

# Operátor poštovních informačních služeb

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

<b>Odborný směr:</b>	Poštovní a doručovatelské služby
<b>Odborný podsměr:</b>	nezařazeno do odborného podsměru
<b>Kvalifikační úroveň:</b>	Střední vzdělání s maturitní zkouškou
<b>Alternativní názvy:</b>	,
<b>Nadřazené povolání:</b>	Obsluha poštovního provozu Pracovník poštovní přepážky univerzální, Provozní deklarant pro mezinárodní poštovní provoz, Odborný pracovník obsluhy pošty, Pracovník poštovní přepravy pro mezinárodní poštovní provoz, Pracovník vnitřní poštovní služby III, Pracovník poštovní přepravy, Pokladník pošty
<b>Příbuzné specializace:</b>	
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	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

- 42250 - Pracovníci v informačních kancelářích
- 42220 - Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech
- 4225 - Pracovníci v informačních kancelářích
- 4222 - Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech

## Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2018

Pracovníci v informačních kancelářích (CZ-ISCO 4225)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	24 916 Kč	33 634 Kč	39 139 Kč	22 087 Kč	30 440 Kč	37 244 Kč
Středočeský kraj	-	-	-	23 030 Kč	27 663 Kč	30 009 Kč
Ústecký kraj	19 877 Kč	23 261 Kč	32 205 Kč	22 538 Kč	28 347 Kč	34 166 Kč
Kraj Vysočina	-	-	-	19 689 Kč	25 480 Kč	34 737 Kč
Jihomoravský kraj	18 851 Kč	21 856 Kč	24 573 Kč	23 874 Kč	28 475 Kč	32 251 Kč
Moravskoslezský kraj	19 242 Kč	23 147 Kč	26 027 Kč	20 741 Kč	26 172 Kč	29 734 Kč

Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech (CZ-ISCO 4222)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	22 402 Kč	32 098 Kč	50 309 Kč	-	-	-
Středočeský kraj	23 116 Kč	29 942 Kč	40 819 Kč	-	-	-
Jihočeský kraj	20 232 Kč	28 978 Kč	41 715 Kč	-	-	-

Typ JP	ID
Specializace	101238

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Plzeňský kraj	22 121 Kč	30 272 Kč	44 188 Kč	-	-	-
Ústecký kraj	19 109 Kč	25 479 Kč	39 268 Kč	-	-	-
Pardubický kraj	19 195 Kč	25 613 Kč	40 023 Kč	-	-	-
Jihomoravský kraj	21 404 Kč	29 604 Kč	42 212 Kč	-	-	-
Olomoucký kraj	20 146 Kč	24 480 Kč	31 015 Kč	-	-	-
Moravskoslezský kraj	19 769 Kč	25 311 Kč	34 951 Kč	-	-	-

## Hrubé měsíční mzdy v roce 2019 celkem

CZ-ISCO		Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
4225	Pracovníci v informačních kancelářích	23 931 Kč	28 791 Kč
4222	Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech	28 660 Kč	26 615 Kč

## Příklady činností

Příklady činností ze soukromého sektoru	Tarifní stupeň
Nabídka informačních, zprostředkovatelských a elektronických služeb, objednávek časopisů, služeb z IT oblasti a ostatních služeb.	7
Poskytování informací spojených s produkty pošty, přepravou zásilek a provozem pošt buď v hlasové podobě nebo elektronické podobě z call centra.	6
Příjem, evidence a zprostředkování vyřízení stížností.	6

## 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			

Typ JP	ID			
Specializace	101238			
Název	1	2	3	4
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
RVP	Logistické a finanční služby	37-42-M/01
RVP	Logistické a finanční služby	37-42-L/51
KKOV	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz, organizace a ekonomika pošt	3742M

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 poštovních informačních služeb (37-026-M)

## Kompetenční požadavky

### Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
a01	Efektivní komunikace	4
a02	Kooperace (spolupráce)	3
a03	Kreativita	3
a04	Flexibilita	3
a05	Uspokojování zákaznických potřeb	4
a06	Výkonnost	3
a07	Samostatnost	3
a08	Řešení problémů	3
a09	Plánování a organizování práce	3
a10	Celoživotní učení	3
a11	Aktivní přístup	3
a12	Zvládání zátěže	3
a13	Objevování a orientace v informacích	3
a14	Vedení lidí (leadership)	0
a15	Ovlivňování ostatních	3

Popisy úrovní naleznete zde: [http://katalog.nsp.cz/Napoveda/Priloha\\_Manualu\\_NSP/Priloha\\_c10\\_manualu.pdf#page=2](http://katalog.nsp.cz/Napoveda/Priloha_Manualu_NSP/Priloha_c10_manualu.pdf#page=2)

## 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: [http://katalog.nsp.cz/Napoveda/Prilohy\\_Manualu\\_NSP/Priloha\\_c9\\_manualu.pdf#page=2](http://katalog.nsp.cz/Napoveda/Prilohy_Manualu_NSP/Priloha_c9_manualu.pdf#page=2)

## Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h26_.0001	poštovní předpisy, 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	bankovníctví obecně a bankovní služby	4	Nutné
i12_.0051	pojišťovnictví obecně, druhy pojištění a jejich rozsahy pojistného krytí	4	Nutné

## 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

## Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h26.D.1009	Orientace v produktech pošty a smluvních partnerů	4	Nutné
h26.C.1001	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

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon typové pozice

- 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.*