# Operátor poštovních informačních služeb

Operátor poštovních informačních služeb v provozu pošty a call centra zabezpečuje předávání informací o službách spojených s produkty pošty.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Poštovní a doručovatelské služby |
| **Odborný podsměr:** | nezařazeno do odborného podsměru |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | , |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Obsluha zákazníků v hlasové podobě a elektronické podobě z call centra.
* Poskytování informací spojených s produkty pošty a smluvních partnerů, přepravou zásilek a provozem pošty.
* Zabezpečování informačního servisu zákazníkům a pracovníkům poštovních a doručovatelských služeb.
* Přijímání, evidence a vyřizování dotazů a stížností, včetně cizojazyčných.

## CZ-ISCO

* Pracovníci v informačních kancelářích
* Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech
* Pracovníci v informačních kancelářích
* Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2023

#### Pracovníci v informačních kancelářích (CZ-ISCO 4225)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 32 302 Kč | 46 360 Kč | 54 083 Kč | 27 484 Kč | 38 293 Kč | 47 260 Kč |
| Středočeský kraj | 24 714 Kč | 31 825 Kč | 56 934 Kč |  |  |  |
| Jihočeský kraj | 23 636 Kč | 29 425 Kč | 35 596 Kč |  |  |  |
| Ústecký kraj | 27 864 Kč | 29 520 Kč | 35 654 Kč | 29 367 Kč | 35 919 Kč | 44 879 Kč |
| Kraj Vysočina |  |  |  | 27 187 Kč | 33 556 Kč | 45 965 Kč |
| Jihomoravský kraj |  |  |  | 29 542 Kč | 37 041 Kč | 42 212 Kč |
| Zlínský kraj | 27 024 Kč | 29 287 Kč | 33 428 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 28 366 Kč | 30 826 Kč | 39 565 Kč | 27 928 Kč | 33 220 Kč | 37 721 Kč |

#### Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech (CZ-ISCO 4222)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 30 761 Kč | 42 292 Kč | 63 781 Kč |  |  |  |
| Středočeský kraj | 28 823 Kč | 38 373 Kč | 53 360 Kč |  |  |  |
| Jihočeský kraj | 28 806 Kč | 36 021 Kč | 52 332 Kč |  |  |  |
| Plzeňský kraj | 34 478 Kč | 50 359 Kč | 62 941 Kč |  |  |  |
| Ústecký kraj | 26 200 Kč | 34 785 Kč | 48 194 Kč |  |  |  |
| Liberecký kraj | 23 460 Kč | 30 285 Kč | 45 291 Kč |  |  |  |
| Královéhradecký kraj | 24 730 Kč | 33 616 Kč | 46 176 Kč |  |  |  |
| Pardubický kraj | 26 121 Kč | 34 077 Kč | 43 178 Kč |  |  |  |
| Kraj Vysočina | 26 880 Kč | 36 266 Kč | 54 022 Kč |  |  |  |
| Jihomoravský kraj | 24 796 Kč | 35 578 Kč | 55 441 Kč |  |  |  |
| Zlínský kraj | 22 658 Kč | 32 050 Kč | 51 175 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 25 114 Kč | 32 731 Kč | 46 120 Kč |  |  |  |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 4225 | Pracovníci v informačních kancelářích | 35 918 Kč | 32 520 Kč |
| 4222 | Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech | 35 778 Kč | 37 027 Kč |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Zraková zátěž | x | x |  |  |
| Duševní zátěž |  | x |  |  |
| Pracovní doba, směnnost |  | x |  |  |
| Zátěž teplem | x |  |  |  |
| Zátěž chladem | x |  |  |  |
| Zátěž hlukem | x |  |  |  |
| Zátěž vibracemi | x |  |  |  |
| Zátěž prachem | x |  |  |  |
| Zátěž chemickými látkami | x |  |  |  |
| Zátěž invazivními alergeny | x |  |  |  |
| Zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění | x |  |  |  |
| Zátěž ionizujícím zářením | x |  |  |  |
| Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů | x |  |  |  |
| Celková fyzická zátěž | x |  |  |  |
| Zátěž trupu a páteře s převahou statické práce (manipulace s břemeny) | x |  |  |  |
| Lokální zátěž - zátěž malých svalových skupin | x |  |  |  |
| Lokální zátěž jemné motoriky | x |  |  |  |
| Zátěž prací v omezeném nebo uzavřeném prostoru | x |  |  |  |
| Zátěž prací v nevhodných pracovních polohách | x |  |  |  |
| Práce ve výškách | x |  |  |  |
| Zvýšené riziko úrazu pracovníka | x |  |  |  |
| Zvýšené riziko obecného ohrožení | x |  |  |  |

*Legenda:*

* *1. Stupeň zátěže (minimální zdravotní riziko) - Faktor se při výkonu práce nevyskytuje nebo je zátěž faktorem minimální, vliv faktoru je ze zdravotního hlediska nevýznamný.*
* *2. Stupeň zátěže (únosná míra zdravotního rizika) - Ze zdravotního hlediska je míra zátěže faktorem únosná, nepřekračuje limity stanovené předpisy, vliv faktoru je akceptovatelný pro zdravého člověka.*
* *3. Stupeň zátěže (významná míra zdravotního rizika) - Úroveň zátěže překračuje stanovené limitní hodnoty expozice (zátěže), na pracovištích je nutná realizace náhradních technických a organizačních opatření, nelze vyloučit negativní vliv na zdraví pracovníků.*
* *4. Stupeň zátěže (vysoká míra zdravotního rizika) - Úroveň zátěže vysoce překračuje stanovené limitní hodnoty expozice, na pracovištích musí být dodržován soubor preventivních opatření, častěji dochází k poškození zdraví.*

## Kvalifikace k výkonu povolání

### Školní vzdělání

#### Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz, organizace a ekonomika pošt | 3742M |
| RVP | Logistické a finanční služby | 37-42-M/01 |
| RVP | Logistické a finanční služby | 37-42-L/51 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) | xxxxM |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou | xxxxK |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou | xxxxL |

### Další vzdělání

#### Profesní kvalifikace

* Operátor/operátorka poštovních informačních služeb (37-026-M)

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h26.D.1004 | Orientace v normách a platných technologických postupech týkajících se poštovní přepravy | 3 | Nutné |
| h26.D.1010 | Orientace v normách a platných technologických postupech týkajících se poštovního provozu | 4 | Nutné |
| h26.D.1009 | Orientace v produktech pošty a smluvních partnerů | 4 | Nutné |
| h26.C.1001 | Poskytování poradenství v odborných otázkách poštovního provozu a přepravy | 4 | Nutné |
| h26.C.1026 | Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů | 4 | Nutné |
| h13.C.2012 | Jednání se zákazníkem | 5 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h26.\_.0001 | poštovní předpisy, technické normy, ceníky, poštovní tajemství | 4 | Nutné |
| h26.\_.0011 | poštovní provoz, druhy poštovních zásilek a poštovních služeb | 4 | Nutné |
| h26.\_.0012 | poštovní známky a ceniny | 4 | Nutné |
| h26.\_.0021 | postupy při poskytování peněžních a obstaravatelských poštovních služeb | 4 | Nutné |
| h26.\_.0022 | organizace poštovní přepravy | 3 | Nutné |
| h26.\_.0023 | postupy automatizovaných poštovních technologií | 4 | Nutné |
| j22.\_.0002 | práce v prostředí Windows | 4 | Nutné |
| j22.\_.0041 | využívání elektronické pošty | 4 | Nutné |
| i11.\_.0031 | bankovnictví obecně a bankovní služby | 4 | Nutné |
| i12.\_.0051 | pojišťovnictví obecně, druhy pojištění a jejich rozsahy pojistného krytí | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Obecné dovednosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-3** |
| b01 | Počítačová způsobilost | 3 |
| b02 | Způsobilost k řízení osobního automobilu | 0 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 2 |
| b05 | Právní povědomí | 1 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 3 |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 2 |
| b08 | Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce | 1 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c10\_manualu.pdf*

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c15\_manualu.pdf*

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 4 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 0 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 3 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 3 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 3 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 3 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 3 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 3 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 3 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 3 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 3 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 3 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c9\_manualu.pdf*

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Duševní poruchy
* Poruchy chování
* Závažná psychosomatická onemocnění

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu této pozice je možné pouze po konzultaci s lékařem.*