# 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:** | , |
| **Nadřízené povolání:** | Obsluha poštovního provozu |
| **Příbuzné specializace:** | Pracovník poštovní přepravy, Pokladník pošty, Operátor poštovních informačních služeb, Pracovník poštovní přepážky univerzální, Provozní deklarant pro mezinárodní poštovní provoz, Pracovník poštovních elektronických služeb, Pracovník vnitřní poštovní služby III, Odborný pracovník obsluhy pošty, Pracovník poštovní přepravy pro mezinárodní poštovní provoz, Pracovník vnitřní poštovní služby III, Pracovník poštovní přepravy, Pokladník pošty |
| **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 2020

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 28 030 Kč | 34 508 Kč | 43 989 Kč | 26 104 Kč | 34 088 Kč | 41 568 Kč |
| Středočeský kraj | 18 726 Kč | 27 088 Kč | 29 531 Kč |  |  |  |
| Plzeňský kraj | 25 276 Kč | 27 722 Kč | 30 720 Kč |  |  |  |
| Ústecký kraj | 20 319 Kč | 25 855 Kč | 27 694 Kč | 24 396 Kč | 31 708 Kč | 38 953 Kč |
| Královéhradecký kraj | 24 601 Kč | 27 178 Kč | 32 224 Kč |  |  |  |
| Pardubický kraj | 20 956 Kč | 27 049 Kč | 29 399 Kč |  |  |  |
| Kraj Vysočina |  |  |  | 23 006 Kč | 28 991 Kč | 40 190 Kč |
| Jihomoravský kraj | 21 638 Kč | 27 257 Kč | 28 634 Kč | 28 305 Kč | 33 050 Kč | 36 286 Kč |
| Zlínský kraj | 23 834 Kč | 26 088 Kč | 30 471 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 22 790 Kč | 26 189 Kč | 28 997 Kč | 23 841 Kč | 29 742 Kč | 34 297 Kč |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 25 470 Kč | 34 828 Kč | 49 711 Kč |  |  |  |
| Středočeský kraj | 16 383 Kč | 32 863 Kč | 47 218 Kč |  |  |  |
| Jihočeský kraj | 24 846 Kč | 31 694 Kč | 45 893 Kč |  |  |  |
| Plzeňský kraj | 27 150 Kč | 42 175 Kč | 56 554 Kč |  |  |  |
| Ústecký kraj | 16 024 Kč | 25 239 Kč | 38 167 Kč |  |  |  |
| Královéhradecký kraj | 21 635 Kč | 28 281 Kč | 40 416 Kč |  |  |  |
| Pardubický kraj | 20 952 Kč | 26 863 Kč | 36 974 Kč |  |  |  |
| Jihomoravský kraj | 23 864 Kč | 33 425 Kč | 52 250 Kč |  |  |  |
| Olomoucký kraj | 25 305 Kč | 31 405 Kč | 44 290 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 21 738 Kč | 27 941 Kč | 38 578 Kč |  |  |  |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 4225 | Pracovníci v informačních kancelářích | 31 632 Kč | 26 822 Kč |
| 4222 | Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech | 31 280 Kč | 31 256 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.*