

**MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY**



**ŠTÁTNY INŠTITÚT ODBORNÉHO VZDELÁVANIA**

# **DODATOK č. 1**

**ktorým sa mení  
ŠTÁTNY VZDELÁVACÍ PROGRAM  
pre odborné vzdelávanie a prípravu, skupinu  
študijných a učebných odborov**

## **37 DOPRAVA, POŠTY A TELEKOMUNIKÁCIE**

Schválilo Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky dňa  
15. januára 2013 pod číslom 2013-762/1857:10-925 s účinnosťou  
od 1. septembra 2013 začínajúc prvým ročníkom.

**SCHVÁLILO**

**Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej  
republiky dňa 19. júna 2014 pod číslom 2014-2143/30015:8-10E0  
s účinnosťou od 1. októbra 2014 začínajúc prvým ročníkom.**

<b>Obsah</b>		<b>Strana</b>
<b>1</b>	<b>Úvod do štátneho vzdelávacieho programu</b>	
1.3	Záznamy o platnosti a revidovaní štátneho vzdelávacieho programu	3
<b>4</b>	<b>Osobitosti a podmienky vzdelávania žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami</b>	4
<b>SKUPINA ŠTUDIJNÝCH ODBOROV ÚPLNÉ STREDNÉ ODBORNÉ VZDELANIE</b>		
8.4	Vzdelávacie štandardy špecifické pre študijné odbory	
	klientsky manažér pošty	4
<b>SKUPINA ŠTUDIJNÝCH ODBOROV ÚPLNÉ STREDNÉ ODBORNÉ VZDELANIE (pomaturitné kvalifikačné štúdium)</b>		
16.4	Vzdelávacie štandardy špecifické pre študijné odbory	
	poštový manipulants, poštová prevádzka	6
	klientsky manažér pošty	8

# 1 ÚVOD DO ŠTÁTNEHO VZDELÁVACIEHO PROGRAMU

## 1.3 Záznamy o platnosti a revidovaní štátneho vzdelávacieho programu

### Štátny vzdelávací program úplného stredného odborného vzdelania

Účinnosť dodatku ŠVP Dátum	Revidovanie ŠVP Dátum	Záznam o inovácii, zmenách úpravách a pod.
01. 10. 2014	jún 2014	<b>Zmena:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nahradenie študijného odboru poštový manipulant študijným odborom klientsky manažér pošty v osobitostiach a podmienkach vzdelávania žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami na s. 17, v časti 4.</li><li>2. Vypustenie názvu študijného odboru poštový manipulant zo spoločných vzdelávacích štandardov pre študijné odbory poštový manipulant a poštová prevádzka na s. 101 v časti 12.4.</li><li>3. Doplnenie vzdelávacích štandardov študijného odboru klientsky manažér pošty na s. 103 v časti 12.4.</li></ol> <b>Odôvodnenie:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>a) Zosúladenie obsahu štátneho vzdelávacieho programu s trinástym a štrnástym bodom vyhlášky Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky č.156/2014 Z. z., ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 282/2009 Z. z. o stredných školách v znení neskorších predpisov.</li></ol>

### Štátny vzdelávací program úplného stredného odborného vzdelania pre pomaturitné štúdium

Účinnosť dodatku ŠVP Dátum	Revidovanie ŠVP Dátum	Záznam o inovácii, zmenách úpravách a pod.
01. 10. 2014	jún 2014	<b>Zmena:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Vypustenie vzdelávacích štandardov študijných odborov poštový manipulant a poštová prevádzka na s. 143 – 145 v časti 16.4.</li><li>5. Doplnenie vzdelávacích štandardov študijného odboru klientsky manažér pošty na s. 145, v časti 16.4.</li></ol> <b>Odôvodnenie:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>a) Zosúladenie obsahu štátneho vzdelávacieho programu s trinástym a štrnástym bodom vyhlášky Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky č.156/2014 Z. z., ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 282/2009 Z. z. o stredných školách v znení neskorších predpisov.</li></ol>

1. Na s. 17 v časti 4 Osobitosti a podmienky vzdelávania žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami sa slová „• poštový manipulants“ nahradzajú slovami „• klientsky manažér pošty“.
2. Na s. 101 v časti Vzdelávacie štandardy špecifické pre študijný odbor „poštový manipulants, poštová prevádzka“ sa vypúšťajú slová „poštový manipulants“.
3. Na s. 103 v časti 12.4 Vzdelávacie štandardy špecifické pre študijné odbory sa za vzdelávacie štandardy pre študijný odbor „poštová prevádzka“ vkladajú vzdelávacie štandardy pre študijný odbor „klientsky manažér pošty“, ktoré znejú:

<b>Študijný odbor</b>
<b>KLIENSKY MANAŽÉR POŠTY</b>
<b>TEORETICKÉ VZDELÁVANIE</b>
<b>Výkonové štandardy</b>
<p><b>Absolvent má:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definovať ekonomické pojmy a ovládať ich súvislosti v oblasti trhu poštových služieb,</li> <li>- ovládať teóriu modernej ekonomiky a princípy trhovej ekonomiky. Môže využívať zákony a iné usmernenia podnikania a prevádzkovania v oblasti poštových a bankových činností. Je pripravený riešiť parciálne ekonomické úlohy, analyzovať a komentovať základné ekonomické dokumenty charakterizujúce činnosť podniku,</li> <li>- zhromažďovať, analyzovať a využívať technické prevádzkovo-ekonomické informácie na každodenné riešenie úloh v oblasti činnosti podniku zaoberajúcim sa podnikaním v rámci poštových služieb,</li> <li>- účtovať, resp. ovládať základy podvojného účtovníctva a evidencie,</li> <li>- definovať zásady podnikateľských plánov, manažmentu, marketingu v malých, stredných a veľkých podnikoch,</li> <li>- sa orientovať v platnej legislatíve z oblasti pracovno-právnych vzťahov, daňovníctva, poisťovníctva, bankovníctva a poštových služieb,</li> <li>- sa správne a adekvátne vyjadrovať prostredníctvom verbálnej a neverbálnej komunikácie v odbornej oblasti poštových služieb,</li> <li>- nachádzať štandardné riešenia pracovnej situácie a sociálnych vzťahov,</li> <li>- schopnosť aj v časovej tiesni, skúmať príčiny rôznych nepredvídaných situácií a kritických momentov, rozoznať priority pridelených úloh, racionálne organizovať pracovný čas vlastný aj pracovného tímu,</li> <li>- ovládať spôsob a postup odstránenia zistených chýb, nedostatkov a nepravidielností,</li> <li>- určiť vhodný výber a začlenenie jednoduchých mechanizačných zariadení do technologického procesu, ktoré sa používajú pri manipulácii s poštovými zásielkami, obstarávateľských, peňažných, pokladničných a bankových činnostiach,</li> <li>- poznať technologické postupy v oblasti poštových služieb,</li> <li>- ovládať hospodársku geografiu jednotlivých štátov.</li> </ul>
<b>Obsahové štandardy</b>
<p><b>Ekonomika</b></p> <p>Obsah vzdelávania uvádza žiakov do problematiky ekonomiky, hospodárskej praxe základných vzťahov a podstaty fungovania trhovej ekonomiky. Žiaci si osvoja používanie odbornej ekonomickej ter-</p>

minológie, získajú poznatky z oblasti makroekonómie a ekonomiky podniku, prehľad o zákonitostiach a javoch trhovej ekonomiky, učia sa porozumieť základným prvkom trhu a osvoja si vedomosti o fungovaní trhu a jeho subjektoch. Oboznámia sa s podstatou podnikateľskej činnosti, jednotlivými formami podnikania a ich charakteristikou. Súčasťou obsahu vzdelávania sú odborné vedomosti o podniku, základných podnikových činnostiach, jeho hospodárení, postavení na trhu. Žiaci si osvoja vedomosti o podstate a štruktúre národného hospodárstva a naučia sa porozumieť základným makroekonomickým ukazovateľom. Žiaci získajú základné vedomosti z oblasti daňovej sústavy, poisťovníctva a bankovníctva.

### **Manažment**

Súčasťou obsahu vzdelávania sú vedomosti a zručnosti z oblasti personálneho manažmentu. Učivo sa pozostáva z náuky o plánovaní a stanovovaní cieľov, o rozhodovacích procesoch, o metódach vedenia a motivácie moderného personálneho manažmentu, o kontrolných procesoch spätnej väzby. Žiaci tiež získajú vedomosti z oblasti manažmentu Slovenskej pošty a jej súčasnej organizačnej štruktúry. Žiak je oboznámený s možnosťami manažovania pracovného tímu.

### **Základy účtovníctva**

Obsah vzdelávania poskytuje žiakovi získať poznatky o spôsoboch a postupoch účtovania v sústave podvojného účtovníctva. Cieľom je vysvetliť im základné pojmy a úlohy a podstaty podvojného účtovníctva. Pochopenie dvojakeho pohľadu na majetok účtovnej jednotky, ktoré je predpokladom pre správne účtovanie v sústave podvojného účtovníctva. Účtovníctvo je dokladovou evidenciou ekonomických informácií, preto súčasťou učiva je aj problematika účtovnej dokumentácie, účtovných záznamov, účtovných zápisov a účtovných kníh. Súčasťou obsahu vzdelávania je aj praktické účtovanie jednoduchých príkladov v ekonomickom softvéri, tvorba účtovných dokladov a ich evidencia.

### **Poštové a peňažné služby**

Obsah vzdelávania poskytuje žiakovi získať ucelený prehľad o organizácii národného a svetového poštovníctva a o poštovej legislatíve. Žiak si osvojuje princípy podávania, prepravy a dodávania zásielok, osvojuje si technológiu peňažných a pokladničných služieb, obstarávateľských a doplnkových služieb, poskytovania služieb štátu a pod., zoznamuje sa s technickými prostriedkami používanými pri manipulácii so zásielkami. Dôležitou súčasťou poštových a peňažných služieb sú reklamácie a odstraňovanie nepravidelností. Hospodárska geografia umožňuje žiakovi získať podrobnejší prehľad o štátoch Európy a základné vedomosti o ostatných štátoch sveta. Poznatky nadobudnuté v rámci hospodárskej geografie tvoria nevyhnutný základ kvalitnej realizácie poštovej prevádzky a súvisiacich logistických činností. Logistika je zameraná na optimalizáciu premiestňovacieho procesu a úkony spojené so spracovávaním zásielok počas prepravy.

### **Komunikácia**

Obsah vzdelávania poskytuje žiakovi vedomosti a zručnosti z oblasti spoločenskej komunikácie, administratívnej činnosti, verbálnej a neverbálnej komunikácie a prípravu žiaka na pracovné pohovory. Táto časť vzdelávania umožňuje žiakovi získať vedomosti a zručnosti z oblasti komunikácie, prezentačných zručností, ústretového vybavovania zákazníkov a etiky. Táto oblasť vedie žiaka k efektívnej komunikácii so zákazníkom, ale aj k sebaanalýze a sebahodnoteniu. Žiak tak môže analyzovať svoje schopnosti, negatívne a pozitívne stránky a stanoviť si životné ciele. Uvažuje aj nad riešením problémov, ktoré sa bezprostredne týkajú reálneho života, pracovných ale aj osobných plánov. Žiak sa naučí písať na PC a využívať textové editory. Aplikuje pri tom desaťprstovú hmatovú metódu. Získava vedomosti a zručnosti z oblasti písania personálnych a obchodných listov. Zároveň oblasť ponúka rady, ktoré žiak môže využiť pri uplatňovaní na trhu práce a hľadaní vhodného zamestnania, ale aj pri komunikačnom styku so zamestnávateľom. Mnohé z týchto rád môže žiak aplikovať aj pri iných situáciách napr. stretnutiach s obchodnými partnermi, telefonovaní s klientmi a pod.

### **Informačné a komunikačné technológie**

Obsah vzdelávania vedie žiakov používať operačný systém, kancelársky software a pracovať s bežným aplikačným programovým vybavením vrátane špecifického programového vybavenia, ktoré sa používa v oblasti poštových a peňažných služieb.

## **PRAKTICKÁ PRÍPRAVA**

### **Výkonové štandardy**

**Absolvent vie:**

- sa správne orientovať v prevádzkových predpisoch a pomôckach,
- vykonávať technologické postupy v oblasti spracovania poštových zásielok, peňažnej, pokladničnej služby, bankových produktov, obstarávateľských a doplnkových služieb, poskytovania služieb štátu, vyhotovovať a viesť prevádzkové doklady,
- písať desaťprstovou hmatovou metódou,
- vytvárať a spracovávať texty a tabuľky v súlade s platnými normami,
- vecne, jazykovo a formálne správne vyhotovovať písomnosti v papierovej a elektronickej forme,
- používať prostriedky malej a strednej mechanizácie využívané na pracoviskách zabezpečujúcich poštové a peňažné služby,
- využívať informačné technológie pri riešení praktických úloh,
- dodržiavať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a hygiene práce.

### Obsahové štandardy

#### **Odborný výcvik**

Obsah vzdelávania odborného výcviku vedie žiakov k nadobudnutiu, prehĺbovaniu a upevňovaniu odborných vedomostí a praktických zručností. Používaním a dodržiavaním technologických postupov v súčinnosti s používaním platných noriem a predpisov sa vytvárajú u žiakov predpoklady na samostatný a kvalitný výkon práce s aplikáciou vedomostí získaných v teoretickej oblasti odborného vzdelávania daného študijného odboru. Odborný výcvik úzko súvisí so starostlivosťou o bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, vytváraním vhodných pracovných podmienok, životným prostredím a starostlivosťou o zdravie človeka.

#### **4. Na s. 143 – 145 v časti 16.4 Vzdelávacie štandardy špecifické pre študijné odbory „poštový manipulant, poštová prevádzka“ sa slová:**

<b>Študijný odbor</b> <b>POŠTOVÝ MANIPULANT</b> <b>POŠTOVÁ PREVÁDZKA</b>
<b>TEORETICKÉ VZDELÁVANIE</b>
<b>Výkonové štandardy</b>
<b>Absolvent má:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definovať ekonomické pojmy a ovládať ich súvislosti v oblasti poštových a bankových činností,</li> <li>- ovládať teóriu modernej ekonomiky a princípy trhovej ekonomiky. Môže využívať zákony a iné usmernenia podnikania a prevádzkovania v oblasti poštových a bankových činností. Je pripravený riešiť parciálne ekonomické úlohy, analyzovať a komentovať základné ekonomické dokumenty charakterizujúce činnosť podniku,</li> <li>- zhromažďovať, analyzovať a využívať technické prevádzkovo-ekonomické informácie na každodenné riešenie úloh v oblasti činnosti podniku zaoberajúcim sa podnikaním v rámci poštových a bankových činností,</li> <li>- účtovať resp. ovládať základy podvojného účtovníctva a evidencie,</li> <li>- definovať zásady podnikateľských plánov, manažmentu, marketingu v malých, stredných a veľkých podnikoch,</li> <li>- sa orientovať v platnej legislatíve z oblasti pracovno-právnych vzťahov, daňovníctva, poisťovníctva a bankovníctva,</li> <li>- využívať základné ekonomické pojmy, vzťahy a zákonitosti aj princípy racionalizácie technologických procesov na zvýšenie hospodárnosti využívania existujúcich zdrojov,</li> <li>- sa správne a adekvátne vyjadrovať prostredníctvom verbálnej a neverbálnej komunikácie</li> </ul>

- v odbornej oblasti poštových a bankových činností,
- nachádzať štandardné riešenia pracovnej situácie a sociálnych vzťahov,
- schopnosť aj v časovej tiesni, skúmať príčiny rôznych nepredvídaných situácií a kritických momentov, rozoznať priority pridelených úloh, racionálne organizovať pracovný čas vlastný aj pracovného tímu,
- ovládať spôsob a postup odstránenia zistených chýb, nedostatkov a nepravidielností,
- určiť vhodný výber a začlenenie jednoduchých mechanizačných zariadení do technologického procesu, ktoré sa používajú pri manipulácii s poštovými zásielkami, obstarávateľských, peňažných, pokladničných a bankových činnostiach,
- poznať technologické postupy v oblasti poštových a bankových činností,
- pomenovať systém organizácie a riadenia poštových a bankových činností,
- ovládať hospodársku geografiu jednotlivých štátov.

## Obsahové štandardy

### **Ekonomika**

Obsah vzdelávania uvádza žiakov do problematiky ekonomiky, hospodárskej praxe základných vzťahov a podstaty fungovania trhovej ekonomiky. Žiaci si osvoja používanie odbornej ekonomickej terminológie, získajú poznatky z oblasti makroekonomie a ekonomiky podniku, prehľad o zákonitostiach a javoch trhovej ekonomiky, učia sa porozumieť základným prvkom trhu a osvoja si vedomosti o fungovaní trhu a jeho subjektoch. Oboznámia sa s podstatou podnikateľskej činnosti, jednotlivými formami podnikania a ich charakteristikou. Súčasťou obsahu vzdelávania sú odborné vedomosti o podniku, základných podnikových činnostiach, jeho hospodárení, postavení na trhu. Žiaci si osvoja vedomosti o podstate a štruktúre národného hospodárstva a naučia sa porozumieť základným makroekonomickým ukazovateľom. Získajú základné vedomosti z oblasti daňovej sústavy, poisťovníctva, bankovníctva, finančnej gramotnosti. Významnú súčasť vzdelávania tvoria pracovnoprávne vzťahy a možnosti uplatnenia absolventa na trhu práce. Dôležitou súčasťou ekonomického vzdelávania sú aj základné poznatky zo sústavy podvojného účtovníctva. Žiaci si osvoja pravidlá účtovania majetku podniku, finančné účty, zúčtovacie vzťahy, náklady a výnosy podniku, zisťovanie hospodárskeho výsledku podniku.

### **Poštové a peňažné činnosti**

Obsah vzdelávania poskytuje žiakovi získať ucelený prehľad o organizácii národného a svetového poštovníctva a o poštovej legislatíve. Žiak si osvojuje princípy technologických postupov podávania, prepravy a dodávania zásielok, osvojuje si technológiu peňažných a pokladničných služieb, zoznámuje sa s technickými prostriedkami používanými pri manipulácii so zásielkami, získava poznatky o metódach marketingu s aplikáciou na poštový podnik. Hospodárska geografia umožňuje žiakovi získať podrobnejší prehľad o štátoch Európy a základné vedomosti o ostatných štátoch sveta. Poznanky nadobudnuté v rámci hospodárskej geografie tvoria nevyhnutný základ kvalitnej realizácie poštovej prevádzky a súvisiacich logistických činností. Logistika je zameraná na optimalizáciu premiestňovacieho procesu a úkony spojené so spracovávaním zásielok počas prepravy. Dôležitou súčasťou tohto úseku odborného vzdelávania sú bankové činnosti. Žiaci získavajú okrem základných vedomostí z bankovej sústavy aj podrobnejšie poznatky o aktívnych, pasívnych a neutrálnych operáciách komerčnej banky.

### **Komunikácia**

Táto časť vzdelávania umožňuje žiakovi nadobudnúť teoretické vedomosti a praktické zručnosti nevyhnutné na úspešné vykonávanie základných administratívnych prác, spojených s písaním na stroji. Žiak rýchlo a presne dokáže ovládať klávesnicu desaťprstovou hmatovou metódou, využívať editačné funkcie textového editoru a v tabuľkovom procesore vie správne aplikovať požiadavky normalizovanej úpravy písomnosti. Žiak vie vytvárať písomnosti a tabuľky na dobrej profesionálnej úrovni, t.j. vecne, jazykovo a formálne správne, bežne pracovať s elektronickou poštou, využívať komunikácie prostredníctvom webových stránok. U žiakov sa podporuje samostatné logické uvažovanie a pestuje sa kultivovaný písomný prejav z hľadiska vhodnej odbornej štylizácie, logickej, vecnej a gramatickej správnosti a vyhovujúcej formálnej úpravy v súlade s normou pre úpravu písomnosti. Žiaci si osvoja aj možnosti a využitie elektronickej komunikácie v praxi.

Súčasťou vzdelávania je spoločenská komunikácia, ktorá sa zameriava najmä na komunikáciu s klientom, typológiu osobnosti a bezproblémové zvládanie konfliktných situácií.

### **Informačné a komunikačné technológie**

Obsah vzdelávania vedie žiakov používať operačný systém, kancelársky software a pracovať

s bežným aplikačným programovým vybavením vrátane špecifického programového vybavenia, ktoré sa používa v oblasti poštových a peňažných služieb.

## PRAKTICKÁ PRÍPRAVA

### Výkonové štandardy

#### Absolvent vie:

- sa správne orientovať v prevádzkových predpisoch a pomôckach,
- vykonávať technologické postupy v oblasti spracovania poštových zásielok, peňažnej, pokladničnej služby, bankových produktov, obstarávateľských a doplnkových činností pošty, vyhotovovať a viesť prevádzkové doklady,
- viesť účtovníctvo malého podniku, vykonávať ekonomické analýzy jeho činnosti a na požadovanej úrovni viesť hospodársko-prevádzkovú agendu,
- písať hmatovou metódou, racionálne ovládať klávesnicu a uplatniť kultivovaný písomný prejav z hľadiska vhodnej odbornej štylizácie, logickej, vecnej a gramatickej správnosti a vyhovujúcej formálnej úpravy,
- používať prostriedky malej a strednej mechanizácie využívané na pracoviskách zabezpečujúcich poštové a bankové činnosti,
- vykonávať kontrolu na zverenom pracovisku,
- riešiť zodpovedne nepredvídané udalosti na zverenom pracovisku,
- využívať informačné technológie pri riešení praktických úloh,
- dodržiavať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a hygiene práce.

### Obsahové štandardy

#### Odborný výcvik

Obsah vzdelávania odbornej praxe/výcviku vedie žiakov k nadobudnutiu, prehĺbovaniu a upevňovaniu odborných vedomostí a praktických zručností. Používaním a dodržiavaním technologických postupov v súčinnosti s používaním platných noriem a predpisov sa vytvárajú u žiakov predpoklady na samostatný a kvalitný výkon práce s aplikáciou vedomostí získaných v teoretickej oblasti odborného vzdelávania daného študijného odboru. Odborný výcvik úzko súvisí so starostlivosťou o bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, vytváraním vhodných pracovných podmienok, životným prostredím a starostlivosťou o zdravie človeka.

#### Praktické cvičenia odborných predmetov

Cieľom je umožniť žiakom nadobudnúť, prehĺbiť odborné vedomosti a upevniť praktické zručnosti a návyky z ekonomiky, poštových peňažných činností a komunikácie. Praktické cvičenia tvoria neoddeliteľnú súčasť odborných predmetov teoretického vzdelávania.

*nahrádzajú slovami:*

## Študijný odbor

## KLIENSKY MANAŽÉR POŠTY

### TEORETICKÉ VZDELÁVANIE

### Výkonové štandardy

#### Absolvent má:

- definovať ekonomické pojmy a ovládať ich súvislosti v oblasti trhu poštových služieb,
- ovládať teóriu modernej ekonomiky a princípy trhovej ekonomiky. Môže využívať zákony a iné



usmernenia podnikania a prevádzkovania v oblasti poštových a bankových činností. Je pripravený riešiť parciálne ekonomické úlohy, analyzovať a komentovať základné ekonomické dokumenty charakterizujúce činnosť podniku,

- zhromažďovať, analyzovať a využívať technické prevádzkovo-ekonomické informácie na každodenné riešenie úloh v oblasti činnosti podniku zaoberajúcim sa podnikaním v rámci poštových služieb,
- účtovať, resp. ovládať základy podvojného účtovníctva a evidencie,
- definovať zásady podnikateľských plánov, manažmentu, marketingu v malých, stredných a veľkých podnikoch,
- sa orientovať v platnej legislatíve z oblasti pracovno-právnych vzťahov, daňovníctva, poisťovníctva, bankovníctva a poštových služieb,
- sa správne a adekvátne vyjadrovať prostredníctvom verbálnej a neverbálnej komunikácie v odbornej oblasti poštových služieb,
- nachádzať štandardné riešenia pracovnej situácie a sociálnych vzťahov,
- schopnosť aj v časovej tiesni, skúmať príčiny rôznych nepredvídaných situácií a kritických momentov, rozoznať priority pridelených úloh, racionálne organizovať pracovný čas vlastný aj pracovného tímu,
- ovládať spôsob a postup odstránenia zistených chýb, nedostatkov a nepravidielností,
- určiť vhodný výber a začlenenie jednoduchých mechanizačných zariadení do technologického procesu, ktoré sa používajú pri manipulácii s poštovými zásielkami, obstarávateľských, peňažných, pokladničných a bankových činnostiach,
- poznať technologické postupy v oblasti poštových služieb,
- ovládať hospodársku geografiu jednotlivých štátov.

## Obsahové štandardy

### **Ekonomika**

Obsah vzdelávania uvádza žiakov do problematiky ekonomiky, hospodárskej praxe základných vzťahov a podstaty fungovania trhovej ekonomiky. Žiaci si osvoja používanie odbornej ekonomickej terminológie, získajú poznatky z oblasti makroekonómie a ekonomiky podniku, prehľad o zákonitostiach a javoch trhovej ekonomiky, učia sa porozumieť základným prvkom trhu a osvoja si vedomosti o fungovaní trhu a jeho subjektoch. Oboznámia sa s podstatou podnikateľskej činnosti, jednotlivými formami podnikania a ich charakteristikou. Súčasťou obsahu vzdelávania sú odborné vedomosti o podniku, základných podnikových činnostiach, jeho hospodárení, postavení na trhu. Žiaci si osvoja vedomosti o podstate a štruktúre národného hospodárstva a naučia sa porozumieť základným makroekonomickým ukazovateľom. Žiaci získajú základné vedomosti z oblasti daňovej sústavy, poisťovníctva a bankovníctva.

### **Manažment**

Súčasťou obsahu vzdelávania sú vedomosti a zručnosti z oblasti personálneho manažmentu. Učivo sa pozostáva z náuky o plánovaní a stanovovaní cieľov, o rozhodovacích procesoch, o metódach vedenia a motivácie moderného personálneho manažmentu, o kontrolných procesoch spätnej väzby. Žiaci tiež získajú vedomosti z oblasti manažmentu Slovenskej pošty a jej súčasnej organizačnej štruktúry. Žiak je oboznámený s možnosťami manažovania pracovného tímu.

### **Základy účtovníctva**

Obsah vzdelávania poskytuje žiakovi získať poznatky o spôsoboch a postupoch účtovania v sústave podvojného účtovníctva. Cieľom je vysvetliť im základné pojmy a úlohy a podstaty podvojného účtovníctva. Pochopenie dvojakeho pohľadu na majetok účtovnej jednotky, ktoré je predpokladom pre správne účtovanie v sústave podvojného účtovníctva. Účtovníctvo je dokladovou evidenciou ekonomických informácií, preto súčasťou učiva je aj problematika účtovnej dokumentácie, účtovných záznamov, účtovných zápisov a účtovných kníh. Súčasťou obsahu vzdelávania je aj praktické účtovanie jednoduchých príkladov v ekonomickom softvéri, tvorba účtovných dokladov a ich evidencia.

### **Poštové a peňažné služby**

Obsah vzdelávania poskytuje žiakovi získať ucelený prehľad o organizácii národného a svetového poisťovníctva a o poštovej legislatíve. Žiak si osvojuje princípy podávania, prepravy a dodávania zásielok, osvojuje si technológiu peňažných a pokladničných služieb, obstarávateľských a doplnkových služieb, poskytovania služieb štátu a pod., zoznamuje sa s technickými prostriedkami používanými pri manipulácii so zásielkami. Dôležitou súčasťou poštových a peňažných služieb sú reklamácie

a odstraňovanie nepravidelností. Hospodárska geografia umožňuje žiakom získať podrobnejší prehľad o štátoch Európy a základné vedomosti o ostatných štátoch sveta. Poznatky nadobudnuté v rámci hospodárskej geografie tvoria nevyhnutný základ kvalitnej realizácie poštovej prevádzky a súvisiacich logistických činností. Logistika je zameraná na optimalizáciu premiestňovacieho procesu a úkony spojené so spracovávaním zásielok počas prepravy.

### **Komunikácia**

Obsah vzdelávania poskytuje žiakom vedomosti a zručnosti z oblasti spoločenskej komunikácie, administratívnej činnosti, verbálnej a neverbálnej komunikácie a prípravou žiaka na pracovné pohovory. Táto časť vzdelávania umožňuje žiakom získať vedomosti a zručnosti z oblasti komunikácie, prezentačných zručností, ústretového vybavovania zákazníkov a etiky. Táto oblasť vedie žiaka k efektívnej komunikácii so zákazníkom, ale aj k sebaanalýze a sebahodnoteniu. Žiak tak môže analyzovať svoje schopnosti, negatívne a pozitívne stránky a stanoviť si životné ciele. Uvažuje aj nad riešením problémov, ktoré sa bezprostredne týkajú reálneho života, pracovných ale aj osobných plánov. Žiak sa naučí písať na PC a využívať textové editory. Aplikuje pri tom desaťprstovú hmatovú metódu. Získava vedomosti a zručnosti z oblasti písania personálnych a obchodných listov. Zároveň oblasť ponúka rady, ktoré žiak môže využiť pri uplatňovaní na trhu práce a hľadaní vhodného zamestnania, ale aj pri komunikačnom styku so zamestnávateľom. Mnohé z týchto rád môže žiak aplikovať aj pri iných situáciách napr. stretnutiach s obchodnými partnermi, telefonovaní s klientmi a pod.

### **Informačné a komunikačné technológie**

Obsah vzdelávania vedie žiakov používať operačný systém, kancelársky software a pracovať s bežným aplikačným programovým vybavením vrátane špecifického programového vybavenia, ktoré sa používa v oblasti poštových a peňažných služieb.

## **PRAKTICKÁ PRÍPRAVA**

### **Výkonové štandardy**

#### **Absolvent vie:**

- sa správne orientovať v prevádzkových predpisoch a pomôckach,
- vykonávať technologické postupy v oblasti spracovania poštových zásielok, peňažnej, pokladničnej služby, bankových produktov, obstarávateľských a doplnkových služieb, poskytovania služieb štátu, vyhotovovať a viesť prevádzkové doklady,
- písať desaťprstovou hmatovou metódou,
- vytvárať a spracovávať texty a tabuľky v súlade s platnými normami,
- vecne, jazykovo a formálne správne vyhotovovať písomnosti v papierovej a elektronickej forme,
- používať prostriedky malej a strednej mechanizácie využívané na pracoviskách zabezpečujúcich poštové a peňažné služby,
- využívať informačné technológie pri riešení praktických úloh,
- dodržiavať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a hygiene práce.

### **Obsahové štandardy**

#### **Odborný výcvik**

Obsah vzdelávania odborného výcviku vedie žiakov k nadobudnutiu, prehľbovaniu a upevňovaniu odborných vedomostí a praktických zručností. Používaním a dodržiavaním technologických postupov v súčinnosti s používaním platných noriem a predpisov sa vytvárajú u žiakov predpoklady na samostatný a kvalitný výkon práce s aplikáciou vedomostí získaných v teoretickej oblasti odborného vzdelávania daného študijného odboru. Odborný výcvik úzko súvisí so starostlivosťou o bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, vytváraním vhodných pracovných podmienok, životným prostredím a starostlivosťou o zdravie človeka.

“