



**АГЕНЦИЈА**  
**ЗА КВАЛИФИКАЦИЈЕ**

**СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ**

**ТЕХНИЧАР ПОШТАНСКОГ  
САОБРАЋАЈА И  
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ  
УСЛУГА**

Београд, 2021

## СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

Назив квалификације	<b>ТЕХНИЧАР ПОШТАНСКОГ САОБРАЋАЈА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОНИХ УСЛУГА</b>
---------------------	---

### ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ

КЛАСНОКС <sup>1</sup> / ISCED-F 2013	1041 Услуге транспорта
Ниво НОКС -а <sup>2</sup>	4
Ниво ЕОК-а <sup>3</sup>	4
Врста квалификације	Стручна
Обим квалификације	4 године
Предуслови за стицање квалификације	Ниво 1 НОКС-а - основно образовање и васпитање, основно образовање одраслих, основно балетско образовање и васпитање и основно музичко образовање и васпитање
Облици учења	- Формално образовање
Врста јавне исправе	- Диплома; - Уверење о положеним испитима у оквиру савладаног програма за образовни профил;

### РЕЛЕВАНТНОСТ КВАЛИФИКАЦИЈЕ ЗА ЗАПОШЉАВАЊЕ И НАСТАВАК ОБРАЗОВАЊА

Проходност у систему квалификација	-Ниво 5 НОКС-а; -Ниво 6 НОКС-а (подниво 6.1 и 6.2); -Ниво 7 НОКС-а (подниво 7.1)
Занимање	4412 Службеници за обављање поштанских услуга 4222.01 Службеник у позивном центру
Стандард занимања <sup>4</sup>	-

<sup>1</sup> Систем према коме се квалификације разврставају и шифрирају у НОКС- у, усклађен са Међународном стандардном класификацијом образовања ISCED 13-F.

<sup>2</sup> Национални оквир квалификација Републике Србије (НОКС)

<sup>3</sup> Европски оквир квалификација (енг. *European Qualifications Framework*)

<sup>4</sup> До доношења стандарда занимања, повезаност стандарда квалификације Техничар поштанског саобраћаја и телекомуникационих услуга заснована је на подацима о занимањима који су утврђени на основу прописа из области рада и запошљавања (према: Закон о НОКС-у, чл.50.), као и на опису рада из иницијалног предлога стандарда квалификације у оквиру Иницијативе за развој и усвајање стандарда квалификације Техничар поштанског саобраћаја и телекомуникационих услуга.

## ИСХОДИ УЧЕЊА

Општи опис квалификације	<p>Техничар поштанског саобраћаја и телекомуникационих услуга пружа поштанске, поштанско-финансијске, поштанско-логистичке и телекомуникационе услуге.</p> <p>Обучен је за: пријем и отпрему различитих врста пошиљака; сортирање пошиљака у јединицама за прераду пошиљака и поштанско-логистичким центрима; обављање послова шалтерског пословања из области поштанско-финансијских услуга; презентовање карактеристика и техничких услова за пружање телекомуникационих услуга; решавање жалби и рекламација корисника поштанских и телекомуникационих услуга у складу са процедуром; комуницирање са корисницима поштанских и телекомуникационих услуга телефонским и електронским путем, у складу са пословном културом и стандардима пословања.</p> <p>Вешто и делотворно комуницира у различитим контекстима на српском, енглеском и још једном страном језику активно доприноси неговању културе изражавања; продуктивно примењује математичке моделе, техничка и технолошка знања и информационо-комуникационе технологије (ИКТ) у решавању проблема; ефикасно учи, усавршава се и развија своју каријеру; активно учествује у иницирању и реализацији пројеката који доприносе добробити заједнице и одрживом развоју.</p> <p>Активно доприноси неговању толеранције, људских права и културне традиције и баштине у оквиру организације и у различитим социјалним контекстима; одговоран је према сопственом здрављу и спреман је да се укључи у активности усмерене ка очувању окружења у којем живи и ради.</p> <p>Ниво општих и стручних знања, вештина, способности и ставова у оквиру стечених компетенција, техничару поштанског саобраћаја и телекомуникационих услуга омогућава запошљавање и даљи наставак школовања.</p>
Компетенције	<ul style="list-style-type: none"><li>- Планирање и организација рада на радном месту у јединицама поштанске мреже;</li><li>- Пружање поштанских и поштанско-логистичких услуга;</li><li>- Пружање поштанско-финансијских услуга;</li><li>- Пружање телекомуникационих услуга;</li><li>- Вођење комуникације са корисницима услуга у информативним центрима;</li><li>- Кључне компетенције<sup>5</sup>.</li></ul>

<sup>5</sup> На основу Правилника о општим стандардима постигнућа за крај општег средњег образовања и средњег стручног образовања у делу опште образовних предмета („Службени гласник РС”, бр. 117/13).

По стеченој квалификацији, лице ће бити у стању да:

Знања

- интерпретира Закон и друге прописе којима се регулише поштански и телекомуникациони саобраћај;
- наведе потребна средства за рад (обрасце, уговоре, новац, хартије од вредности и др.) и документацију за евидентирање и извештавање на радном месту;
- наведе радне поступке у процесу пружања поштанских услуга и преради поштиљака;
- опише процедуре управљања пословном документацијом и руковања опремом у поштанском саобраћају;
- наведе основне карактеристике поштиљака и врсте услуга у поштанском саобраћају;
- разликује врсте електронских поштанских услуга и њихове карактеристике;
- опише технолошки процес и фазе преноса пакетских и експрес поштиљака;
- наведе токове поштиљака у поштанско-логистичком центру у зависности од врсте поштиљака;
- опише услуге складиштења, транспорта, прераде и шпедиције поштиљака;
- објасни врсте и поступак решавања рекламација на пружене поштанске и телекомуникационе услуге;
- наведе банкарске, финансијске и платне услуге које се пружају у јединицама поштанске мреже;
- опише опште услове уплате и исплате, инструменте платног промета и процедуру за отварање текућег и девизног рачуна;
- опише елементе телекомуникационе мреже;
- наведе основне карактеристике телекомуникационих услуга и опише поступке у процесу преноса информација електронским путем;
- објасни процедуре у пословној кореспонденцији и комуникацији са корисницима поштанских и телекомуникационих услуга;
- прати податке стању на тржишту, односно потражњи за одређеним производом и услугом;
- наведе процедуре у комуникацији са корисницима услуга у информативним центрима;
- наведе мере безбедности и здравља на раду при пружању поштанских и телекомуникационих услуга.

Вештине

- користи поштански информациони систем, средства за рад и рукује опремом у поштанском саобраћају;

Вештине

- предлаже одговарајућу услугу у складу са захтевима корисника и условима пословања пружаоца поштанских и телекомуникационих услуга; врши прорачун цене услуге у складу са важећим прописима и наплату пружених поштанских услуга;
- спроводи поступке пријема и отпреме различитих врста пошиљака и сачињава закључке;
- спроводи накнадне поступке и поступке са неуручивом и неиспоручивом пошиљком;
- припрема документацију поштанских пошиљака за складиштење, шпедицију и транспорт;
- сортира пошиљке у јединицама за прераду пошиљака и поштанско-логистичким центрима;
- врши трансакције уплате и исплате поштанских и других докумената платног промета;
- врши пријем и отпрему телеграма;
- представи кориснику карактеристике и техничке услове пружања телекомуникационих услуга;
- припреми потребну документацију и спроводи процедуру закључивања уговора са корисницима телекомуникационих услуга;
- спроводи рекламациони поступак за пружене поштанске и телекомуникационе услуге;
- прими или проследи телефонски позив/електронски упит, узме и евидентира податке, пружи информацију и савет у вези са конкретном услугом/производом у информативним центрима;
- делотворно и вешто комуницира и води пословну кореспонденцију на српском, енглеском и још једном страном језику;
- ефикасно одговара на упите корисника поштанских и телекомуникационих услуга, телефонским и електронским путем;
- примењује начине управљања конфликтима и конструктивног решавања проблемских ситуација у раду и односу са корисником услуга;
- ефикасно примењује ИКТ за прикупљање података, у реализацији задатака и вођењу евиденција;
- одговорно и продуктивно учествује у животу организације у којој ради и друштвеном животу заједнице;
- ефикасно примењује мере безбедности и здравља на раду, заштите од пожара и заштите животне средине у области поштанских и телекомуникационих услуга.

Способности и ставови

- самостално, одговорно, уредно и прецизно обавља поверене послове у складу законом, важећим прописима и стандардима квалитета у поштанском и телекомуникационом саобраћају;
- ефикасно планира и организује време и активности поштујући рокове;
- организује рад мање групе радника по радним местима у јединици поштанске мреже, у складу са утврђеним процедурама;
- разуме значај прецизног и уредног вођења пословне документације;
- испољи љубазност, комуникативност, предузимљивост и флексибилност у односу према корисницима поштанских и телекомуникационих услуга;
- коректно и професионално представља корисницима поштанске и телекомуникационе услуге поштујући права корисника услуга, норме и обавезе организације у којој ради;
- увиђа значај благовременог одговора на уложене рекламације и упите корисника поштанских и телекомуникационих услуга;
- свестан је важности примене иновација у пружању услуга и прилагођавања на промене у радном процесу;
- прати и обезбеђује квалитет поштанске и телекомуникационе услуге у свим фазама радног процеса;
- успешно управља процесом учења, унапређује своју каријеру и компетенције на основу сопственог искуства и сарадње са колегама;
- испољава позитиван однос према функционалности и техничкој исправности опреме, уређаја и средстава за рад које користи при обављању посла;
- промовише вредности сарадње у професионалном и животном окружењу и доприноси култури уважавања и сарадње;
- испољава поштовање права других и уважавање културолошких разлика, руководећи се правима и одговорностима које има као припадник заједнице;
- промовише принцип ефикасног коришћења енергије и одрживог развоја;
- испољава одговоран однос према свом здрављу, здрављу других, према заштити животне средине и спреман је да се на том пољу ангажује.

<p>Начин провере остварености исхода учења</p>	<p>Праћење развоја и напредовања ученика у достизању исхода и стандарда постигнућа, као и напредовање у развијању компетенција обавља се формативним и сумативним оцењивањем.</p> <p>Оцењивање је описно и бројчано.</p> <p>Бројчане оцене ученика су:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- одличан (5),</li> <li>- врло добар (4),</li> <li>- добар (3),</li> <li>- довољан (2) и</li> <li>- недовољан (1).</li> </ul> <p>Оцена недовољан (1) није прелазна оцена.</p> <p>Оцењивање се остварује применом различитих метода и техника (пројектни, радни задаци и сл.).</p> <p>Сумативно на полугодишту, крају школске године и на стручној матури.</p>
--	---

### ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА КВАЛИФИКАЦИЈЕ

<p>Квалификације реализатора програма</p>	<p>Одговарајуће образовање:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• нивоа 5 НОКС-а,</li> <li>• нивоа 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2) и</li> <li>• нивоа 7 НОКС -а (подниво7.1),</li> </ul> <p>у складу са Законом о основама система образовања и васпитања, а изузетно одговарајуће образовање нивоа 3 и 4 уколико се за одговарајуће предмете не образују наставници са високим образовањем.</p>
<p>Организација надлежна за издавање јавне исправе</p>	<p>Средње стручне школе</p>