

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:	,
Nadřazené povolání:	Obsluha poštovního provozu
Příbuzné specializace:	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
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

- 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 2020

Pracovníci v informačních kancelářích (CZ-ISCO 4225)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	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)

Typ JP	ID
Specializace	101238

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	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

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

Typ JP	ID			
Specializace	101238			
Název	1	2	3	4
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

Typ JP	ID
Specializace	101238

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

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	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, 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

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

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
a01	Efektivní komunikace	4
a14	Vedení lidí (leadership)	0

Měkké kompetence

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

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Duševní poruchy.
- Poruchy chování.
- Závažná psychosomatická onemocnění.

Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.