

Asystent usług pocztowych

421101

Inna nazwa zawodu: nie występują

Zadania i czynności

Asystent pocztowy świadczy usługi pocztowe. Zadania i czynności realizowane na tym stanowisku mają charakter uniwersalny, co oznacza, że każda usługa może być wykonywana na wszystkich równorzędnych miejscach pracy. Istnieje jednak pewna specjalizacja. Dotyczy ona zwłaszcza dużych urzędów pocztowych, gdzie wyodrębnione są następujące stanowiska:

asystent pocztowy - okienko kasowe,

asystent pocztowy - przyjmowanie listów,

asystent pocztowy - przyjmowanie paczek i EMS - Pocztex,

asystent pocztowy - sprzedaż pozapocztowa.

Asystent pocztowy zatrudniony w okienku kasowym przyjmuje wpłaty i dokonuje wypłat pieniężnych. Wpłaty przyjmuje z tytułu przekazów pocztowych, utargów sklepowych, abonamentu radiowo-telewizyjnego, rachunków telefonicznych, czynszów mieszkaniowych, rachunków energetycznych, podatku drogowego i składek ubezpieczeniowych. Wypłaty dokonuje z tytułu realizacji czeków, przekazów emerytalnych i rentowych oraz przekazów pocztowych. Ponadto przyjmuje wpłaty i dokonuje wypłat oszczędnościowych i czekowych PKO. W pracy wykorzystuje między innymi datowniki i kalkulatory oraz utratestery banknotów.

Asystent zatrudniony na stanowisku przyjmowania listów przyjmuje i wydaje przesyłki listowe oraz sprzedaje znaczki i karty pocztowe. Głównie przyjmuje przesyłki polecone i zwykłe o nietypowych rozmiarach, wydaje przesyłki awizowane i przesyłki „POSTE RESTANTE”, a także sprzedaje znaczki pocztowe i skarbowe oraz karty pocztowe i okolicznościowe. Na tym stanowisku pracy asystent posługuje się datownikiem, kalkulatorem, wagą listową i maszyną do frankowania.

Kolejne stanowisko to przyjmowanie paczek. W tym wypadku praca asystenta polega na przyjmowaniu paczek nadawanych pojedynczo, listów wartościowych oraz przesyłek nadawanych w systemie EMS - Pocztex. Ponadto zabezpiecza on paczki i listy wartościowe nalepkami lub lakiem, a także zajmuje się sprzedażą znaczków pocztowych. Na tym stanowisku asystent wykorzystuje w pracy datowniki, kalkulator, wagę oraz lakownicę elektryczną.

Na stanowisku sprzedaży pozapocztowej prowadzona jest sprzedaż drobnych towarów, takich jak gazety, czasopisma, książki, artykuły biurowe i artykuły kosmetyczno - chemiczne.

Ponadto w okienku pocztowym można nadać telegram pocztowy oraz nabyć karty drogowe i telefoniczne.

W ostatnim czasie rozszerzono zadania asystenta pocztowego w zakresie usług finansowych. Wśród nich można wyróżnić: obsługę na rzecz Banku Pocztowego, udzielanie kredytów z Banku Pocztowego, realizacja wypłat pieniężnych z rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych innych banków, z którymi Poczta Polska zawarła umowy, wypłacanie zasiłków przyznawanych przez Powiatowe Urzędy Pracy i Miejskie, Powiatowe Ośrodki Pomocy Rodzinie oraz obsługa książeczek czekowych i bankowych.

Należy zaznaczyć, że obecnie wszystkie stanowiska pracy asystenta pocztowego wyposażone są w sprzęt komputerowy, który umożliwia sprawną realizację powierzonych zadań. Pracownicy poczty w swojej pracy wykorzystują również fax i kserokopiarkę.

Środowisko pracy

materialne środowisko pracy

Asystent pracuje w urzędach pocztowych, w salach, w których obsługiwani są klienci. Czynnikiem uciążliwym, przeszkadzającym w pracy jest zwiększony poziom hałasu, wynikający z obecności licznych klientów oraz pracującego sprzętu biurowego. Charakterystycznym dla materialnego środowiska pracy jest również zmienna temperatura powietrza oraz intensywne oświetlenie sali. W małych oddziałach uciążliwymi czynnikami występującymi na stanowisku pracy są między innymi ograniczone, wąskie przestrzenie, dojścia i przejścia. W związku z występującymi warunkami pracy asystent pocztowy narażony jest na uszkodzenie słuchu, narządu ruchu, nerwice i depresję.

warunki społeczne

Praca w tym zawodzie ma charakter indywidualny. Każdy asystent wykonuje swe czynności samodzielnie, niezależnie od pracy innych pracowników. Jego praca polega na świadczeniu usług bezpośrednio na rzecz klientów, zatem kontakty z ludźmi są bardzo intensywne i niezbędne. W pracy tej występuje ryzyko powstawania konfliktów np. na tle negatywnej oceny przez klienta poziomu obsługi.

warunki organizacyjne

Praca trwa 8 godzin dziennie i wykonywana jest w trybie zmianowym, najczęściej na dwie zmiany, poranną i popołudniową. Pełnienie dyżurów w dni wolne od pracy i święta zależy od zapotrzebowania na usługi pocztowe i z reguły ma miejsce w dużych oddziałach. Należy zaznaczyć, że coraz więcej małych oddziałów pocztowych powstaje na terenach supermarketów. Ich czas pracy odpowiada godzinom pracy sklepu. Praca asystenta pocztowego jest pracą rutynową, ściśle nadzorowaną. Pracownik musi postępować według ściśle określonych procedur (sposobów) działania, a efekty jego pracy podlegają kontroli już w trakcie jej wykonywania.

Asystent pocztowy odpowiada finansowo za dokonywane przez siebie wypłaty i przyjmowane wpłaty pieniędzy oraz rozliczenie sprzedanych znaczków pocztowych, kart pocztowych itp. Ponadto odpowiada za dobre imię firmy, gdyż klient właśnie poprzez pracę asystenta pocztowego kształtuje swoje wyobrażenie o funkcjonowaniu poczty.

Obecnie asystent pocztowy nie podlega służbie mundurowej, jednak zobowiązany jest

pracować w stroju reprezentacyjnym, firmowym.

Wymagania psychologiczne

Zakres czynności wykonywanych przez asystenta pocztowego jest dość zróżnicowany - wymaga to zatem podzielności uwagi, łatwości przerzucania się z jednej czynności na drugą. Jest to szczególnie istotna umiejętność w wypadku pracy w okienku kasowego. W pracy asystent musi dokonywać licznych manipulacji różnymi drobnymi przedmiotami, takimi jak pieniądze, znaczki, blankiety, co wymaga odpowiednio dużej zręczności palców. Niezbędna jest także umiejętność pracy w warunkach monotonnych, gdyż czynności wykonywane przez asystentów są powtarzane wielokrotnie w ciągu dnia pracy, co wymaga od nich wytrwałości i cierpliwości.

Ze względu na możliwość pojawienia się fałszywych pieniędzy lub znaczków pocztowych trzeba w tym zawodzie mieć dobry wzrok i charakteryzować się spostrzegawczością. Pożądane są również uzdolnienia rachunkowe np. w wypadku przeliczania przyjętych przesyłek, przeliczania pieniędzy lub kontrolowania sum różnych rachunków. Nie mniej ważna jest dokładność w pracy, zwłaszcza, że praca ta wymaga ścisłego trzymania się określonych procedur (np. wypłacanie kwot pieniężnych musi być poprzedzone sprawdzeniem tożsamości osoby pobierającej, a następnie wypłata powinna być odpowiednio zarejestrowana). Brak odpowiedniej staranności może być bowiem źródłem odpowiedzialności finansowej pracownika.

Ze względu na ściśle nadzorowaną pracę asystent pocztowy winien posiadać umiejętność podporządkowania się narzuconym regułom zachowania lub ścisłym instrukcjom.

Istotną umiejętnością jest też łatwość komunikowania się z ludźmi umiejętność porozumiewania się z ludźmi (zwłaszcza, gdy klienci zwracają się z prośbą o informację lub radę). W okresie spiętrzenia płatności i wydłużonych kolejek w urzędach pocztowych asystenci powinni wykazać się umiejętnością pracy w szybkim tempie i odpornością emocjonalną.

Podjęciu pracy w tym zawodzie sprzyjają zainteresowania urzędnicze, przy wykorzystaniu wiedzy z zakresu matematyki, poprawnej polszczyzny, psychologii.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca w tym zawodzie jest pracą lekką. Wyjątkiem jest praca na stanowisku przyjmowania paczek, którą zalicza się do prac średnio ciężkich, (występują takie czynności jak podnoszenie i przenoszenie paczek).

Największe znaczenie w tym zawodzie ma duża sprawność narządu wzroku, szczególnie istotna w wypadku pracy w okienku kasowym (wpłaty i wypłaty kwot pieniężnych). Ponadto przydatna jest duża sprawność narządu słuchu. Ważna jest również dobra kondycja fizyczna, zwłaszcza w przypadku osób zajmujących się paczkami.

Nie mogą być zatrudnione osoby ze schorzeniami psychicznymi i wadami słuchu i wadami wzroku nie poddającymi się korekcji oraz z wadami wymowy.

Osoby niepełnosprawne, z dysfunkcją kończyn dolnych i poruszające się na wózkach

inwalidzkich, mogą być zatrudnione w okienku kasowym i okienku przyjmowania listów. W praktyce jednak w większości urzędów pocztowych na razie nie ma takich możliwości, głównie z powodu wąskich przejść między stanowiskami.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Warunkiem przyjęcia do pracy jest wykształcenie średnie. Coraz częściej jednak na to stanowisko zatrudniane są osoby z wyższym wykształceniem, a osoby już pracujące zobowiązywane są do podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Zatrudniani są zarówno absolwenci szkół średnich zawodowych o kierunkach telekomunikacyjnych jak również liceum ogólnokształcącego, a także osoby kończące wyższe uczelnie. Zatrudnienie na konkretnym stanowisku pracy jest poprzedzone ukończeniem wewnątrzzakładowego kursu asystentów. Ponadto kandydaci muszą uzyskać pozytywny wynik testów psychologicznych. W celu zapewnienia sprawnej i kulturalnej pracy asystenci pocztowi szkoleni są w zakresie "sztuki obsługi klienta". Zwiększone zadania z tytułu rozszerzonych usług finansowych powodują konieczność zdobywania wiedzy z zakresu bankowości, finansów np.: kurs - "kasjer walutowy" czy licencja agenta ubezpieczeniowego. Praca przy komputerze wymaga od nich znajomości obsługi sprzętu komputerowego, z którą zapoznają się podczas kursów.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

W zawodzie tym istnieją ograniczone możliwości awansu pionowego w hierarchii organizacyjnej przedsiębiorstwa. Doświadczeni asystenci pocztowi, mający wyższe wykształcenie coraz częściej awansowani są na stanowiska kierownicze. Natomiast możliwość awansu poziomego, polegająca na uzyskaniu wyższych kategorii zaszeregowania, a więc wyższych płac, istnieje wśród osób o dłuższym stażu pracy lub osiągającym lepsze wyniki w pracy.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Pracę tę mogą podjąć osoby znajdujące się w zróżnicowanym przedziale wiekowym. Niemniej najchętniej zatrudniani są ludzie młodzi, zaraz po szkole.

Możliwości zatrudnienia

Zawód asystenta pocztowego kojarzy się jednoznacznie z „Poczta Polska” S.A. W chwili obecnej, jest to jedyna możliwość uzyskania pracy w tym zawodzie. Zawód asystenta pocztowego jest dość często spotykany. Liczba tych pracowników jest proporcjonalna do liczby urzędów pocztowych, których jest co najmniej kilka tysięcy. W najbliższym czasie nie należy spodziewać się istotnego wzrostu zatrudnienia, bardziej prawdopodobna jest raczej stabilizacja liczby zatrudnionych. Nowe miejsca pracy w tym zawodzie powstają najczęściej w małych oddziałach otwieranych w supermarketach.

Obecnie jest więcej chętnych do podjęcia pracy niż wolnych etatów. Stosunkowo najtrudniej o pracę w tym zawodzie w województwach, w których notuje się najwyższą stopę bezrobocia. Są to w szczególności województwa: pomorskie, zachodnio-pomorskie, podlaskie. Z drugiej strony najłatwiej o zatrudnienie w województwach najbardziej uprzemysłowionych i wielkomiejskich, charakteryzujących się najniższą stopą bezrobocia np.: mazowieckie, wielkopolskie, śląskie.

Zawody pokrewne

- kasjer
- sprzedawca w handlu detalicznym
- kolektor
- specjalista ds. rachunkowości
- informator handlowy
- agent ubezpieczeniowy

Polecana literatura