

Výkonové štandardy vychádzajúce z kvalifikačného štandardu pre príslušné povolania,
na ktoré sa žiaci pripravujú v študijnom odbore 6475 H technicko-administratívny pracovník

Kvalifikačný štandard pre povolania:

Informátor, pracovník kontaktného centra, pracovník podateľne, pracovník reprografie, recepčný (okrem hotelového).

Vedomosti:

- *definovať zásady komunikácie a spoločenského styku pracovníkov prvého kontaktu s návštevníkom*
- *popísať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie*
- *popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou*
- *vysvetliť základy etikety súvisiace s kvalifikáciou*
- *definovať predajné postupy používané pri predaji cez telefón*
- *definovať pojem prozákaznícka orientácia*
- *popísať zásady reklamačného poriadku*
- *popísať administratívne postupy využívané v podateľni*
- *popísať pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov*
- *vysvetliť princípy listového tajomstva*
- *definovať zásady BOZP, PO, hygieny práce a ochrany životného prostredia*
- *špecifikovať potrebné nástroje, pomôcky modernej výpočtovej techniky a ich používanie*
- *popísať postupy odpadového hospodárstva a princípy zhodnocovania odpadov*
- *vysvetliť technologické postupy pri reprografických, skenovacích a ofsetových prácach*
- *popísať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie*
- *popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou*
- *definovať zásady komunikácie a spoločenského styku pracovníkov prvého kontaktu s návštevníkom*
- *definovať zásady ochrany spotrebiteľa a postupy pri riešení sťažností a reklamácií*
- *charakterizovať predpísanú administratívu a vysvetliť obeh účtovných dokladov*

Zručnosti:

- *obsluhovať telefónnu ústredňu*
- *vykonávať telefonické a osobné dojednávacie návštevy*
- *uvádzať návštevy*
- *orientovať sa v plánoch budovy*
- *vyhľadávať informácie pomocou PC*
- *reprodukovať informácie*
- *zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v slovenskom jazyku*
- *zabezpečovať eskaláciu a včasné vyriešenie zákazníckeho problému*
- *používať digitálne technológie na požadovanej úrovni (vrátane databázových programov)*
- *vybavovať telefonické hovory*
- *riešiť reklamácie*
- *predávať produkty cez telefón*
- *získavať spätnú väzbu o kvalite a dodržaní zmluvných podmienok*
- *vytvárať reporty pre ďalšie spracovanie*
- *používať počítačové tabuľkové procesory, textové editory a pod*
- *používať bežné kancelárske zariadenia*
- *vytvárať registratúrne záznamy došlých dokumentov*
- *triediť a spracovať informácie s využitím výpočtovej techniky*
- *aplikovať princípy listového tajomstva*
- *komunikovať zrozumiteľne a spisovne v slovenskom jazyku*
- *spracovať farebné a čiernobiele predlohy na skeneroch*
- *prakticky aplikovať základné úpravy digitálnych obrazových záznamov pomocou grafického programu*
- *kalibrovať skenery, digitálne tlačiarenské zariadenia s použitím príslušných softwarov*

- *dodržiavať technologické disciplíny pri reprografických, skenovacích a ofsetových prácach*
- *používať tlačiarenské techniky (skenovanie, ofsetové práce, práce súvisiace s kopírovaním)*
- *dodržiavať zásady BOZP, PO, hygieny práce a ochrany životného prostredia*
- *používať bežné kancelárske zariadenia*
- *spracovávať, resp. vybavovať korešpondenciu*
- *vybavovať telefonické hovory*
- *spracovávať a kompletizovať administratívnu dokumentáciu (zakladanie, triedenie, vyhľadávanie, evidovanie,*
- *archivovanie*
- *využívať informačno – komunikačné technológie, programy (databázy, operačné systémy a i.) a administratívno –*
- *technické zručnosti vo svojej práci*
- *reprodukovať požadované informácie*
- *zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v slovenskom jazyku*
- *zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v cudom jazyku*

Kompetencie:

- *flexibilita*
- *schopnosť zvládať stresové situácie*
- *zodpovednosť za zverené úlohy*
- *komunikatívnosť*
- *samostatnosť pri prezentovaní*
- *schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy*
- *schopnosť komunikovať so zákazníkom*
- *schopnosť nadväzovať sociálny kontakt*
- *schopnosť prozákaznickej orientácie pri predaji, reklamáciách a vybavovaní žiadostí zákazníka*
- *schopnosť asertívnej komunikácie*
- *zodpovednosť za správne sprostredkovanie informácií*
- *schopnosť kultivovaného slovného a písomného prejavu*
- *schopnosť flexibility a empatie*
- *zodpovednosť za kvalitu svojej práce*
- *samostatnosť pri plnení pracovných úloh*
- *kooperatívne riešiť konflikty a problémy*
- *schopnosť empatie*
- *zodpovednosť za kvalitu odvedenej práce*
- *samostatnosť v rozhodovaní*
- *schopnosť efektívnej spolupráce v skupine podľa požiadaviek pracovnej činnosti*
- *trpezlivosť*
- *komunikatívnosť*
- *organizačná schopnosť*
- *schopnosť sociálneho kontaktu*
- *zodpovednosť za zverené úlohy*