M), který je platný od 15. 8. 2013.

## Organizace výuky

Výuka je realizována prezenční formou.

Důraz je kladen na praktickou výuku. Ta probíhá v odborných učebnách, které jsou vybaveny v souladu s požadavky příslušného hodnoticího standardu. Praktická výuka může probíhat také na pracovištích zaměstnavatelů, která disponují uvedeným zařízením.

Teoretická výuka je realizována v běžné učebně, vybavené dataprojektorem a osobními PC s přístupem na internet. Délka teoretické vyučovací hodiny je 45 minut. Délka vyučovací hodiny praktické výuky je 60 minut.

Praxe je realizována v souladu se zákoníkem práce. Výuka nepřesáhne 8 hodin denně (plus přestávky).

Na začátku teoretické i praktické části výuky budou účastníci seznámeni s BOZP.

## Prostorové, materiální a technické zabezpečení výuky

Pro výuku je k dispozici minimálně následující materiálně technické zázemí:

* Odborné učebny vybavené specializovaným SW České pošty s. p. – xAPOST,
* tiskopisy předepsané Českou poštou, s. p. v podací a dodávací službě,
* tiskopisy pro pojišťovací a bankovní činnosti,
* technologické vybavení pracovníka poštovní přepážky,
* provozní předpisy České pošty, s. p.,
* tiskopisy smluvních partnerů České pošty, s. p.,
* poštovní zásilky nebo jejich fotokopie,
* poštovní pytel, plombovací kleště, motouz, pytlovák, vlaječky apod.

## Lektorské zabezpečení výuky

Požadovaná kvalifikace lektorů programu:

1. Odborná způsobilost:

* střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání, který odpovídá charakteru vyučovaného programu/modulů programu, nebo
* vyšší odborné vzdělání v akreditovaném vzdělávacím programu VOŠ, který odpovídá charakteru vyučovaného programu/modulů programu, nebo
* vysokoškolské vzdělání v akreditovaném studijním programu studijního oboru, který odpovídá charakteru vyučovaného programu/modulů programu.

1. Pedagogická způsobilost:

* bakalářské vzdělání v programu v oblasti pedagogických věd zaměřeném na přípravu učitelů středních škol, nebo
* úspěšné absolvování programu celoživotního vzdělávání uskutečňovaného VŠ, který je zaměřen na přípravu učitelů středních škol, nebo
* úspěšně ukončený certifikovaný kurz lektora, nebo
* úspěšně ukončené studium pedagogiky.

1. Odborná praxe:

Nejméně 2 roky odborné praxe, 3 roky pedagogické praxe (alespoň jeden lektor).

## Vedení dokumentace kurzu

V souvislosti s kurzem je vedena dokumentace o:

1. **zahájení vzdělávání** (vstupní dotazník účastníka vzdělávání, vč. uvedení jeho identifikačních údajů a kopie dokladu o dosaženém stupni nejvyššího dosaženého vzdělání)
2. **průběhu vzdělávání** („třídní kniha“, ve které bude uvedeno datum konání výuky, hodinový rozsah výuky s rozdělením na teoretickou a praktickou výuku, konkrétní obsah výuky, evidence účastníků kurzu, jméno a podpis vyučujícího)
3. **ukončení vzdělávání** (evidence účastníků u závěrečné zkoušky, kopie vydaných certifikátů – potvrzení o účasti v akreditovaném vzdělávacím programu a osvědčení o získání profesní kvalifikace)

Pozn.: Tyto doklady jsou ve vzdělávací instituci uchovávány po dobu platnosti akreditace, popř. do doby ukončení kurzu zahájeného v době platnosti udělené akreditace.

Kopie vydaných certifikátů jsou ve vzdělávací instituci uchovávány v souladu se zákonem o archivnictví.

**Vzory certifikátů a podmínky jejich vydávání jsou uvedeny na** [www.msmt.cz/vzdelavani](http://www.msmt.cz/vzdelavani) **- další vzdělávání/rekvalifikace.**

## Metodické postupy výuky

Výukové metody:

* Výklad;
* názorné předvádění (PC, dataprojektor);
* instruktáž a praktický nácvik;
* cvičení;
* práce s internetem - hledání informací;
* řešení modelových příkladů a situací.

Lektor bude přizpůsobovat výuku všem relevantním podmínkám, zejména skutečnosti, že se jedná o dospělé účastníky vzdělávání. Bude spojovat teorii s praxí a využívat praktických zkušeností účastníků, dbát na přiměřenost, individuální přístup, názornost a trvanlivost získaných znalostí a dovedností. Důraz je kladen na praktickou výuku, která tvoří většinu programu.

## Postupy hodnocení výuky

Vzdělávání v jednotlivých modulech je ukončeno zápočtem.

Účastníci budou hodnoceni podle kritérií (parametrů) stanovených v jednotlivých modulech a účasti ve výuce.

V průběhu výuky všech modulů bude lektor pozorovat práci jednotlivých účastníků, na základě cíleného pozorování, řízeného rozhovoru s účastníky (problémového dotazování) a výsledků jejich dílčích prací rozhodne, zda účastník dosáhl požadovaných výsledků, či zda jich nedosáhl. Pokud lektor na základě svého pozorování rozhodne, že účastník disponuje všemi požadovanými kompetencemi, započte účastníkovi modul.

Pokud lektor nebude přesvědčen o tom, že účastník dosáhl všech požadovaných výstupů modulu, zadá účastníkovi úkol, na jehož splnění bude mít účastník novou možnost prokázat, že potřebnými kompetencemi skutečně disponuje.

Jestliže absolvent dosáhne alespoň 80% účasti na vzdělávání (v kurzu), vystaví se mu Potvrzení o účasti v akreditovaném vzdělávacím programu

Vzdělávání v rekvalifikačním programu je ukončeno vykonáním zkoušky dle zákona

č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání, ve znění pozdějších předpisů. Dokladem o úspěšném vykonání zkoušky je **Osvědčení o získání profesní kvalifikace.**

# 4. Učební plán

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název vzdělávací instituce** | | **Adresa vzdělávací instituce** | | | |
| **Odborný pracovník obsluhy pošty (37-025-M)** | | | | | |
| Název modulu | Kód modulu | | Hodinová dotace | | Způsob ukončení modulu |
|  |  | | Teoretická výuka | Praktická výuka |  |
| **Legislativní normy České pošty, BOZP a PO** | **LNB** | | **5** | **5** | Zápočet |
| **Pokladní a peněžní služba** | **PPS** | | **10** | **15** | Zápočet |
| **Technologie přepážkových služeb, prodej doplňkového zboží a cenin** | **TPD** | | **10** | **20** | Zápočet |
| **Technologie zpracování poštovních zásilek** | **TZZ** | | **5** | **5** | Zápočet |
| **Doručování poštovních zásilek** | **DPZ** | | **5** | **5** | Zápočet |
| **Reklamace poštovních zásilek** | **RPZ** | | **5** | **10** | Zápočet |
|  |  | | **40** | **60** | **Součty** |
|  |  | | **100** | | **Celkem** |

Optimální trajektorie:

|  |
| --- |
| **LNB ⭢ PPS ⭢ TPD ⭢ TZZ ⭢ DPZ ⭢ RPZ** |

**Vysvětlivky:**Šipka mezi kódy modulů (**⭢→**) znamená, že modul za šipkou může být studován až po absolvování modulu před šipkou. Lomítko mezi moduly (**/**) znamená, že dané moduly mohou být studovány v libovolném pořadí nebo souběžně. Použití závorek znamená, že označená skupina modulů je soudržným celkem z hlediska závaznosti či volitelnosti pořadí.

# 5. Moduly rekvalifikačního programu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název modulu** | **Legislativní normy České pošty, BOZP a PO** | **Kód** | LNB |
| **Délka modulu** | 10 hod. (5 teorie + 5 praktická cvičení) | **Platnost** |  |
| **Typ modulu** | Povinný |  |  |
| **Vstupní předpoklady** | Minimálně základní vzdělání | | |
| **Stručná anotace vymezující cíle modulu**  Cílem modulu je naučit účastníky orientovat se v provozních předpisech a poštovních podmínkách a v případě potřeby vyhledávat správné informace a pracovní postupy. Účastníci si též osvojí předpisy pro dodržování listovního, poštovního a služebního tajemství a předpisy BOZP a PO. | | | |
| **Předpokládané výsledky výuky**  Absolvent modulu bude schopen:   1. Popsat základní kritéria domácího a bezpečnostního řádu pošty, 2. orientovat se v poštovních podmínkách, 3. vyhledat pracovní postupy v provozních předpisech, 4. popsat základní technologický postup zpracování poštovní zásilky. | | | |
| **Učivo / obsah výuky**   * BOZP a PO. * Poštovní provozní předpisy. * Dokumenty související s činností pošty. * Poštovní podmínky: Základní poštovní služby, zahraniční podmínky, ostatní služby, ceník. | | | |
| **Postupy výuky**   * Výklad. * Práce s informacemi, videoukázky legislativních norem České pošty (PC, dataprojektor). * Řešení modelových situací * Práce s internetem - hledání informací. * Práce s výukovými programy. | | | |
| **Ukončení modulu**  V průběhu výuky bude lektor pozorovat práci jednotlivých účastníků, na základě cíleného pozorování, řízeného rozhovoru (problémového dotazování) a výsledků dílčích prací účastníků rozhodne, zda účastník dosáhl požadovaných výsledků, či zda jich nedosáhl. Pokud lektor nebude přesvědčen o tom, že účastník všech požadovaných výstupů modulu skutečně dosáhl, zadá účastníkovi úkol, na kterém účastník prokáže/neprokáže, že potřebnými výstupy disponuje.  Výuka v modulu je ukončena zápočtem. | | | |
| **Parametry pro hodnocení výsledků výuky**   |  |  | | --- | --- | | **výsledek výuky** | **parametry pro hodnocení** | |  | Správnost a úplnost popisu, správné vysvětlení rozdílů mezi domácím a bezpečnostním řádem pošty. | |  | Rychlá a správná orientace ve všech druzích  poštovních podmínek-správnost vyhledaných požadovaných informací. | |  | Rychlá a správná orientace v provozních předpisech, správnost vyhledaných požadovaných postupů. | |  | Správnost a úplnost popisu postupu zpracování poštovní zásilky a soulad s používanými technologiemi. | | | | |
| **Doporučená literatura a informační zdroje pro lektory**  *Poštovní pravidla I: Všeobecná ustanovení. Podací služba*. Praha: Generální ředitelství České pošty, s. p., 2002. ISBN 80-86437-09-4.  *Poštovní pravidla II: Ostatní služby*. Praha: Generální ředitelství České pošty, s. p., 2000. ISBN 80-902187-6-8.  Česká pošta. [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: [www.cpost.cz](http://www.cpost.cz)  Poštovní podmínky: Zahraniční podmínky. [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/assets/nastroje/zahranicni-podminky.pdf>  Poštovní podmínky: Základní poštovní služby. [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/assets/nastroje/zps.pdf>  Poštovní podmínky: Ostatní služby. [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/assets/nastroje/ostatni_sluzby.pdf>  Poštovní podmínky: Ceník. [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/assets/nastroje/kompletni_cenik.pdf>  *Výukový program - xAPOST* | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název modulu** | **Pokladní a peněžní služba** | **Kód** | PPS |
| **Délka modulu** | 20 hod. (5 teorie + 15 praxe) | **Platnost** |  |
| **Typ modulu** | Povinný |  |  |
| **Vstupní předpoklady** | Absolvování modulu LNB | | |
| **Stručná anotace vymezující cíle modulu**  Cílem modulu je, aby účastníci získali teoretické znalosti a praktické dovedností v oblasti  manipulace s penězi, pokladní a peněžní služby, vyúčtování finančních hotovostí a dovedností při prodeji cenin a kolků, které jsou potřebné pro pozici pracovníka univerzální přepážky a pracovníka pokladní služby. | | | |
| **Předpokládané výsledky výuky**  Absolvent modulu bude schopen:   1. Popsat činnosti související s dodržováním stanoveného bezpečnostního limitu hotovosti, 2. popsat činnosti související s dodržováním stanoveného limitu zásob cenin a kolků, 3. plánovat a hospodárně využívat peněžní hotovost, 4. vyhotovit žádost o příděl finanční hotovosti, 5. převzít a stvrdit finanční hotovost, 6. vyúčtovat a odevzdat vrácenou hotovost na stanoveném pracovišti, 7. najít a popsat základní ochranné prvky bankovek, rozeznat oběhem opotřebované a běžně poškozené bankovky, 8. provést účetní uzávěrku dne v hlavní pokladně a vyhotovit podklady pro Pokladní výkaz, 9. zpracovat bankovky na odvod v souladu s provozními předpisy, 10. charakterizovat způsob evidence ceniny v inventárním systému. | | | |
| **Učivo / obsah výuky**   * Pokladní služba – význam. * Pokladní systémy. * Bezpečnostní limit. * Pokladní kázeň. * Povinnosti pokladníka. * Objednávka cenin a kolků. * Zažádání o příděl finanční hotovosti - záloha k přepážce a doručovatelům. * Převzetí finanční hotovosti. * Vyúčtování vrácené zálohy a její odevzdání. * Peněžní jednotka v ČR. * Soustava bankovek a mincí. * Ochranné prvky českých bankovek. * Bankovka opotřebovaná oběhem. * Práce s bankovkami – jejich rovnání a počítání. | | | |
| **Postupy výuky**   * Výklad. * Názorné předvádění (PC, dataprojektor). * Instruktáž. * Simulační metody a praktický nácvik. * Práce s internetem - hledání informací. * Práce s výukovými programy. | | | |
| **Ukončení modulu**  V průběhu výuky bude lektor pozorovat práci jednotlivých účastníků, na základě cíleného pozorování, řízeného rozhovoru (problémového dotazování) a výsledků dílčích prací účastníků rozhodne, zda účastník dosáhl požadovaných výsledků, či zda jich nedosáhl. Pokud lektor nebude přesvědčen o tom, že účastník všech požadovaných výstupů modulu skutečně dosáhl, zadá účastníkovi úkol, na kterém účastník prokáže/neprokáže, že potřebnými výstupy disponuje.  Výuka v modulu je ukončena zápočtem. | | | |
| **Parametry pro hodnocení výsledků výuky**   |  |  | | --- | --- | | **výsledek výuky** | **parametry pro hodnocení** | |  | Srozumitelnost a obsahová úplnost popisu činností při dodržování limitu finanční hotovosti. | |  | Srozumitelnost a obsahová úplnost popisu činností při dodržování limitu zásob cenin a kolků. | |  | Správná volba pracovního postupu při plánování využití peněžní hotovosti na daný den. | |  | Věcná správnost a úplnost vyhotovení žádosti o příděl finanční hotovosti. | |  | Soulad postupu s Poštovními pravidly při převzetí a stvrzení finanční hotovosti. | |  | Správnost postupu při uzavření přepážky /provozní doklady/ a numerická správnost přepočítání odevzdané finanční hotovosti. | |  | Věcná správnost určení opotřebovaných a poškozených bankovek, správnost určení základních ochranných prvků bankovek. | |  | Věcná správnost postupu při přípravě provozních dokladů pro denní účetní uzávěrku v hlavní pokladně. | |  | Správnost zpracování bankovek na odvod v souladu s provozními předpisy. | |  | Dodržení správného pracovního postupu evidence ceniny, obsahová úplnost slovního vysvětlení. | | | | |
| **Doporučená literatura a informační zdroje pro lektory**  Česká pošta. [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: [www.cpost.cz](http://www.cpost.cz)  Poštovní pravidla V - Pokladní služba  Poštovní pravidla VI - Hospodaření s ceninami  Věstníky ČP, s. p. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název modulu** | **Technologie přepážkových služeb – prodej doplňkového zboží a cenin** | **Kód** | TPD |
| **Délka modulu** | 25 hod. (5 teorie + 20 praxe) | **Platnost** |  |
| **Typ modulu** | Povinný |  |  |
| **Vstupní předpoklady** | Absolvování modulu PPS | | |
| **Stručná anotace vymezující cíle modulu**  Cílem modulu je naučit účastníky přijímat a vydávat listovní a balíkové zásilky u automatizované přepážky APOST, ukončit práci na přepážce, dodržovat technologické postupy v souladu s Provozními předpisy České pošty, s. p., uplatňovat zásady profesního jednání a vystupování v přímém styku s klientem. Tento modul má úzkou návaznost na předešlý modul. Prakticky se v tomto modulu nabízejí ceniny a doplňkové zboží. | | | |
| **Předpokládané výsledky výuky**  Absolvent modulu bude schopen:   1. Přijmout poštovní listovní a balíkovou zásilku od klienta, 2. stanovit cenu za službu, 3. vydat listovní a balíkové zásilky klientovi, 4. zapsat přijaté a vydané zásilky, 5. nabídnout klientovi produkty doplňkového sortimentu, 6. realizovat prodej doplňkového zboží nebo ceniny, 7. vyhotovit a odevzdat přehled přijatých a vydaných zásilek, 8. odevzdat přijaté poštovní zásilky, 9. vyúčtovat a zpracovat nevydané zásilky, 10. vyúčtovat finanční hotovost, 11. odvést finanční hotovost do pokladny. | | | |
| **Učivo / obsah výuky**   * Příjem obyčejných, zapsaných listovních a balíkových vnitrostátních zásilek prostřednictvím APOST. * Příjem obyčejných, zapsaných listovních a balíkových zásilek do zahraničí prostřednictvím APOST. * Stanovení ceny za službu. * Podací stvrzenky. * Převzetí doplňkového sortimentu - potvrzení záloh doručovatele. * Poštovní ceniny a zboží – druhy. * Prodej známek. * Prodej cenin. * Prodej zboží. * Vyúčtování doplňkového sortimentu. * Prokazování totožnosti při vydávání zásilek - fyzická osoba, právnická osoba. * Postup při vydávání odnosných obyčejných zásilek - adresátem je fyzická osoba, právnická osoba. * Postup při vydávání zapsaných zásilek, nejsou určeny do vlastních rukou - adresátem je fyzická osoba, právnická osoba. * Postup při vydávání zapsaných zásilek určených do vlastních rukou - adresátem je fyzická osoba, právnická osoba. * Vydávání listovních a balíkových zásilek prostřednictvím APOST. * Vyúčtování a zpracování nevydaných zásilek. * Předávací doklad zásilek - předání směn, výprava zásilek. * Ukončení práce na automatizované přepážce, odvod finanční hotovosti do hlavní pokladny, uzavření cyklu přepážky. | | | |
| **Postupy výuky**   * Výklad. * Instruktáž. * Řešení modelových situací a praktický nácvik. * Práce s internetem - hledání informací. * Práce s výukovým programem xAPOST | | | |
| **Ukončení modulu**  V průběhu výuky bude lektor pozorovat práci jednotlivých účastníků, na základě cíleného pozorování, řízeného rozhovoru (problémového dotazování) a výsledků dílčích prací účastníků rozhodne, zda účastník dosáhl požadovaných výsledků, či zda jich nedosáhl. Pokud lektor nebude přesvědčen o tom, že účastník všech požadovaných výstupů modulu skutečně dosáhl, zadá účastníkovi úkol, na kterém účastník prokáže/neprokáže, že potřebnými výstupy disponuje.  Výuka v modulu je ukončena zápočtem. | | | |
| **Parametry pro hodnocení výsledků výuky**   |  |  | | --- | --- | | **výsledek výuky** | **parametry pro hodnocení** | |  | Dodržení technologického postupu při příjmu listovní a balíkové zásilky v souladu s provozními předpisy. Zřetelnost a jasnost mluveného projevu, adekvátní a vstřícná komunikace se zákazníkem. | |  | Správnost stanovení ceny za službu v souladu se zadáním. | |  | Dodržení technologického postupu při vydávání listovní a balíkové zásilky v souladu s provozními předpisy a dokumentací APOST. Zřetelnost a jasnost mluveného projevu, adekvátní a vstřícná komunikace se zákazníkem. | |  | Dodržení technologického postupu při zápisu přijaté a vydané zásilky, správnost a úplnost provedení. | |  | Správná volba doplňkového sortimentu na základě požadavku klienta. | |  | Správná a kvalitní nabídka doplňkového prodeje zboží nebo cenin na základě požadavku klienta. | |  | Vytištění předávacího dokladu o přijatých zásilkách, správnost evidence vydaných zásilek a dodržení technologického postupu při jejich předání. | |  | Dodržení pracovního postupu při odevzdání přijaté poštovní zásilky v souladu s předpisy BOZP. | |  | Dodržení technologického postupu při zpracování nevydané zásilky v souladu s dokumentací APOST. | |  | Správnost vyúčtování finanční hotovosti. Dodržení technologických postupů a předpisů BOZP při manipulaci s penězi. | |  | Odvedení finanční hotovosti s předepsanými doklady. Požadována je početní a fyzická bezchybnost a dodržování předpisů BOZP při manipulaci s penězi. | | | | |
| **Doporučená literatura a informační zdroje pro lektory**  Poštovní podmínky: Ceník. [online]. [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/assets/nastroje/kompletni_cenik.pdf>  Poštovní pravidla I - Všeobecná ustanovení. Podací služba  Poštovní pravidla II - Ostatní služby  Poštovní pravidla VI - Hospodaření s ceninami  Věstníky ČP, s. p. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název modulu** | **Technologie zpracování poštovních zásilek** | **Kód** | TZZ |
| **Délka modulu** | 10 hod. (5 teorie + 5 praxe) | **Platnost** |  |
| **Typ modulu** | Povinný |  |  |
| **Vstupní předpoklady** | Absolvování modulu TPD | | |
| **Stručná anotace vymezující cíle modulu**  Cílem modulu je, aby si účastníci osvojili znalosti a dovednosti potřebné pro zpracování zásilek v poštovní přepravě a při řešení nepravidelností ve vnitrostátní dopravě. | | | |
| **Předpokládané výsledky výuky**  Absolvent modulu bude schopen:   1. Vykartovat závěr a uzávěr, 2. evidovat došlé zásilky v SW APOST, 3. řešit nepravidelnosti zjištěné při vykartování závěru a uzávěru. | | | |
| **Učivo / obsah výuky**   * Technologický postup při vykartování závěru. * Technologický postup při vykartování uzávěru. * Popis ručního snímače. * Druhy čárových kódů. * Zásilky I. technologické úrovně. * Technologický postup SW evidence zásilek I. technologické úrovně. * Technologický postup při problémech s ručním snímačem. * Evidence zásilek I. technologické úrovně. * Nepravidelnosti při výměně závěrů. * Nepravidelnosti při vykartování uzávěrů. | | | |
| **Postupy výuky**   * Výklad. * Názorné předvádění. * Instruktáž a praktický nácvik. * Práce s internetem - hledání informací. * Práce s výukovými programy. | | | |
| **Ukončení modulu**  V průběhu výuky bude lektor pozorovat práci jednotlivých účastníků, na základě cíleného pozorování, řízeného rozhovoru (problémového dotazování) a výsledků dílčích prací účastníků rozhodne, zda účastník dosáhl požadovaných výsledků, či zda jich nedosáhl. Pokud lektor nebude přesvědčen o tom, že účastník všech požadovaných výstupů modulu skutečně dosáhl, zadá účastníkovi úkol, na kterém účastník prokáže/neprokáže, že potřebnými výstupy disponuje. Výuka v modulu je ukončena zápočtem. | | | |
| **Parametry pro hodnocení výsledků výuky**   |  |  | | --- | --- | | **výsledek výuky** | **parametry pro hodnocení** | |  | Dodržení technologických postupů při vykartování závěru a uzávěru. Celková zručnost, bezchybnost a rychlost práce. | |  | Dodržení technologických postupů pro SW evidenci došlé zásilky. Celková zručnost, bezchybnost a rychlost práce. | |  | Úplnost informací o jednotlivých nepravidelnostech při vykartování, správnost postupu řešení daného problému. Čitelnost, obsahová správnost a úplnost vyplněných dokladů. Dodržení technologického postupu a předpisů BOZP. | | | | |
| **Doporučená literatura pro lektory**  Poštovní pravidla III. – Poštovní přeprava,  Věstníky ČP, s. p**.** | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název modulu** | **Doručování poštovních zásilek** | **Kód** | DPZ |
| **Délka modulu** | 10 hod. (5 teorie + 5 praxe) | **Platnost** |  |
| **Typ modulu** | Povinný |  |  |
| **Vstupní předpoklady** | Absolvování modulu TZZ | | |
| **Stručná anotace vymezující cíle modulu**  Cílem modulu je naučit účastníky prakticky doručovat zásilky adresátovi a náhradnímu příjemci. | | | |
| **Předpokládané výsledky výuky**  Absolvent modulu bude schopen:   1. Doručit adresátovi obyčejnou listovní zásilku, doporučenou zásilku a zásilku na dobírku, 2. doručit poštovní zásilku náhradnímu příjemci. | | | |
| **Učivo / obsah výuky**   * Adresát zásilky. * Úložní doba. * Postupy při doručování. * Adresátem je fyzická osoba - doručení obyčejné a zapsané zásilky. * Adresátem je fyzická osoba - doručení zapsané zásilky určené do vlastních rukou. * Adresátem je fyzická osoba - doručení zapsané zásilky určené do vlastních rukou výhradně jen adresáta. * Adresátem je fyzická osoba podnikající - doručení obyčejné a zapsané zásilky. * Adresátem je právnická osoba - doručení obyčejné a zapsané zásilky. * Adresátem je právnická osoba - zásilka je se službou do vlastních rukou nebo do vlastních rukou výhradně jen adresáta. * Doručování zásilek na dobírku. * Zásilky, které nelze doručit náhradnímu příjemci. * Náhradní příjemce. * Postup při doručování zásilek náhradnímu příjemci. * Opakované doručování běžnou doručovací pochůzkou. * BOZ při doručování zásilek, zásady jednání v rizikových situacích | | | |
| **Postupy výuky**   * Výklad. * Instruktáž. * Simulační metody a praktický nácvik * Práce s internetem - hledání informací. | | | |
| **Ukončení modulu**  V průběhu výuky bude lektor pozorovat práci jednotlivých účastníků, na základě cíleného pozorování, řízeného rozhovoru (problémového dotazování) a výsledků dílčích prací účastníků rozhodne, zda účastník dosáhl požadovaných výsledků, či zda jich nedosáhl. Pokud lektor nebude přesvědčen o tom, že účastník všech požadovaných výstupů modulu skutečně dosáhl, zadá účastníkovi úkol, na kterém účastník prokáže/neprokáže, že potřebnými výstupy disponuje. Výuka v modulu je ukončena zápočtem. | | | |
| **Parametry pro hodnocení výsledků výuky**   |  |  | | --- | --- | | **výsledek výuky** | **parametry pro hodnocení** | |  | Správný technologický postup a dodržování BOZP při doručení stanovených druhů zásilek. | |  | Správný technologický postup při doručení zásilky náhradnímu příjemci. | | | | |
| **Doporučená literatura a informační zdroje pro lektory**  Podmínky (Ceník, Základní poštovní služby, Ostatní služby)  www.ceskaposta.cz | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název modulu** | **Reklamace poštovních zásilek** | **Kód** | RPZ |
| **Délka modulu** | 10 hod. (5 teorie + 5 praxe) | **Platnost** |  |
| **Typ modulu** | Povinný |  |  |
| **Vstupní předpoklady** | Absolvování modulu DPZ | | |
| **Stručná anotace vymezující cíle modulu**  Cílem modulu je připravit účastníky tak, aby se orientovali v reklamačním řízení, naučili se přijmout reklamaci, vyplnit reklamační list a sepsat zápis o poškození zásilky. Výuka směřuje k zodpovědné práci účastníků při vyřizování reklamací klientů, pečlivosti při vyplňování reklamační dokumentace a asertivnímu jednání při komunikaci s klienty. | | | |
| **Předpokládané výsledky výuky**  Absolvent modulu bude schopen:   1. Charakterizovat druhy reklamací a vyjmenovat k nim příslušné reklamační lhůty, 2. přijmout reklamaci dodání zapsané zásilky, 3. přijmout reklamaci poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek, 4. přijmout reklamaci peněžní částky. | | | |
| **Učivo / obsah výuky**   * Druhy reklamací. * Vyřizování reklamace dodání zapsané zásilky. * Postup při vyřizování reklamace na podací poště. * Postup při vyřizování reklamace na dodací poště. * Reklamace poškození nebo úbytku obsahu zapsané zásilky. * Vyplnění Reklamačního listu. * Sepsání Zápisu o poškození zásilky.   . | | | |
| **Postupy výuky**   * Výklad. * Názorné předvádění. * Instruktáž a praktický nácvik – situační metoda * Procvičování. * Práce s internetem - hledání informací. * Práce s výukovými programy. | | | |
| **Ukončení modulu**  V průběhu výuky bude lektor pozorovat práci jednotlivých účastníků, na základě cíleného pozorování, řízeného rozhovoru (problémového dotazování) a výsledků dílčích prací účastníků rozhodne, zda účastník dosáhl požadovaných výsledků, či zda jich nedosáhl. Pokud lektor nebude přesvědčen o tom, že účastník všech požadovaných výstupů modulu skutečně dosáhl, zadá účastníkovi úkol, na kterém účastník prokáže/neprokáže, že potřebnými výstupy disponuje. Výuka v modulu je ukončena zápočtem. | | | |
| **Parametry pro hodnocení výsledků výuky**   |  |  | | --- | --- | | **výsledek výuky** | **parametry pro hodnocení** | |  | Správnost popisu jednotlivých druhů reklamací a správné vyjmenování reklamačních lhůt. Správné používání odborné terminologie. | |  | Správnost technologického postupu řešení reklamace dodání zásilky. Soulad s provozními předpisy, vstřícné jednání, ochota a srozumitelnost komunikace. Obsahová správnost údajů v reklamačním listu, čitelnost a bezchybnost zápisů. | |  | Správnost technologického postupu řešení reklamace poškození zásilky. Soulad s provozními předpisy, vstřícné jednání, ochota a srozumitelnost komunikace. Obsahová správnost údajů v reklamačním listu, čitelnost a bezchybnost zápisů. | |  | Správnost technologického postupu řešení reklamace peněžní částky. Soulad s provozními předpisy, vstřícné jednání, ochota a srozumitelnost komunikace. Obsahová správnost údajů v reklamačním listu, čitelnost a bezchybnost zápisů. | | | | |
| **Doporučená literatura pro lektory**  *Poštovní pravidla XIII: Reklamace*. Praha: Generální ředitelství České pošty, s. p., 2002. ISBN 80-86437-08-6. | | | |

# Příloha č. 1 – Rámcový rozvrh hodin vzorového výukového dne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hodinačíslo | Od - do | Předmět - modul |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |

# Příloha č. 2 – Složení zkušební komise

# Příloha č. 3 – Seznam a kvalifikace lektorů jednotlivých modulů

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Seznam lektorů** | | | | | |
| **Jméno, příjmení, popř. titul lektora** | **Vyučovaný předmět/**  **modul**  (vypsat) | **Kvalifikace/**  **vzdělání/**  **studijní obor** | **Odborná praxe**  (počet let) | **Pedagogická praxe**  (počet let) | **Vlastnoruční podpis lektora/ky** (že souhlasí s uvedenými údaji a se zařazením do lektorského sboru) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Příloha č. 4 – Vzor potvrzení o účasti v akreditovaném vzdělávacím programu[[1]](#footnote-1)

Název a adresa vzdělávacího zařízení

Vzdělávací program akreditován MŠMT dne ………… pod čj.: ……………….

potvrzení

**o ÚČASTI V AKREDITOVANÉM VZDĚLÁVACÍM PROGRAMU**

po ukončení vzdělávacího programu rekvalifikačního kurzu, podle vyhl. MŠMT č. 176/2009 Sb., kterou se stanoví náležitosti žádosti o akreditaci vzdělávacího programu, organizace vzdělávání v rekvalifikačním zařízení a způsob jeho ukončení.

Jméno, Příjmení, titul účastníka kurzu

Datum a místo narození

Absolvoval (a) rekvalifikační program: ………(kód)*)*

pro pracovní činnost:

Kurz proběhl v období od ……….….do……………

V rozsahu - na teorii … vyučovacích hodin

- na praxi … hodin

Vzdělávací program obsahoval tyto předměty (moduly):

……………………….. …. hodin

………………………. …. hodin

………………………. …. hodin

……………………… .… hodin

……………………… …. hodin

**Dle vyhlášky MŠMT č. 176/2009 Sb. toto osvědčení o účasti v akreditovaném vzdělávacím programu nenahrazuje doklad o úspěšném absolvování odborné zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání.**

V …………………... dne ……………

………………………………… …..………………………….....

Eva Nováková Pavel Černý

garant kurzu L.S. statutární zástupce vzdělávacího zařízení

Název a adresa zařízení

Škola zařazena do rejstříku škol a školských zařízení/Studijní program akreditován MŠMT\* dne ………… pod čj.: ……………….

potvrzení

**o ÚČASTI V AKREDITOVANÉM VZDĚLÁVACÍM PROGRAMU**

po úspěšném ukončení vzdělávacího programu rekvalifikačního kurzu realizovaného dle § 108, odst. 2, písm. c) zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, školou[[2]](#footnote-2)\* v rámci oboru vzdělání, který má zapsaný v rejstříku škol a školských zařízení nebo vysokou školou s akreditovaným studijním programem podle zvláštního právního předpisu

Jméno, Příjmení, titul účastníka kurzu

Datum a místo narození

Absolvoval (a) rekvalifikační program: ………. (kód*)*

pro pracovní činnost:

Kurz proběhl v období od ……….…..do……………

V rozsahu - na teorii … vyučovacích hodin

- na praxi … hodin

Vzdělávací program obsahoval tyto předměty (moduly):

……………………….. …. hodin

………………………. …. hodin

………………………. …. hodin

……………………… .… hodin

……………………… …. hodin

**Dle vyhlášky MŠMT č. 176/2009 Sb. toto osvědčení o účasti v akreditovaném vzdělávacím programu nenahrazuje doklad o úspěšném absolvování odborné zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání.**

V …………………... dne ……………

………………………………… …..………………………….....

Eva Nováková Pavel Černý

garant kurzu L.S. statutární zástupce vzdělávacího zařízení

# Příloha č. 5 – Způsob zjišťování zpětné vazby od účastníků

## Název vzdělávací instituce

## Hodnocení spokojenosti s kurzem

Název rekvalifikačního programu: **Odborný pracovník obsluhy pošty (37-025-H)**

Termín konání kurzu (od – do):

Vážená účastnice kurzu,

Vážený účastníku kurzu,

žádáme Vás o vyjádření Vaši spokojenosti s obsahem a průběhem tohoto rekvalifikačního kurzu. Vaše hodnocení a názory budou použity pouze pro zkvalitnění vzdělávacího programu a další práce realizátorů kurzu, jsou zcela interní a nebude s nimi jinak nakládáno.

Děkujeme ………………………..

Garant kurzu

1. **Hodnotíte tento program za osobně přínosný**? (Odpověď zaškrtněte)

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

1. **Získali jste znalosti a dovednosti, které jste očekávali?**

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

1. **Myslíte si, že získané znalosti a zkušenosti z tohoto kurzu uplatníte ve Vaší praxi?**

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

1. **Byl pro Vás rozsah probíraného učiva dostačující?**

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

1. **Byl (a) jste spokojen (a) s rozsahem a kvalitou praktické výuky?**

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

1. **Byl (a) jste spokojen (a) s rozsahem a kvalitou teoretické výuky?**

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

1. **Byl výklad učiva pro Vás dostatečně srozumitelný a názorný?**

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

1. **Která témata byla nejvíce zajímavá?**
2. **Vyhovovala Vám organizace výuky?**

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

1. **Co byste v programu a ve výuce zlepšil/-a?**
2. **Celkové hodnocení programu** (stupnice známek jako ve škole 1 - 5):

**Vaše další komentáře a připomínky.** Zejména k označení Spíše ne, Ne**.**

1. Zvolte a vyplňte jeden ze vzorů. Dvoustránkový vzor pro profesní kvalifikace je ke stažení na [www.msmt.cz/vzdelavani](http://www.msmt.cz/vzdelavani) **- další vzdělávání/rekvalifikace.** [↑](#footnote-ref-1)
2. \* Nehodící se vypustí. [↑](#footnote-ref-2)