

# Hodnotiaci manuál kvalifikácie Sekretárka za sektor Administratíva, ekonomika a manažment

Verzia 2.0



Názov zákazky: Nastavenie a implementácia štruktúry systému overovania kvalifikácií

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

[www.esf.gov.sk](http://www.esf.gov.sk), [www.ludskezdroje.gov.sk](http://www.ludskezdroje.gov.sk), <http://www.minedu.gov.sk>

# Proces overovania kvalifikácie

## Informácie pre uchádzača o overenie kvalifikácie

O overenie kvalifikácie sa môže uchádzať jednotlivec, ktorý v deň konania skúšky dosiahol 18 rokov, má ukončenú povinnú školskú dochádzku a spĺňa vstupné požiadavky stanovené na danú kvalifikáciu, ktoré sú zverejnené na portáli [www.kvalifikacie.sk](http://www.kvalifikacie.sk) v časti Systém overovania kvalifikácií, sekcia Informácie pre záujemcov o overenie kvalifikácie.

Záujemca o overenie kvalifikácie, ktorý uvedené požiadavky spĺňa, bude ďalej postupovať cez jednotlivé fázy procesu overovania kvalifikácie, ktoré vedú k získaniu osvedčenia o kvalifikácii. Jednotlivé fázy procesu sú:

- identifikácia jednotiek vzdelávacích výstupov a ich porovnanie so svojimi vedomosťami, zručnosťami a kompetenciami;
- dokumentácia jednotiek vzdelávacích výstupov - zhromaždenie všetkých relevantných dokladov preukazujúcich splnenie kvalifikáciou vyžadovaných kritérií, čiže dokumentáciu jednotiek vzdelávacích výstupov;
- hodnotenie jednotiek vzdelávacích výstupov a
- potvrdenie výsledkov hodnotenia.

Skúšku na overenie kvalifikácie je možné absolvovať len v slovenskom jazyku.

**Identifikácia jednotiek vzdelávacích výstupov – počiatočná fáza procesu overovania kvalifikácie,** v tejto fáze záujemca o overenie kvalifikácie zhodnotí a posúdi vedomosti, zručnosti a kompetencie, ktoré získal počas života, ako aj svoju schopnosť tieto vedomosti, zručnosti a kompetencie využívať v praxi. Záujemca o overenie kvalifikácie identifikuje a zhodnotí jednotky vzdelávacích výstupov, ktoré charakterizujú kvalifikáciu Sekretárka a porovnáva ich so svojimi vedomosťami, zručnosťami a kompetenciami, ktoré mohol nadobudnúť rôznymi cestami, od formálneho vzdelávania - v škole, cez neformálne vzdelávanie - účasťou na rôznych školeniach, kurzoch a vzdelávacích programoch, až po informálne učenie sa - praxou počas zamestnania, či bežnými každodennými aktivitami, ako napríklad prácou v domácnosti, aktivitou vo voľnom čase a podobne. Zhodnotenie vzdelávacích výstupov môže prebehnúť tromi spôsobmi, sebahodnotením alebo za pomoci vybranej autorizovanej inštitúcie, alebo za pomoci pracovníka Koordinačného miesta SOK.

Pri **sebahodnotení si záujemca sám zhodnotí**, aké vedomosti, zručnosti a kompetencie nadobudol počas života. Mal by pri tom brať do úvahy svoje formálne vzdelávanie v školskom prostredí, ale taktiež

akékoľvek neformálne vzdelávanie, ktoré absolvoval počas života prostredníctvom kurzov, vzdelávacích programov, školení, tréningov, workshopov a pod. a informálne učenie sa, pri ktorom nadobúdal vedomosti, zručnosti a kompetencie v rámci svojho zamestnania alebo samoštúdiom, prácou v domácnosti, aktivitami vo voľnom čase a pod. Následne si môže porovnať jednotky vzdelávacích výstupov kvalifikácie so svojimi vedomosťami, zručnosťami a kompetenciami. Komplexné zhodnotenie svojich vedomostí, zručností a kompetencií môže byť pre jednotlivca náročné, preto sa môže obrátiť na autorizovanú inštitúciu alebo Koordinačné miesto SOK. Ak je záujemca rozhodnutý pre kvalifikáciu Sekretárka, môže sa obrátiť na autorizovanú inštitúciu, ktorá overuje danú kvalifikáciu a tá pomôže záujemcovi s identifikáciou vedomostí, zručností a kompetencií relevantných pre vybranú kvalifikáciu.

**Zoznam autorizovaných inštitúcií** je zverejnený na portáli [www.kvalifikacie.sk](http://www.kvalifikacie.sk) v časti Systém overovania kvalifikácií, sekcia Inštitucionálne súčasti SOK, v záložke Autorizované inštitúcie.

**Koordinačné miesto SOK** môže záujemca kontaktovať osobne:

Štátny inštitút odborného vzdelávania,

Stromová 9,

831 01 Bratislava,

telefonicky: +421 910 925 085 alebo

e-mailom: [sokpoint@siov.sk](mailto:sokpoint@siov.sk).

Koordinačné miesto SOK aj autorizované inštitúcie môžu pri poskytovaní poradenstva záujemcovi využívať rôzne nástroje, ako napríklad audit zručností, či rôzne dostupné informačné a komunikačné technológie.

**Cieľom tejto fázy overovania kvalifikácie, či už pomocou sebahodnotenia alebo s pomocou autorizovanej inštitúcie, či pracovníka Koordinačného miesta SOK, je určiť, do akej miery záujemca spĺňa požiadavky na kvalifikáciu a posunúť ho do ďalšej fázy overovania kvalifikácie, k úspešnému podaniu Žiadosti o overenie kvalifikácie.**

Po identifikovaní svojich vedomostí, zručností a kompetencií záujemca zhromažďuje všetky relevantné doklady, dokumenty, certifikáty alebo iné materiály preukazujúce splnenie kvalifikáciou vyžadovaných kritérií, čiže dokumentáciu jednotiek vzdelávacích výstupov. Tieto dokumenty prikladá žiadateľ k žiadosti o overenie kvalifikácie, a to vo forme portfólia.

**Portfólio** žiadateľ prikladá ku svojej žiadosti, aby mu na jeho základe mohli byť uznané jednotky vzdelávacích výstupov. Záujemca musí klásť dôraz na to, aby jednotlivé dokumenty v portfóliu mohli byť jednoznačne priradené k jednotkám vzdelávacích výstupov vybranej kvalifikácie. Portfólio tvorí prílohu

k žiadosti o overenie kvalifikácie a pozostáva zo životopisu a relevantných dokumentov preukazujúcich vzdelanie a odbornú prax zodpovedajúce kvalifikácii Sekretárka. Do portfólia predkladá záujemca životopis v odporúčanom formáte (Príloha 2) s relevantnými prílohami.

Záujemca, ktorý si vytvoril portfólio, vyplní žiadosť o overenie kvalifikácie.

**Vo formulári Žiadosti o overenie kvalifikácie (Príloha č. 3)** musí žiadateľ vyplniť všetky relevantné údaje. Súčasťou žiadosti sú prílohy – portfólio, doklad o zaplatení poplatku a súhlas pre autorizovanú inštitúciu so spracovaním osobných údajov uchádzača pre účely procesu overovania kvalifikácie.

Počas pilotného overovania v rámci národného projektu Systém overovania kvalifikácií v SR sa nebude od žiadateľov o overenie kvalifikácie vyžadovať zaplatenie žiadnych poplatkov. Žiadateľ sa bude preukazovať Poukazom na skúšku na overenie kvalifikácie (voucherom). Poukaz na skúšku o overenie kvalifikácie (voucher) je nepenažný doklad, ktorý vystavuje žiadateľom o overenie kvalifikácie koordinátor odborných aktivít NP SOK vo forme objednávky na skúšku. Voucher sa skladá z dvoch samostatných poukážok: 1) Poukážka č. 1 (voucher) na posúdenie portfólia 2) Poukážka č. 2 (voucher) na skúšku o overenie kvalifikácie. Jednotlivé poukážky sú predkladané autorizovanej inštitúciiam, ktorým slúžia na refundáciu nákladov na skúšky od koordinátora odborných aktivít v rámci pilotného overovania počas NP SOK.

Poplatky za overenie kvalifikácie budú po pilotnom overovaní stanovené v zmysle zákona č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch a diferencované na dva samostatné poplatky. Prvý poplatok, bude potrebné uhradiť pri podaní Žiadosti o overenie kvalifikácie s cieľom posúdenia portfólia a druhý poplatok, bude potrebné uhradiť pred skúškou o overenie kvalifikácie, a to len tými uchádzačmi, ktorí na skúšku budú pozvaní. Žiadateľ tak počas pilotného overovania predloží k Žiadosti o overenie kvalifikácie namiesto dokladu o zaplatení poplatku – Voucher č. 1 na posúdenie portfólia. Následne po pozvaní na skúšku, potvrdí svoju účasť predložením Voucheru č. 2 – poukážky na skúšku.

Počas pilotného overovania v rámci NP SOK sa bude vystavovať aj Voucherom č. 3, ktorý bude v prípade potreby používaný na opravnú skúšku.

**Vzorové formuláre žiadosti a prílohy**, ktoré sú vyžadované, sú k dispozícii ako príloha tohto hodnotiaceho manuálu a na portáli [www.kvalifikacie.sk](http://www.kvalifikacie.sk). Žiadosť o overenie kvalifikácie v podobe vyplneného a podpísaného formulára so všetkými potrebnými prílohami je možné podať papierovou formou, a to zaslaním poštou na adresu autorizovanej inštitúcie, ktorú uviedol uchádzač v žiadosti alebo elektronickou formou, a to zaslaním žiadosti a všetkých príloh elektronickou poštou alebo inou formou elektronickej komunikácie stanovenou autorizovanou inštitúciou, ktorú si uchádzač vybral.

**Lehota na posúdenie žiadosti o overenie kvalifikácie** po formálnej stránke je 10 kalendárnych dní od dňa doručenia žiadosti o overenie kvalifikácie. V prípade, že žiadosť o overenie kvalifikácie je úplná, autorizovaná inštitúcia do 3 kalendárnych dní od posúdenia žiadosti o overenie kvalifikácie, v prípade, že na danú kvalifikáciu bude prihlásených minimálne 5 uchádzačov, požiada autorizujúci orgán o menovanie skúšobnej komisie, ktorej poskytne portfólio žiadateľa na hodnotenie JVV. Po stanovení termínu skúšky autorizovaná inštitúcia zašle uchádzačovi pozvánku a pokyny na skúšku na overenie kvalifikácie, vrátane informácie o výsledku uznávania jednotiek vzdelávacích výstupov na základe portfólia, najneskôr 10 kalendárnych dní pred termínom konania skúšky. V prípade, že žiadosť o overenie kvalifikácie nie je úplná, t. j. neobsahuje údaje v požadovanom rozsahu, autorizovaná inštitúcia vyzve žiadateľa o doplnenie chýbajúcich údajov, ktoré musí žiadateľ doplniť do 5 kalendárnych dní od doručenia výzvy.

V prípade, že žiadateľ doplnil všetky chýbajúce údaje, autorizovaná inštitúcia do 3 kalendárnych dní od posúdenia doplnenej žiadosti o overenie kvalifikácie, v prípade, že na danú kvalifikáciu bude prihlásených minimálne 5 uchádzačov, požiada autorizujúci orgán o menovanie skúšobnej komisie, ktorej poskytne portfólio žiadateľa na hodnotenie JVV. Po stanovení termínu skúšky autorizovaná inštitúcia zašle uchádzačovi pozvánku a pokyny na skúšku na overenie kvalifikácie, vrátane informácie o výsledku uznávania jednotiek vzdelávacích výstupov na základe portfólia, najneskôr 10 kalendárnych dní pred termínom konania skúšky. V prípade, že žiadateľ v stanovenej lehote nedoplnil autorizovanej inštitúcii údaje, autorizovaná inštitúcia mu zašle zamietavé stanovisko k žiadosti.

V prípade, ak žiadateľ nespĺňa kritériá stanovené na vybranú kvalifikáciu, autorizovaná inštitúcia mu do 3 kalendárnych dní od posúdenia žiadosti o overenie kvalifikácie zašle zamietavé stanovisko k žiadosti. Pokiaľ určené lehoty v kalendárnych dňoch pripadnú na deň, v ktorom je štátny sviatok, sobota alebo nedeľa, za splnenie lehoty sa považuje prvý pracovný deň nasledujúci po určenom kalendárnom dni.

**Cieľom tejto fázy overovania kvalifikácie je, či už svojpomocne alebo s pomocou autorizovanej inštitúcie, či pracovníka Koordinačného miesta SOK, zhromaždiť jednotlivé dokumenty v portfóliu, správne vyplniť a zaslať kompletnú žiadosť o overenie kvalifikácie a posunúť záujemcu/žiadateľa do ďalšej fázy overovania kvalifikácie.**

**Hodnotenie jednotiek vzdelávacích výstupov** - po zaslaní žiadosti o overenie kvalifikácie spolu s požadovanými prílohami sú vedomosti, zručnosti a kompetencie uchádzača porovnávané s kvalifikačným štandardom vybranej kvalifikácie, a to skúšobnou komisiou menovanou autorizujúcim orgánom. Hodnotenie jednotiek vzdelávacích výstupov vybranej kvalifikácie žiadateľa sa uskutočňuje overovaním portfólia, t. j. uznaním jednotiek vzdelávacích výstupov a/alebo hodnotením jednotiek vzdelávacích

výstupov na skúške na overenie kvalifikácie, ktoré realizuje skúšobná komisia zostavená na základe menovacích dekrétov vydaných autorizujúcim orgánom.

Uchádzačovi bude zaslaná pozvánka a pokyny na skúšku na overenie kvalifikácie, vrátane informácie o výsledku uznávania jednotiek vzdelávacích výstupov na základe portfólia, v ktorom uchádzač nájde informácie o uznaných alebo neuznaných jednotkách vzdelávacích výstupov. Informácia je uchádzačovi zaslaný najneskôr 10 kalendárnych dní pred termínom konania skúšky. Pokiaľ určené lehoty v kalendárnych dňoch pripadnú na deň, v ktorom je štátny sviatok, sobota alebo nedeľa, za splnenie lehoty sa považuje prvý pracovný deň nasledujúci po určenom kalendárnom dni. Uchádzač potvrdí autorizovanej inštitúcii svoju účasť na skúške na overenie kvalifikácie bez zbytočného odkladu zaslaním dokladu o zaplatení príslušného poplatku (resp. Voucheru č. 2 na skúšku na overenie kvalifikácie) alebo bez neho, ak mu boli uznané všetky jednotky vzdelávacích výstupov na základe portfólia.

Žiadateľ o overenie kvalifikácie, ktorý sa nezúčastňuje hodnotenia JVV na skúške vráti Voucher č. 2 na skúšku na overenie kvalifikácie do 5 dní od prevzatia informácie o výsledku uznávania jednotiek vzdelávacích výstupov na základe portfólia koordinátorovi odborných aktivít NP SOK.

V prípade, že sa uchádzač nemôže v danom termíne skúšky zúčastniť, musí dostatočne zdôvodniť svoju neúčasť. Za relevantný dôvod sa považuje napríklad choroba, nariadená karanténa, účasť na pohrebe, úraz a pod. Posúdenie relevantnosti dôvodu je v kompetencii autorizovanej inštitúcie. Uchádzač, ktorému neboli uznané všetky JVV na základe portfólia, ale z relevantných dôvodov sa nemôže zúčastniť skúšky, sa s autorizovanou inštitúciou dohodne na náhradnom termíne.

**Počas skúšky na overenie kvalifikácie** bude uchádzač skúšaný skúšobnou komisiou z jednotiek vzdelávacích výstupov, ktoré mu neboli uznané v rámci overovania portfólia (napr. ak mu bola uznaná JVV 3, bude skúšaný z JVV 1, JVV2, JVV 4 a JVV5). Uchádzač, ktorému boli uznané JVV na základe portfólia sa nebude zúčastňovať hodnotenia JVV počas skúšky. Overenie kvalifikácie počas skúšky prebieha kombinovanou metódou, ktorá sa skladá z ústnej odpovede, písomnej úlohy a simulovanej úlohy. Skúška na overenie kvalifikácie je rozdelená do piatich častí podľa špecifickosti JVV.

Priemerná časová dotácia na trvanie skúšky je 5 hodín, pričom 1 hodina = 45 minút a minimálny počet účastníkov na konanie skúšky na overenie kvalifikácie je 5.

Skúška na overenie kvalifikácie je verejná. Priebeh skúšky riadi predseda skúšobnej komisie. Skúšobná komisia počas skúšky na overenie kvalifikácie hodnotí uchádzačom dosiahnuté JVV. Ak uchádzač dosiahol požadovanú minimálnu úroveň splnenia kritérií hodnotenia jednotiek vzdelávacích výstupov kvalifikácie, tak v procese overovania splnil kritériá na získanie kvalifikácie. Ak uchádzač nedosiahol požadovanú minimálnu úroveň splnenia kritérií hodnotenia jednotiek vzdelávacích výstupov kvalifikácie, tak v procese

overovania nesplnil kritériá na získanie kvalifikácie. V prípade, že uchádzač splnil všetky kritériá hodnotenia JVV na základe portfólia, výsledok skúšky na overenie kvalifikácie je uspel. Ak uchádzač nesplnil žiadne alebo splnil len niektoré kritériá hodnotenia JVV na základe portfólia a splnil všetky kritériá hodnotenia JVV počas skúšky, výsledok skúšky na overenie kvalifikácie je uspel. Každý uchádzač, ktorý uspel, je považovaný za absolventa skúšky a bude mu udelené osvedčenie o kvalifikácii. Absolventi skúšok na overenie kvalifikácií budú po 6 a 12 mesiacoch kontaktovaní autorizovanou inštitúciou v rámci trasovania ich uplatnenia na trhu práce. V prípade, že uchádzač nesplnil kritériá hodnotenia JVV, výsledok skúšky na overenie kvalifikácie je neúspešný.

**Cieľom tejto fázy overovania kvalifikácie je zhodnotiť splnenie či nesplnenie kritérií hodnotenia jednotiek vzdelávacích výstupov, oboznámiť uchádzača s výsledkom hodnotenia JVV a posunúť ho do ďalšej fázy overovania kvalifikácie.**

**Potvrdenie výsledkov hodnotenia** – úspešné zvládnutie predchádzajúcich fáz procesu vedie k záverečnej fáze procesu overovania kvalifikácie, ktorou je udelenie osvedčenia o kvalifikácii. Úspešnému absolventovi bude vystavené a odovzdané osvedčenie o kvalifikácii.

### **Uznávanie jednotiek vzdelávacích výstupov z portfólia**

Skúšobná komisia posúdi dokumenty zahrnuté v portfóliu a vyhodnotí, či je na ich základe možné uznať jednotlivé jednotky vzdelávacích výstupov a následne rozhodne o:

- neuznaní žiadnej JVV kvalifikácie, čo znamená, že žiadateľ sa musí zúčastniť skúšky na overenie kvalifikácie v danom termíne a preukázať zvládnutie všetkých JVV na požadovanej úrovni,
- uznaní iba niektorých JVV kvalifikácie, čo znamená, že sa žiadateľ musí zúčastniť skúšky na overenie kvalifikácie v danom termíne a preukázať zvládnutie len tých JVV, ktoré komisia neuznala na základe portfólia,
- uznaní všetkých JVV kvalifikácie, čo znamená, že sa žiadateľ musí zúčastniť skúšky (nezúčastňuje sa však hodnotenia JVV počas skúšky) na overenie kvalifikácie v danom termíne a bude mu udelené osvedčenie o kvalifikácii.

**Portfólio poskytuje skúšobnej komisii autorizovaná inštitúcia.** Lehota na vyhodnotenie portfólia skúšobnou komisiou je najviac 10 kalendárnych dní odo dňa menovania skúšobnej komisie. Pokiaľ určené lehoty v kalendárnych dňoch pripadnú na deň, v ktorom je štátny sviatok, sobota alebo nedeľa, za splnenie lehoty sa považuje prvý pracovný deň nasledujúci po určenom kalendárnom dni.

Uchádzač, ktorý v rámci formálneho a neformálneho vzdelávania či informálneho učenia sa spĺňa kritériá hodnotenia pre JVV 1 **Spracovanie spisovej služby**, môže v rámci portfólia doložiť o uvedených vedomostiach a zručnostiach relevantné dokumenty. Môže ísť o pracovné pozície administratívneho pracovníka v rôznych sektoroch, pomocné kancelárske služby, pracovník správy registratúry, tiež podateľní inštitúcií a firiem.

**JVV1: Spracovanie spisovej služby** sú zadefinované štyri kritériá hodnotenia:

- popísať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie,
- popísať pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov,
- spracovávať požadovanú dokumentáciu, agendu, evidenciu, resp. štatistiky,
- definovať pravidlá spisovej služby a skartácie.

Pokiaľ uchádzač pozná náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie, pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov, spisovej služby a skartácie, vie spracovať požadovanú dokumentáciu, agendu, evidenciu, resp. štatistiky môže mu zamestnávateľ, vystaviť doklad zhodnotenia plnenia kritérií hodnotenia za každé kritérium samostatne, dobu praktického vykonávania činností súvisiacich s kritériami hodnotenia v rokoch a mesiacoch. Súčasťou potvrdenia môžu byť prílohy o absolvovaní školení alebo kurzov k jednotlivým kritériám.

Uchádzač, ktorý v rámci formálneho a neformálneho vzdelávania či informálneho učenia sa spĺňa kritériá hodnotenia pre JVV 2 **Spracovanie korešpondencie**, môže v rámci portfólia doložiť o uvedených vedomostiach a zručnostiach relevantné dokumenty. Môže ísť o pracovné pozície administratívneho pracovníka v rôznych sektoroch a pomocné kancelárske služby.

**JVV2: Spracovanie korešpondencie** sú zadefinované dve kritériá hodnotenia:

- špecifikovať zásady tvorby obchodných listov, písomností v obchodnom styku, personálnych a právnych písomností,
- spracovávať, resp. vybavovať korešpondenciu.

Pokiaľ uchádzač pozná zásady tvorby obchodných listov, písomností v obchodnom styku, personálnych a právnych písomností, vie vybavovať korešpondenciu, môže mu zamestnávateľ, vystaviť doklad zhodnotenia plnenia kritérií hodnotenia za každé kritérium samostatne, dobu praktického vykonávania činností súvisiacich s kritériami hodnotenia v rokoch a mesiacoch. Súčasťou potvrdenia môžu byť prílohy o absolvovaní školení alebo kurzov k jednotlivým kritériám (napr. školenie normy STN 01 6910, kurz obchodnej korešpondencie a i.).



Uchádzač, ktorý v rámci formálneho a neformálneho vzdelávania či informálneho učenia sa spĺňa kritériá hodnotenia pre JVV 3 Komunikácia v kontexte s klientom, môže v rámci portfólia doložiť o uvedených vedomostiach a zručnostiach relevantné dokumenty. Môže ísť o pracovné pozície administratívneho pracovníka v rôznych sektoroch, stenograf, zapisovateľ.

**JVV3: Komunikácia v kontexte s klientom** sú zadefinované štyri kritéria hodnotenia:

- popísať základné pravidlá spoločenského kontaktu v pracovnom prostredí,
- aplikovať gramaticky a vecne správny písomný a slovný prejav,
- komunikovať ústne a písomne v cudzom jazyku,
- komunikovať zrozumiteľne a spisovne v slovenskom jazyku,

Pokiaľ uchádzač pozná základné pravidlá spoločenského kontaktu v pracovnom prostredí, má vecne a gramaticky správny písomný a slovný prejav, komunikuje zrozumiteľne a spisovne v slovenskom a v cudzom jazyku, môže mu zamestnávateľ, vystaviť doklad zhodnotenia plnenia kritérií hodnotenia za každé kritérium samostatne, dobu praktického vykonávania činností súvisiacich s kritériami hodnotenia v rokoch a mesiacoch. Súčasťou potvrdenia môžu byť prílohy o absolvovaní školení alebo kurzov k jednotlivým kritériám (napr. jazykové certifikáty, kurz strojopisu a i.).

Uchádzač, ktorý v rámci formálneho a neformálneho vzdelávania či informálneho učenia sa spĺňa kritériá hodnotenia pre JVV 4 Obsluha kancelárskych zariadení, môže v rámci portfólia doložiť o uvedených vedomostiach a zručnostiach relevantné dokumenty. Môže ísť o pracovné pozície administratívneho pracovníka v rôznych sektoroch, pomocné kancelárske služby, predajcov kancelárskej, výpočtovej a komunikačnej techniky, telefonistov v asistenčných centrách.

**JVV4: Obsluha kancelárskych zariadení** sú zadefinované tri kritéria hodnotenia:

- popísať stručne programy MS Office a ich použitie,
- obsluhovať kancelársku, výpočtovú a komunikačnú techniku
- vybavovať telefonické hovory,

Pokiaľ uchádzač pozná programy MS Office a vie ich používať, má základné vedomosti a zručnosti s obsluhou kancelárskej, výpočtovej a komunikačnej techniky a vie zásady telefonickej komunikácie, môže mu zamestnávateľ, vystaviť doklad zhodnotenia plnenia kritérií hodnotenia za každé kritérium samostatne, dobu praktického vykonávania činností súvisiacich s kritériami hodnotenia v rokoch a mesiacoch. Súčasťou potvrdenia môžu byť prílohy o absolvovaní školení alebo kurzov k jednotlivým kritériám (napr. kurz MS Office, kurz telefonickej komunikácie, zákaznícky servis a i.)

Uchádzač, ktorý v rámci formálneho a neformálneho vzdelávania či informálneho učenia sa spĺňa kritériá hodnotenia pre JVV 4 Time manažment a Organizačné zabezpečenie sekretariátu, môže v rámci portfólia doložiť o uvedených vedomostiach a zručnostiach relevantné dokumenty. Môže ísť o pracovné pozície administratívneho pracovníka hlavne v reklamných a marketingových agentúrach.

**JVV5: Time manažment a Organizačné zabezpečenie sekretariátu** je zadaných šesť kritérií hodnotenia:

- definovať základné pravidlá time manažmentu,
- organizovať a plánovať pracovné stretnutia, schôdzky, porady,
- organizovať domáce a zahraničné služobné cesty,
- rezervovať miestnosti a zabezpečovať občerstvenie,
- vybavovať operatívne úlohy kancelárskeho útvaru (cestovné, ubytovanie, časopisy a i.)
- zabezpečovať materiálne vybavenie sekretariátu.

Pokiaľ uchádzač vie základné pravidlá time manažmentu, organizovať a plánovať rôzne úlohy, ktoré tiež dokáže vybavovať ad hoc, môže mu zamestnávateľ, vystaviť doklad zhodnotenia plnenia kritérií hodnotenia za každé kritérium samostatne, dobu praktického vykonávania činností súvisiacich s kritériami hodnotenia v rokoch a mesiacoch. Súčasťou potvrdenia môžu byť prílohy o absolvovaní školení alebo kurzov k jednotlivým kritériám (napr. time manažmentu a i.)

### Skúška na overenie kvalifikácie

#### *JVV 1 Kritériá, Metódy, Nástroje, Stanovená minimálna úroveň (kritická hranica)*

**JVV 1 Spracovanie spisovej služby:** hodnotenie jednotky vzdelávacích výstupov sa realizuje v rámci ústnej odpovede a písomnej úlohy s názorným zaevidovaním v programe. Pre hodnotenie JVV 1 je uvedený priestor, kde sa úloha realizuje, sú uvedené materiálne a technické pomôcky, ktoré je potrebné k realizácii úlohy.

**Pomôcky:** zabezpečuje autorizovaná inštitúcia.

**Priestor na overenie JVV 1:** odborná učebňa.

**Metóda hodnotenia:** ústna, písomná, praktické skúšanie.

**Nástroje hodnotenia:** ústna odpoveď, písomná úloha, praktické prevedenie s vysvetlením.

**Čas na predvedenie úloh v rámci JVV 1:** cca 15 minút.

#### **Vymenovať náležitosti úradného listu**

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač popíše všetky náležitosti úradného listu, na zváženie komisie bude spojiť toto kritérium hodnotenia s vyhotovením úradného listu podľa zadania. Po jeho vyhodnotení môže uchádzač vymenovať náležitosti úradného listu, ktorý pripravil. Každý úradný alebo obchodný list musí spĺňať náležitosti nižšie:

- **Záhlavie** – formálna úprava nie je normatívne určená; umiestnené najviac 27 mm od hlavného okraja papiera; obsahuje názov odosielajúcej organizácie, právnu formu, úplnú adresu vrátane PSČ, ak má organizácia logo alebo znak, umiestňuje sa do ľavého rohu pred názov organizácie, všetky údaje sa oddelujú čiarkou.
- **Adresové pásmo** – miesto určené pre adresu prijímateľa, môže byť vľavo alebo vpravo pod záhlavím, obsahuje: označenie prijímateľa (presný názov organizácie, právna forma organizácie, organizačná zložka, prípadne meno a priezvisko a funkcia pracovníka), miesto dodania (ulica, námestie, nábrežie a orientačné číslo; P. O. Box; názov obce ak nemá vlastnú dodávaciu poštu; POSTE RESTANTE a úplný názov pošty, kde má byť zásielka uložená), prepravné údaje (PSČ a názov dodávacej pošty).
- **Odvolačacie údaje**
  - Váš list číslo/zo dňa – korešpondenčné číslo listu od odosielateľa a dátum odoslania listu, na ktorý odpovedáme; na prvolistoch ich nepíšeme; usporiadanie môže byť jednoriadkové a dvojriadkové v závislosti od dĺžky značky.
  - Naše číslo – korešpondenčné číslo pisateľa z registratúrneho denníka; spravidla obsahuje: kód organizačnej zložky, korešpondenčné číslo z registratúrneho denníka, rok odoslania listu; skratka mena osoby, ktorá písomnosť vybavuje).
  - Vybavuje/linka – priezvisko kompetentného pracovníka, ktorý písomnosť vybavuje a telefonický kontakt; údaje sú uvedené v jednom, dvoch aj troch riadkoch.
  - Miesto odoslania – v prvom páde nominatív, napr. Bratislava, Banská Bystrica, Košice.
  - Dátum vyhotovenia listu – píšeme pod miesto odoslania číselným spôsobom, napr. 13. 04. 2022 alebo abecedno-číselným spôsobom 13. apríla 2022.
- **Heslovité vyjadrenie obsahu listu (Vec)**
  - ak je slovo Vec predtlačené – heslovité vyjadrenie obsahu listu píšeme pod predtlač,
  - ak slovo Vec nie je predtlačené - heslovité vyjadrenie obsahu listu píšeme po vynechaní 2 riadkov za posledným riadkom odvoláacieho údajá,

- *píšeme od ľavej zvislice s veľkým začiatočným písmenom, neukončujeme interpunkčným znamienkom, zvýrazňujeme podčiarknutím, tučným písmom alebo ich kombináciou.*

- **Štruktúra listu**

- *Oslovenie - píšeme pod „Vecou“ po vynechaní 2 voľných riadkov; píšeme v ľavej zvislici, je súčasťou úvodnej vety textu, preto sa za ním píše čiarka; vo vete sa pokračuje malým písmenom po vynechaní 1 prázdneho riadka. Možnosti oslovenia – individuálne (vážený pán inžinier, vážená pani riaditeľka) alebo hromadné (vážení klienti, vážená obchodná spoločnosť).*
- *Text listu – je rozdelený do logicky usporiadaných myšlienkových celkov – odsekov; formálna úprava odsekov – vo zvislici alebo so zarážkou; text bez oslovenia začína po vynechaní 2 prázdnych riadkov za „Vecou“; dôležité časti textu zvýrazňujeme; používame automatické delenie slov, vkladáme pevné medzery pri písaní tesných zložiek (tituly a mená, čísla a merné jednotky, zložky dátumu); pri viacstranových listoch sa prvá strana nekončí nadpisom, rozdeleným slovom, ani prvým riadkom ďalšieho odseku. Druhá strana sa označí arabským číslom v päte a okrem pozdravu a podpisu obsahuje minimálne jeden riadok textu.*
- *Ukončenie listu – text listu sa končí tak, aby bol dostatok miesta na odtlačok, pečiatky a podpis, na vyznačenie príloh a rozdeľovníka adresátov; ak sa list končí pozdravom, pozdrav sa píše na samostatný odsek; od posledného riadku textu sa oddeľuje prázdny riadok; pozdrav môže byť súčasťou záverečnej vety alebo súvetia; za pozdravom sa interpunkčné znamienko nepíše, okrem želacích viet s výkričníkom (napr. S pozdravom, Za pochopenie ďakujeme a ostávame s pozdravom, Športu zdar!). Ak je súčasťou listu pečiatka, umiestni sa 2 až 3 riadky pod textom; podlhovastá pečiatka sa odtlačí v pravej polovici listového papiera nad podpis, úradná pečiatka so štátnym znakom (okružla pečiatka) sa umiestňuje v strede papiera. Podpis sa uvádza v pravej polovici listového papiera pod pečiatkou a nad vytlačené meno a priezvisko, funkciu zodpovedného pracovníka; na podpis sa vynecháva dostatok miesta, aby nezasahoval ani do pečiatky a ani do vytlačeného mena a priezviska a funkcie pracovníka; ak list neobsahuje pečiatku, podpis sa umiestňuje 2 až 3 riadky pod textom; list nemusí obsahovať pečiatku, ale vždy musí obsahovať podpis; ak písomnosť podpisuje zastupujúci pracovník pripojí pred svoj podpis skratku „v z.“ (v zastúpení).*
- *Prílohy – uvádzajú sa vľavo vo zvislici po vynechaní 3 až 4 prázdnych riadkov pod posledným riadkom textu; uvádzajú sa slovom Príloha ak ide o jednu, alebo prílohy ak ich je viac alebo počtom príloh ak sú v texte vymenované.*

- *Doplňujúce údaje – údaje uľahčujúce vybavenie vecí a styk s organizáciou, sú predtlačené na listovom papieri v päte strany, najmenej 20 mm od dolného okraja papiera; informácie sa týkajú celej organizácie (patria sem telefón, fax, IČO, DIČ, IČ DPH, E-mail, bankové spojenie a pod.).*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač musí vymenovať náležitosti úradného listu uvedené boldom, popíše ich umiestnenie v liste, uvedie príklady (napr. pri oslovení píšeme vážený pán, miesto odoslania sa uvádza v prvom páde nominatív a pod.).

### **Vyhotoviť úradný list podľa zadania s dôrazom na jeho formálnu stránku**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, tlačiareň, papier.

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač vyhotoví x-ový vzorový úradný list (namiesto textu – všeobecne – písmeno x), k dispozícii bude mať počítač s programom MS Word, kde zadanú úlohu napíše, vytlačí ju a odovzdá komisii.

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač v MS Word dokáže vyhotoviť vzorový úradný list so všetkými formálnymi náležitosťami a vytlačiť ho.

### **Definovať pojmy a podstatné náležitosti jednoduchých písomností právneho charakteru**

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač stručne definuje pojmy právny úkon, potvrdenka, splnomocnenie, podpisový vzor, dlžobný úpis, pôžička, výpožička a podstatné náležitosti jednoduchých písomností právneho charakteru. Uchádzač ústne odpovedá na otázky komisie.

*Písomnosti právneho charakteru sa vyhotovujú v spojitosti s určitými právnymi úkonmi. Podľa Občianskeho zákonníka § 34 zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov je **právny úkon** prejav vôle smerujúci najmä k vzniku, zmene alebo zániku tých práv alebo povinností, ktoré právne predpisy s takýmto prejavom spájajú. Väčšina právnych úkonov musí byť písomne doložená, čím sa deklaruje záväznosť a preukaznosť právneho úkonu. Takýto právny úkon je platný len ak je podpísaný konajúcou osobou. Jednoduchosť právnych písomností spočíva v tom, že majú ustálenú formu i obsah, a preto ich dokážeme vyhotoviť i bez pomoci právnika či notára. Jednoduché právne písomnosti vychádzajú z 1. a 8. časti Občianskeho zákonníka, ktoré upravujú občianskoprávne vzťahy, právne úkony, účastníkov občianskoprávných vzťahov, zastúpenie a záväzkové právo.*

**Podstatné náležitosti jednoduchých právnych písomností** vyjadrujú vôľu vystavovateľa písomnosti alebo vôľu oboch strán a obsahujú: označenie účastníkov konania, predmet právneho úkonu, rozsah záväzkov a špecifikáciu podmienok.

***Splnomocnenie** je jednoduchá písomnosť právneho charakteru v ktorej splnomocniteľ (osoba, ktorá dáva plnú moc) udeľuje plnú moc splnomocnencovi (osoba, ktorá dostáva plnú moc) na zastupovanie pri právnych úkonoch.*

***Dlžobný úpis** je jednoduchá písomnosť právneho charakteru, predstavuje písomné vyhlásenie dlžníka o uznaní dlhu. Dlžobný úpis plní funkciu potvrdenia pre veriteľa, že si dlžník od neho požičiava peniaze a zároveň sa zaväzuje, že ich za dohodnutých podmienok vráti. Dlžobný úpis je jednostranným právnym konaním, na rozdiel od pôžičky. **Pôžička** je dvojstranné právne konanie medzi veriteľom (ktorý požičiava predmet pôžičky) a dlžníkom (ktorý si požičiava predmet pôžičky). V **Zmluve o výpožičke** na rozdiel od Zmluvy o pôžičke vystupujú účastníci požičiavateľ a vypožičiavateľ. Predmetom plnenia je vždy tá istá vec, napr. automobil, PC, špeciálne stroje atď., ktorú má právo vypožičiavateľ počas dohodnutej doby používať. Predmetom zmluvy nikdy nemôže byť nehnuteľnosť. **Potvrdenka** (kvitancia) sa vystavuje na také právne konania, pri ktorých veriteľ alebo inak oprávnená osoba potvrdzuje prijaté plnenie, napr. prevzatie peňazí alebo splátky.*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač dokáže definovať základné pojmy a vymenovať podstatné náležitosti jednoduchých písomností právneho charakteru.

### **Definovať pravidlá spisovej služby, popísať lehoty uloženia, zaevidovať odoslanú poštu v programe**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, tlačiareň, papier, program na evidovanie došlej a odoslanej pošty a správy registratúry

**Požadované vedomosti a zručnosti:** preukázať základné znalosti správy registratúry, stručne špecifikovať registratúrny poriadok a registratúrny plán, popísať skartačné lehoty.

Účastník odpovie na otázky skúšobnej komisie bez prípravy a zaeviduje došlú poštu podľa zadania v programe.

*Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je všeobecne záväzným právnym predpisom pre správu registratúry.*

*Ukladá pôvodcom registratúry povinnosť zabezpečovať odbornú správu záznamov, ktoré pochádzajú z ich činnosti alebo z činnosti ich predchodcov.*

*Zákon taxatívne vymenúva pôvodcov registratúry, ktorí majú povinnosť vypracovať registratúrny poriadok aj registratúrny plán a predložiť ich na posúdenie a schválenie príslušnému štátnemu archívu. Patria sem orgány verejnej správy, právnické osoby zriadené orgánom verejnej správy, právnické osoby zriadené zákonom alebo právnické osoby, ktorých postavenie upravuje zákon. V prípade, ak z činnosti subjektu*

vznikajú dokumenty majúce trvalú dokumentárnu hodnotu sú povinní vypracovať iba registratúrny plán a predložiť ho na posúdenie a schválenie príslušnému štátnemu archívu. Ak z činnosti pôvodcu registratúry nevznikajú žiadne dokumenty majúce trvalú dokumentárnu hodnotu, alebo výsledky jeho činnosti sú predmetom autorského práva, nemá povinnosť vypracovať ani registratúrny poriadok, ani registratúrny plán.

**Pravidlá, v ktorých je spracovaný celý životný cyklus záznamov od ich príchodu do organizácie alebo od ich vzniku v organizácii až do ich odoslania z organizácie, ich skartácie alebo archivácie sa nazýva správa registratúry. Je teda zabezpečovanie evidovania, tvorby, ukladania, ochrany registratúrnych záznamov (dokumentov), prístupu k nim a zabezpečovanie ich vyradovania. Každá organizácia má svoje špecifiká, preto si musí postup nakladania so záznamami upraviť na vlastné podmienky, t. z. postup organizácie pri výkone vlastnej činnosti upravujú aj ustanovenia ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zákon o účtovníctve, zákon na ochranu osobných údajov, vyhláška o administratívnej bezpečnosti, bankový zákon, zákon o zdravotnej starostlivosti a pod.), ktoré organizácie zapracovávajú do registratúrneho poriadku. Registratúrny poriadok je vnútornou smernicou pre správu registratúry. Obsahuje postup pri manipulácii registratúrnych záznamov a upravuje:**

- zabezpečovanie evidovania, tvorby, ukladania, ochrany registratúrnych záznamov, prístup k registratúrnym záznamom a ich vyradovanie,
- personálne, priestorové a materiálno-technické zabezpečenie správy registratúry,
- úlohy a opis činností zamestnancov na jednotlivých úsekoch správy registratúry.

Obsahom registratúrneho poriadku je teda príjem a triedenie registratúrnych záznamov; evidencia v registratúrnom denníku; pridelenie čísla spisu; vybavovanie spisov; tvorba záznamov, používanie pečiatok a podpisové právo; odosielanie zásielok; registratúrny plán, ukladanie a vyradovanie spisov.

Hodnotenie a vyradovanie registratúrnych záznamov a ochrany registratúrnych záznamov a archívnych dokumentov je upravené zákonom o archívoch a registratúrach a [vyhláškou Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 628/2002 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov](#).

Účastník zaeviduje v elektronickom registratúrnom denníku vzorový úradný x-ový list, ktorý vyhotovil v predchádzajúcej úlohe, zápis bude obsahovať evidenčné číslo záznamu, dátum evidovania, údaje o odosielateľovi, číslo spisu, počet príloh, spôsob vybavenia, dátum uloženia a registratúrnu značku.

Účastník stručne popíše kroky, ktoré vykonal a vysvetlí prečo.

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač dokáže definovať pravidlá spisovej služby, vie pracovať s registratúrnym denníkom, dokáže vyhotoviť záznam a rozumie jednotlivým položkám, orientuje sa v príslušnej legislatíve, vie definovať pojem registratúrny poriadok a registratúrny plán.

**Stanovenie minimálnej úrovne hodnotenia, ktoré musí uchádzač splniť za JVV 1 Spracovanie spisovej služby:** z uvedených kritérií hodnotenia JVV je potrebné správne predviesť a zodpovedať kritériá hodnotenia minimálne na 75 %, čo zodpovedá nasledovnému:

- vymenovať náležitosti úradného listu,
- vyhotoviť úradný list podľa zadania s dôrazom na jeho formálnu stránku,
- definovať pojmy a podstatné náležitosti jednoduchých písomnostiach právneho charakteru,
- definovať pravidlá spisovej služby, popísať lehoty uloženia, zaevidovať došlú poštu v programe.

### *JVV 2 Kritériá, Metódy, Nástroje, Stanovená minimálna úroveň (kritická hranica)*

**JVV 2 Spracovanie korešpondencie:** hodnotenie jednotky vzdelávacích výstupov sa realizuje v rámci ústnej odpovede. Pre hodnotenie JVV 2 je uvedený priestor, kde sa úloha realizuje, sú uvedené materiálne a technické pomôcky, ktoré je potrebné k realizácii úlohy.

**Pomôcky:** zabezpečuje autorizovaná inštitúcia.

**Priestor na overenie JVV 2:** odborná učebňa.

**Metóda hodnotenia:** ústna.

**Nástroje hodnotenia:** ústna odpoveď.

**Čas na predvedenie úloh v rámci JVV 2:** cca 10 minút.

### **Popísať základné zásady tvorby obchodných listov, písomností v odchodnom styku, personálnych a právnych písomností**

**Požadované vedomosti a zručnosti:** preukázať a popísať základné zásady tvorby obchodných, personálnych a právnych písomností, ich rozdiel.

*Z písomnej komunikácie vznikajú písomnosti, ktoré sú písané rukou alebo pomocou klávesnice, podliehajú formálnej úprave v súlade s príslušnými normami uvedenými nižšie, alebo v praxi osvedčenou formálnou úpravou. Písomnosti vo všeobecnosti môžeme rozdeliť na súkromné (neformálne, písané medzi občanmi), obchodné (vznikajú z činnosti podnikateľských subjektov) a úradné (súvisiace s činnosťou orgánov štátnej správa a samosprávy).*



*Súkromné písomnosti nepodliehajú žiadnej právnej úprave a pravidlám. Pravidlá písania a úpravy obchodných a úradných písomnosti a cudzojazyčných písomností sú upravené v STN 01 0610. Predtlač listových papierov na obchodné a úradné listy sú upravené v norme STN 88 6101.*

*Jazykový štýl v obchodnom a úradnom styku je zhustený, neosobný, bez kvetnatých a pôsobivých výrazov a širokých opisov. Sloh je vecný, triezvy a nevtieravo zdvorilý. Viaceré administratívne prejavy sú natoľko stereotypné, že nielen vety ale aj celé útvary sa svojou stavbou kryjú (rôzne pozvánky, potvrdenky). Preto v praxi nie je potrebné ustálený spôsob vyjadrovania násilne potlačovať, stereotypnosť často uľahčuje čítanie listu. Čoraz častejšie sa využívajú zborníky hromadnej korešpondencie, kde sú uvedené často sa vyskytujúce vety alebo celé útvary.*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač dokáže popísať základné zásady tvorby obchodných listov, písomností v obchodnom styku, personálnych a právnych písomností.

### **Popísať postupy pri spracovaní korešpondencie a jej evidencie**

**Požadované vedomosti a zručnosti:** vedieť definovať postupy pri spracovaní korešpondencie a jej evidencie.

*Narastá množstvo informácií, ktoré organizácie získavajú z rôznych zdrojov, tiež ich vytvárajú a odovzdávajú ďalej rôznymi spôsobmi. Informácie sú zaznamenané písmom, obrazom, zvukom alebo iným spôsobom, najčastejšie však pomocou informačných a komunikačných informácií. Vzhľadom na veľké množstvo informácií a registratúrnych záznamov v organizáciách by manipulácia s nimi bez presných pravidiel a dobrej organizácie predstavovala brzdu kvalitného fungovania spoločnosti. Vo väčších organizáciách príjem a triedenie registratúrnych záznamov sa vykonáva na samostatnom útvare, zväčša je to na podateľni, odkiaľ sa distribujú písomnosti na oddelenia. V menších organizáciách činnosť podateľne vykonáva poverený zamestnanec, spravidla to býva zamestnanec sekretariátu.*

*Pri prijíme treba skontrolovať, či písomnosti a zásielky patria organizácii a či neobsahujú nejaké vonkajšie poškodenie. Zásielky, ktoré sú označené ako tajné, heslom verejného obstarávania alebo zásielky považované za súkromné, kde na prvom mieste je meno a priezvisko adresáta sa neotvárajú a doručia sa zabalené príslušnému zamestnancovi. Pri triedení sa zásielky otvoria, označia odtlačkom prezenčnej pečiatky a zaevidujú v registratúrnom denníku. Zásielky, ktoré nemajú formu listu (rôzne časopisy, noviny, prospekty a pozvánky) sa neoznačujú prezenčnou pečiatkou. Na prezenčnej pečiatke vyznačíme dátum prijatia písomnosti, podacie číslo, číslo spisu, počet príloh a kto písomnosť vybavuje. Tieto údaje musia byť totožné s údajmi uvedenými v registratúrnom denníku. V registratúrnom denníku uvádzame záznamy v poradí v akom vznikli alebo boli doručené do organizácie. Denník obsahuje viac údajov ako prezenčná pečiatka – evidenčné číslo záznamu, dátum evidovania, údaje o odosielateľovi, vec, údaje o spracovateľovi,*

číslo spisu, počet príloh, spôsob vybavenia, dátum uloženia a registratúrna značka. V súčasnosti sa mnohé firmy digitalizujú a písomností registrujú v elektronickom registratúrnom denníku ale denník je stále možné viesť aj manuálne, kde zápis so všetkými položkami robí zamestnanec zodpovedný za registratúru. Každý kalendárny rok má nový číselný rad v denníku, začína sa prvým pracovným dňom v roku a končí sa posledným pracovným dňom kalendárneho roka. Obálky sa bežne k doporučeným zásielkam nepripájajú, ak sú pripojené uchovávajú sa mesiac, pri bežných zásielkach týždeň, ak si to organizácia neupraví vo vnútornej smernici. Trvalo sa spravidla obálky uchovávajú pri písomnostiach, kde nie je uvedený dátum alebo na písomnosti je dátum, ktorý sa podstatne líši od pečiatky pošty, písomnosť nie je podpísaná alebo úplne absentuje odosielateľ. Zaevidovaná zásielka v denníku sa doručí útvárom, resp. pracovníkom zodpovedným za vybavenie, lehota na vybavenie vyplýva zo všeobecne záväzných predpisov alebo po určení nadriadeného. Údaje o vybavení sa vyznačia v registratúrnom denníku. Registratúrny záznam podpisuje vedúci alebo jeho zástupca, ktorí zodpovedajú za vecnú a formálnu správnosť podpísaného záznamu. Zásielky sa odosielajú doporučené, na návratku (doručenku), kuriérskymi službami alebo telekomunikačnými prostriedkami. Do doručovacích hárkov sa zapisujú doporučené zásielky, zásielky na doručenku a súrne zásielky, pošta tu potvrdzuje prevzatie na prepravu. Po vybavení spisu nasleduje ich ukladanie do archívu tak, aby v prípade potreby bolo ľahké dohľadanie konkrétneho spisu alebo písomnosti. Spisy sa ukladajú podľa ročníkov v samostatných obaloch pre každú registratúrnu značku. V obale sú uložené podľa číselného poradia s najvyšším číslom na vrchu.

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač dokáže popísať základné zásady tvorby obchodných listov, písomností v odchodnom styku, personálnych a právnych písomností.

**Stanovenie minimálnej úrovne hodnotenia, ktoré musí uchádzač splniť za JVV 2 Spracovanie korešpondencie:** z uvedených kritérií hodnotenia JVV je potrebné správne predviesť a zodpovedať kritériá hodnotenia minimálne na 75 %, čo zodpovedá nasledovnému:

- popísať základné zásady tvorby obchodných listov, písomností v odchodnom styku, personálnych a právnych písomností,
- popísať postupy pri spracovaní korešpondencie a jej evidencie.

### **JVV 3 Kritériá, Metódy, Nástroje, Stanovená minimálna úroveň (kritická hranica)**

**JVV 3 Komunikácia v kontexte s klientom:** hodnotenie jednotky vzdelávacích výstupov sa realizuje v rámci ústnej odpovede a písomnej úlohy. Pre hodnotenie JVV 3 je uvedený priestor, kde sa úloha realizuje, sú uvedené materiálne a technické pomôcky, ktoré je potrebné k realizácii úlohy.

**Pomôcky** zabezpečuje autorizovaná inštitúcia.

**Priestor na overenie JVV 3:** odborná učebňa.

**Metóda hodnotenia:** ústna a písomná.

**Nástroje hodnotenia:** ústna odpoveď a písomná úloha.

**Čas na predvedenie úloh v rámci JVV 1:** cca 10 minút.

### **Popísať základné pravidlá spoločenského kontaktu - zdravenie, predstavenie, zasadací poriadok**

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač popíše základné pravidlá spoločenského kontaktu v pracovnom prostredí.

*Z pohľadu spoločenskej etikety v zamestnaní dochádza k prekryvaniu vnútro podnikovej etikety a spoločenskej etikety vonkajšieho prostredia, v ktorom firma pôsobí. Vnútro podniková etiketa vychádza z prostredia firmy a zamestnancov, ktorí v nej pracujú, tvoria kolektív v ktorom vládne určitá hierarchia. Dobré meno podniku súvisí aj s jeho imidžom, ktorý vytvárajú jeho zamestnanci.*

*Telefón na pracovisku slúži výhradne k vybavovaniu pracovných záležitostí. Používanie na súkromné účely by malo byť len vo výnimočných prípadoch so súhlasom zamestnávateľa. Zásady zdvorilého telefonovania musia byť rešpektované v plnom rozsahu. Intenzitu hlasu pri telefonovaní je potrebné prispôsobiť tak, aby nerušila pracujúcich kolegov obzvlášť v otvorených priestoroch. Pri telefonovaní sa predstavíme názvom spoločnosti a menom a opýtame sa či volaného nevyrušujeme. Aj v prípade, že nám niekto volá v zamestnaní sa ohlasujeme názvom spoločnosti, prípadne aj oddelenia a priezviskom.*

*Pozdrav je prejavom úcty, priateľstva, zdvorilosti a rešpektu k druhému človeku. Zásadne zdravíme každého, kto nepozdravil nás, napriek tomu, že by žena mala byť zdravená ako prvá. V podniku by mala vládnuť harmónia a príjemná atmosféra a to si prejavujeme aj pozdravom. Každá neznáma osoba, ktorá sa do nášho podniku dostala, môže byť našim potenciálnym klientom a preto je dôležité jej prejavovať zdvorilosť. Pozdrav nemá byť nedbanlivý ale ani preafektovaný, má sa vyslovovať zreteľne a s úsmevom a pohľadom do očí. Pre muža platí, že zdraví prvý ženu, aj keď mu je podriadená, výnimku by mohli tvoriť iba veľmi mladé dievčatá.*

*Základnou povinnosťou ženy je pozdrav vládne prijať s úsmevom opätovať. Ak to situácia dovoľí, pozdrav môžeme dovrieť podaním ruky. Pri podaní ruky však platí, že ruku podáva osoba spoločensky významnejšia. Muž nikdy nepodáva ruku v rukavici, žena si rukavicu na ulici môže nechať.*

*Pravidlo, ktoré určuje, kto zdraví ako prvý: – muž ženu, chlapec dievča – mladší staršieho – podriadený nadriadeného – žiak pedagóga a ostatných zamestnancov školy, internátu – mladé dievča staršieho muža – prichádzajúci zdraví ostatných (v obchode, v čakárni u lekára) – ruku podáva najprv žena mužovi, starší mladšiemu, nadriadený podriadenému.*

*Pri oslovovaní v našich zemepisných šírkach oslovujeme pán alebo pani a ak osoby poznáme doplníme priezvisko, funkciu alebo akademický titul (napr. Pani Čierna, pán inžinier, pán riaditeľ).*

*Pri predstavovaní vždy predstavujeme spoločensky menej významnú osobu človeku významnejšiemu, muža predstavujeme žene, mladšieho staršiemu. V minulosti osobu musela predstaviť tretia osoba, dnes je prípustné, aby sa osoba predstavila aj sama, je to tak hlavne pri pracovných kontaktoch.*

*Kto koho predstavuje – nového kolegu predstavuje niektorý z vedúcich pracovníkov (napr. vedúci dielne, majster, riaditeľ) – hosťiteľ svojich hostí – nadriadený podriadených – muž ženu, rodič deti.*

*Ako sa predstavujeme – v obchodnom styku sa predstavujeme celým menom a spoločnosťou, ktorú zastupujeme – pri predstavovaní osôb, ktoré majú akademický titul alebo určitú funkciu, uvádzame aj tento titul (napr. inžinier, doktor, docent, profesor, pán riaditeľ, pán zástupca) – pri predstavovaní má každý vstať, zostať sedieť môže len osoba veľmi stará, prípadne chorá – žena môže zostať sedieť, ak jej predstavujú nie veľmi starého muža alebo mladšiu ženu.*

*Mnohé podniky a firmy majú oficiálny etický kódex (súhrn pravidiel), ktorý sú zamestnanci povinní dodržiavať.*

*Chybné rozsadenie hostí môže spôsobiť neželaný priebeh podujatia, dlhodobú nevraživosť niektorých prítomných, zrušenie dohodnutých kontraktov. Dobrý hosťiteľ pri zostavovaní zasadacieho poriadku prihliada nie len na protokolárne poradie, ale aj na jazykové znalosti hostí, ich záľuby, vzájomné sympatie a iné spoločenské faktory.*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač dokáže popísať základné pravidlá spoločenského kontaktu - zdravenie, predstavenie, zasadací poriadok.

**Vyhotoviť odpoveď na úradný list s dôrazom na formálnu a jazykovú stránku listu, zaevidovať elektronicky v registratúrnom denníku**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, tlačiareň, papier, program na evidovanie došlej a odoslanej pošty a správy registratúry, telefón.

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač pripraví odpoveď na predložený vzor úradného listu a zaeviduje ho v registratúrnom denníku.

*Skúšobná komisia predloží úradný list uchádzačovi, na ktorý uchádzač vytvorí elektronicky odpoveď v MS Word. Odpoveď musí obsahovať náležitosti podľa normy STN 01 0610, t. j.:*

- *Záhlavie*
- *Adresové pásmo – označenie prijímateľa, miesto dodania, prepravné údaje*

- *Odvolávacie údaje - Váš list číslo/zo dňa, Naše číslo, Vybavuje/linka, Miesto odoslania, Dátum vyhotovenia listu*
- *Heslovité vyjadrenie obsahu listu (Vec)*
- *Štruktúra listu – Oslovenie, Text listu, Ukončenie listu, Prílohy, Doplnujúce údaje*

*Vyhotovený list vytlačí a zaeviduje do elektronického denníka, kde zapíše údaje:*

*evidenčné číslo záznamu, dátum evidovania, údaje o odosielateľovi, číslo spisu, počet príloh, spôsob vybavenia, dátum uloženia a registratúrnu značku.*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač vyhotoví odpoveď na úradný list, preukáže formálnu aj jazykovú správnosť písomnosti a schopnosť písomnosť zaregistrovať v elektronickom registratúrnom denníku so všetkými náležitosťami.

### **Odprezentovať sa v cudzom jazyku**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, Internet

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač preukáže schopnosť komunikovať v cudzom jazyku podľa pripraveného zadania (napr. Overí rezerváciu hotela pre riaditeľa, ktorý má letieť na konferenciu do Bruselu emailom).

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač preukáže schopnosť správne písomne komunikovať v cudzom jazyku.

**Stanovenie minimálnej úrovne hodnotenia, ktoré musí uchádzač splniť za JVV 3 Komunikácia v kontexte s klientom** z uvedených kritérií hodnotenia JVV je potrebné správne predviesť a zodpovedať kritériá hodnotenia minimálne na 75 %, čo zodpovedá nasledovnému:

- popísať základné pravidlá spoločenského kontaktu- zdravenie, predstavenie, zasadací poriadok,
- vyhotoviť odpoveď na úradný list s dôrazom na formálnu a jazykovú stránku listu,
- odprezentovať sa v cudzom jazyku.

### ***JVV 4 Kritériá, Metódy, Nástroje, Stanovená minimálna úroveň (kritická hranica)***

**JVV 4 Obsluha kancelárskych zariadení:** hodnotenie jednotky vzdelávacích výstupov sa realizuje v rámci ústnej odpovede a písomnej úlohy. Pre hodnotenie JVV 4 je uvedený priestor, kde sa úloha realizuje, sú uvedené materiálne a technické pomôcky, ktoré je potrebné k realizácii úlohy.

**Pomôcky** zabezpečuje autorizovaná inštitúcia.

**Priestor na overenie JVV 4:** odborná učebňa.

**Metóda hodnotenia:** ústna, písomná a praktické skúšanie.

**Nástroje hodnotenia:** ústna odpoveď, písomná úloha, simulovaná úloha.

**Čas na predvedenie úloh v rámci JVV 4:** cca 10 minút.

### **Popísať stručne programy MS Office a ich použitie**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, Internet

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač preukáže schopnosť stručne popísať programy MS Office a ich použitie

*Microsoft Office je komplexný kancelársky balík programových aplikácií uľahčujúci prácu v administratíve a pri spracovaní rôznych údajov. Podľa verzie obsahuje programy MS Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access, Project, Visio či iné.*

*MS Word – softvér na spracovanie textu, pomocou rôznych šablón*

*MS Excel – tabuľkový softvérový program a výkonný nástroj na vizualizáciu údajov pomocou grafov a tabuliek,*

*MS PowerPoint – program na tvorenie prezentácií,*

*MS Outlook – osobný email a kalendár,*

*MS Access – databázový softvér, je nástroj na jednoduché vytváranie firemných aplikácií zo šablón, obsahuje výkonné a intuitívne návrhárske nástroje, ktoré umožňujú pútavé a užitočné aplikácie,*

*MS Project – softvér na riadenie projektov,*

*MS Teams – je firemná platforma, ktorá umožňuje textovú komunikáciu, videohovory (viest prostredníctvom tejto platformy rôzne online porady, školenia a iné pracovné schôdzky), dátové úložisko,*

*MS OneDrive - je cloudové úložisko a možnosť zdieľania súborov pre podniky.*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač vie stručne popísať programy MS Office a ich použitie

### **Simulovať telefonický rozhovor s obchodným partnerom za účelom dohodnutia stretnutia**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** telefón

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač vie základné pravidlá spoločenského kontaktu pri telefonovaní.

*Prostredníctvom simulovanej úlohy dohodne stretnutie s obchodným partnerom.*

**Kritérium hodnotenia:** pravidlá spoločenského kontaktu pri telefonovaní, dohodnuté miesto a čas stretnutia

### **Vyhotoviť záznam o vykonanom telefonáte**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, MS Outlook

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač preukáže schopnosť vyhotoviť záznam o vykonanom telefonáte.

*Záznam vyhotoví z predchádzajúcej úlohy, na vyhotovenie záznamu použije kalendár v MS Outlook s pripomienkou konania schôdzky obchodného partnera s nadriadeným.*

**Kritérium hodnotenia:** vyhotoviť záznam o vykonanom telefonáte a vytvoriť pripomienku o schôdzke nadriadenému prostredníctvom kalendára MS Outlook.

### **Spracovať predloženú evidenciu do tabuľkového procesoru**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, MS Excel

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač preukáže schopnosť pracovať v programe MS Excel.

*Vytvoriť tabuľku, schopnosť zarovnať bunky do stredu, zlúčiť a centrovať bunky, použiť písmo podľa zadania, formátovať tabuľku a správne použiť štýly buniek a zalomiť text.*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač odovzdá vytlačенú úlohu podľa zadania v programe MS Excel.

**Stanovenie minimálnej úrovne hodnotenia, ktoré musí uchádzač splniť za JVV4 Obsluha kancelárskych zariadení:** z kritérií hodnotenia JVV je potrebné správne predviesť kritériá hodnotenia minimálne na 75 %, čo zodpovedá nasledovnému:

- popísať stručne programy MS Office a ich použitie,
- simulovať telefonický rozhovor s obchodným partnerom za účelom dohodnutia stretnutia,
- vyhotoviť záznam o vykonanom telefonáte,
- spracovať predloženú evidenciu do tabuľkového procesoru

### ***JVV 5 Kritériá, Metódy, Nástroje, Stanovená minimálna úroveň (kritická hranica)***

**JVV 5 Time manažment a Organizačné zabezpečenie sekretariátu:** hodnotenie jednotky vzdelávacích výstupov sa realizuje v rámci ústnej odpovede a písomnej úlohy. Pre hodnotenie JVV 5 je uvedený priestor, kde sa úloha realizuje, sú uvedené materiálne a technické pomôcky, ktoré je potrebné k realizácii úlohy.

**Pomôcky** zabezpečuje autorizovaná inštitúcia.

**Priestor na overenie JVV 5:** odborná učebňa.

**Metóda hodnotenia:** ústna, písomná, praktické skúšanie.

**Nástroje hodnotenia:** ústna odpoveď, písomná úloha, praktické prevedenie s vysvetlením.

ústna, písomná.

**Čas na predvedenie úloh v rámci JVV 1:** cca 10 minút.

### **Definovať základné pravidlá time manažmentu**

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač má vedomosti o plánovaní času, o stanovovaní pracovných priorít, manažovaní svojho pracovného času, používaní pomôcok na efektívne plnenie pracovných úloh. Uchádzač odpovedá na otázky bez prípravy.

*Anglický výraz time management sa prekladá ako riadenie času, časový manažment, čo znamená činnosť človeka z hľadiska organizovania svojho času, či už osobného alebo pracovného. Časový manažment môžeme definovať aj ako súbor psychologických poznatkov, vďaka ktorým dokážeme efektívne plánovať a určiť si pracovné priority a zadeliť čas. Riadenie času je dôsledné, cielené používanie osvedčených pracovných postupov v každodennej praxi. Pomáha nám viesť a organizovať seba samých, jednotlivé oblasti nášho života tak, aby sme optimálne a zmysluplne využívali čas, ktorý máme k dispozícii.*

#### *Základné pravidlá*

- *Definovanie jasných cieľov. vytvorenie si systému a dodržiavanie ho.*
- *Stanovenie priorít – rozhodovať, ktoré úlohy sú prvoradé a ktoré možno riešiť neskôršie, úlohy rozčleniť*
- *neurgentné/nedôležité (úlohy, pri ktorých je najlepšie riadiť sa pravidlom „forget it“ – zabudni na to),*
- *urgentné/nedôležité (sú úlohy, ktoré nepovažujeme za dôležité, ale sú naliehavé. Mala by existovať snaha redukovať takéto úlohy, a v čo najväčšej miere ich delegovať.),*
- *dôležité/urgentné (sú veľmi dôležité úlohy, s krátkym termínom ukončenia, sú to úlohy, ktoré je nutné vykonať osobne, nie delegovať),*
- *dôležité/neurgentné (sú úlohy, ktoré majú vysoký stupeň dôležitosti, ale ich splnenie je možné odložiť na neskorší termín).*
- *Písomné plánovanie – nepodceňovať písomné plánovanie úloh, možnosť využiť aj online kalendáre, pri plánovaní schôdzok nadriadenému nevyhnutná pomôcka.*



- *Reálne denné plánovanie – úlohy, trvanie, poradie – najdôležitejšie úlohy treba urobiť najskôr.*
- *Vytvorenie si času pre seba – prestávka na obed, bez mobilného telefónu a práce.*
- *Eliminovanie nepotrebných činností – zlodeji času – treba sa sústrediť na jednu činnosť poriadne*
- *Delegovanie práce na druhých*
- *Sústredenie sa na dôležité veci, nie súrne – plánovanie, prevencia*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač pozná základné pravidlá časového manažmentu, vie si stanoviť priority v riešení úloh, vie si plánovať úlohy.

### **Vyhotoviť písomnú pozvánku na rokovanie podľa zadania**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, tlačiareň, papier, MS Word.

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač pripraví pozvánku na rokovanie podľa zadania, pozvánku vytvorí elektronicky v MS Word a vytlačí.

*Pozvánka bude dodržiavať náležitosti podľa normy STN 01 0610, t. j.:*

- *nadpis,*
- *dátum, hodinu a miesto rokovania,*
- *predmet rokovania a jednotlivé body programu rokovania,*
- *organizačné pokyny,*
- *dátum vyhotovenia a podpis.*

**Kritérium hodnotenia:** uchádzač vie pripraviť pozvánku na rokovanie štylisticky aj formálne správne, preukáže schopnosť pracovať s PC a MS Wordom a tlačiarňou.

### **Rezervovať miestnosť na poradu a zabezpečiť občerstvenie**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, Internet, MS Word.

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač preukáže schopnosť pracovať samostatne, rezervovať miestnosť a zabezpečiť občerstvenie podľa zadania. Na zvládnutie zadania bude mať k dispozícii internetové pripojenie.

**Kritérium hodnotenia:** rezervácia rokovacej miestnosti a občerstvenia aj s jednotlivými položkami, ktoré uchádzač objednal podľa zadania.

## **Objednať kancelárske pomôcky na sekretariát podľa zadania**

**Pomôcky na predvedenie úlohy:** počítač, Internet, MS Word.

**Požadované vedomosti a zručnosti:** uchádzač preukáže schopnosť pracovať samostatne, objednať kancelárske pomôcky podľa zadania. Na zvládnutie zadania bude mať k dispozícii internetové pripojenie.

**Kritérium hodnotenia:** pripravený zoznam objednávky kancelárskych pomôcok aj s cenovou kalkuláciou.

**Stanovenie minimálnej úrovne hodnotenia, ktoré musí uchádzač splniť za JVV 5 Time management a Organizačné zabezpečenie sekretariátu** z uvedených kritérií hodnotenia JVV je potrebné správne predviesť a zodpovedať kritériá hodnotenia minimálne na 75 %, čo zodpovedá nasledovnému:

- definovať základné pravidlá time manažmentu
- vytvoriť písomnú pozvánku na rokovanie podľa zadania,
- rezervovať miestnosť na poradu a zabezpečiť občerstvenie,
- objednať kancelárske pomôcky podľa zadania.

## **Potvrdenie výsledkov hodnotenia**

Potvrdenie výsledkov hodnotenia je poslednou fázou v rámci overovania kvalifikácie. V rámci tejto fázy overovania kvalifikácie zabezpečuje riadny priebeh ukončenia procesu autorizovaná inštitúcia.

**Absolventom, ktorým boli uznané všetky JVV na základe portfólia** a absolventom skúšok, ktorým neboli uznané všetky JVV na základe portfólia a uspeli na skúške na overenie kvalifikácie, budú vystavené a odovzdané osvedčenia o kvalifikácii.

**Úspešní absolventi** budú súčasne informovaní o tom, že autorizovaná inštitúcia má povinnosť trasovať absolventov skúšky na overenie kvalifikácie. Trasovanie sa uskutočňuje po 6 a 12 mesiacoch po úspešnom absolvovaní skúšky na overenie kvalifikácie.

**Neúspešní uchádzači** budú informovaní o tom, ktoré JVV v procese overovania kvalifikácie nespĺnil na požadovanú minimálnu úroveň a zároveň budú informovaní o ďalšom postupe. Neúspešný uchádzač môže požiadať o vykonanie opravnej skúšky na overenie kvalifikácie najskôr 30 kalendárnych dní od oznámenia výsledku skúšky na overenie kvalifikácie, a to podaním prihlášky na opravnú skúšku (príloha č. 4).