Pracovník ostrahy v obchodě a službách (kód: 68-011-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo vnitra
Skupina oborů: Právo, právní a veřejnosprávní činnost (kód: 68)
Týká se povolání: Pracovník ostrahy v obchodě a službách
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Ochrana majetku a osob	3
Orientace v právních základech bezpečnostní činnosti	3
Uplatňování zásad součinnosti se složkami integrovaného záchranného systému, zejména s Policií ČR a vymezenými osobami	3
Předcházení požárním a zdravotním rizikům	3
Poskytování první pomoci	3
Ovládání obranných prostředků a prvků sebeobrany	3
Obsluhování technických bezpečnostních systémů	3
Komunikace s osobami ve střeženém nákupním centru	3
Výkon služby v obchodním centru	3
Řešení mimořádných situací při ostraze obchodního centra	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 19.06.2020 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Ochrana majetku a osob

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit postavení soukromých bezpečnostních služeb v právním systému České republiky	Písemné ověření
b) Prokázat znalost ustanovení příslušných právních norem, které vymezují práva, povinnosti, odpovědnost a způsob činnosti pracovníka soukromé bezpečnostní služby při ochraně majetku a osob	Písemné ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Orientace v právních základech bezpečnostní činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost právních ustanovení, která vymezují práva a svobody člověka, nedotknutelnost soukromí, ochranu osobnosti, důstojnosti a cti a právo na majetek	Písemné ověření
b) Prokázat znalost občanského práva zejména v právních ustanoveních, která vymezují právo na přiměřenou ochranu proti zásahu do vlastnických práv a právo na přiměřenou obranu	Písemné ověření
c) Prokázat znalost základních ustanovení pracovního práva, zejména povinností zaměstnance a ustanovení, která se výkonu bezpečnostní činnosti bezprostředně týkají	Písemné ověření
d) Prokázat znalost ustanovení trestního zákona, zákona o přestupcích a trestního řádu v rozsahu, který se bezprostředně týká výkonu činností a jejich aplikace do výkonu činnosti, zejména posouzení trestného činu a přestupku, právo na nutnou obranu, činnost v krajní nouzi, možnost omezení osobní svobody, povinnost ochrany stop a důkazů	Písemné ověření
e) Prokázat znalost právních ustanovení, která vymezují právo na držení a nošení zbraně při výkonu povolání	Písemné ověření
f) Prokázat znalost zásad ochrany osobních údajů při jejich zpracování při výkonu bezpečnostní činnosti	Písemné ověření
g) Prokázat znalost obecných zásad ochrany obchodního tajemství a ochrany utajovaných informací	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování zásad součinnosti se složkami integrovaného záchranného systému, zejména s Policií ČR a vymezenými osobami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost zásad součinnosti s Policií ČR a obecní policií při ostraze a ochraně majetku a osob podle platných ustanovení příslušných zákonů	Písemné ověření
b) Prokázat znalost zásad součinnosti s hasičskými jednotkami, záchrannou službou a havarijními službami při odvracení škod na majetku a zdraví osob podle ustanovení příslušných zákonů, znát telefonní čísla tísňového volání	Písemné ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Předcházení požárním a zdravotním rizikům

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat systémy požární ochrany v obchodním centru	Ústní ověření
b) Vysvětlit způsob použití přenosných hasicích prostředků	Ústní ověření
c) Vysvětlit postup při vzniku požáru v obchodním centru, včetně zásad součinnosti s hasičským záchranným sborem	Ústní ověření
d) Vysvětlit postup při vzniku požáru na parkovišti, včetně zásad součinnosti s hasičským záchranným sborem	Ústní ověření
e) Prokázat znalost zásad bezpečnosti práce a ochrany životního prostředí	Písemné ověření
f) Charakterizovat nejčastější rizika pro zdraví hrozící návštěvníkům obchodního centra, obchodní jednotky	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování první pomoci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit obecné zásady poskytování první pomoci	Ústní ověření
b) Vysvětlit a prakticky předvést základní postupy při obnově základních životních funkcí	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit postup poskytnutí první pomoci při náhlé ztrátě vědomí	Ústní ověření
d) Vysvětlit postup poskytnutí první pomoci při infarktu	Ústní ověření
e) Vysvětlit a prakticky předvést použití defibrilátoru	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vysvětlit postup poskytnutí první pomoci v případě alergického šoku	Ústní ověření
g) Vysvětlit postup poskytnutí první pomoci v případě tepenného krvácení	Ústní ověření
h) Vysvětlit postup poskytnutí první pomoci při popálení	Ústní ověření
i) Vysvětlit postup poskytnutí první pomoci při otravě neznámou látkou	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Ovládání obranných prostředků a prvků sebeobrany

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat profesní sebeobranu, její určení a odlišnost od jiných sebeobranných systémů a charakterizovat taktické zásady profesní sebeobrany	Ústní ověření
b) Definovat věcné bezpečnostní prostředky, vysvětlit postup použití zadaného věcného bezpečnostního prostředku	Ústní ověření
c) Zadržet osobu a vysvětlit postup	Praktické předvedení
d) Vyvést osobu a vysvětlit postup	Praktické předvedení
e) Vysvětlit postup bezpečnostní prohlídky při omezování osobní svobody osoby podezřelé ze spáchání trestného činu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluhování technických bezpečnostních systémů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit obecné zásady použití a obsluhy technických bezpečnostních systémů při jejich nasazení k ostraze majetku a osob	Ústní ověření
b) Charakterizovat jednotlivé druhy mechanických uzamykacích a zábranných systémů a vysvětlit jejich účel	Ústní ověření
c) Popsat účel, základní prvky a způsoby ovládání elektronického zabezpečovacího systému	Ústní ověření
d) Popsat základní prvky a způsoby ovládání elektronického protipožárního systému	Ústní ověření
e) Popsat základní prvky a způsoby identifikace u systémů pro kontrolu přístupu	Ústní ověření
f) Popsat druhy a charakterizovat práci s elektronickými a mechanickými systémy pro ochranu zboží	Ústní ověření
g) Popsat prvky kamerového systému, druhy kamer a možnosti jejich využití při ostraze majetku a osob v obchodním centru	Ústní ověření
h) Vysvětlit taktické zásady nasazení kamerového systému pro ochranu zboží na prodejní ploše	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace s osobami ve střeženém nákupním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit obecné zásady správné komunikace s osobami ve střeženém nákupním centru	Ústní ověření
b) Popsat zvláštnosti komunikace s různými sociálními skupinami (děti, senioři, cizinci…)	Ústní ověření
c) Předvést praktické jednání s problematickými typy zákazníků (podnapilé osoby, osoby pod vlivem omamných prostředků, osoby v afektu, osoby s duševní poruchou ad.)	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Výkon služby v obchodním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit obecné zásady organizace obchodního centra, obchodní jednotky	Ústní ověření
b) Popsat pravidla pro pohyb zaměstnanců a zástupců dodavatelských firem v prodejních, skladových a ostatních prostorách	Ústní ověření
c) Vysvětlit úkoly a obecné zásady organizace bezpečnostní služby v obchodním centru, obchodní jednotce	Ústní ověření
d) Vysvětlit hlavní úkoly bezpečnostního manažera obchodního centra, obchodní jednotky a vedoucího ostrahy objektu v obchodním centru	Ústní ověření
e) Vysvětlit pravidla dohledu u pokladní zóny a na prodejní ploše	Ústní ověření
f) Popsat úkoly pracovníka ostrahy při kontrole ve skladech a na nákladové rampě	Ústní ověření
g) Vysvětlit úkoly pracovníka ostrahy při zajišťování prevence trestné činnosti zaměstnanců a dodavatelů	Ústní ověření
h) Charakterizovat taktiku při přepravě finanční hotovosti v obchodním centru, obchodní jednotce	Ústní ověření
i) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy na personální vrátnici	Ústní ověření
j) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při regulaci dopravy a další činnost na parkovišti	Ústní ověření
k) Vysvětlit úkoly obsluhy kamerového systému	Ústní ověření
l) Vysvětlit úkoly pracovníka ostrahy v civilním oblečení při kontrole obchodní plochy	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řešení mimořádných situací při ostraze obchodního centra

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit, co jsou mimořádné události při ostraze obchodního centra	Ústní ověření
b) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při krádeži v prostoru obchodního centra	Ústní ověření
c) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při krádeži a dopravní nehodě na parkovišti	Ústní ověření
d) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při výtržnictví	Ústní ověření
e) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při výpadku elektrické sítě	Ústní ověření
f) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při úniku provozních kapalin a plynů	Ústní ověření
g) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při zjištění případu vnitropodnikové kriminality	Ústní ověření
h) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při záplavě nákupního centra, obchodní jednotky tlakovou vodou, odpadní vodou, dešťovou vodou a při povodni	Ústní ověření
i) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při spáchání násilného trestného činu v prostorách nákupního centra	Ústní ověření
j) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při pouliční demonstraci v blízkosti obchodního centra nebo pokusu o rabování v obchodním centru	Ústní ověření
k) Charakterizovat činnost pracovníka ostrahy při hrozbě pumovým útokem	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Vzhledem ke skutečnosti, že výkon zkoušky odpovídá výkonu povolání pracovníka bezpečnostní agentury a vzhledem k rizikům, které z toho vyplývají jak pro něj, tak pro figuranty na zkoušce se podílející, tak je uchazeč povinen doložit odbornou způsobilost pro výkon povolání v rámci živnosti Ostraha majetku a osob jak stanovuje Příloha č. 5 zákona č. 455/1991 Sb. Zákon o živnostenském podnikání (živnostenský zákon) v platném znění. Musí tedy předložit osvědčení o získání profesní kvalifikace Strážný nebo doklad o příslušném vzdělání dle tohoto zákona.

Zkouška má formu písemné zkoušky a kombinace praktické a ústní zkoušky. Zkouška se skládá v českém jazyce.

Kritéria, u kterých je stanoveno písemné ověření, se ověřují formou testu. Ke každému písemně ověřovanému kritériu připraví autorizovaná osoba minimálně 10 otázek.
Autorizovaná osoba sestaví test náhodným výběrem ze souboru testových otázek o minimální velikosti 120 otázek a při přípravě testu zabezpečí vždy různé kombinace pořadí možných odpovědí pod písmeny a), b), c) u jednotlivých otázek. Vždy jen jedna odpověď je správná. Autorizovaná osoba sestaví 10 variant zkušebního testu náhodným generováním ze souboru otázek.

Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. Každé písemně ověřované kritérium je v testu zastoupeno vždy 3 otázkami. Celkový počet otázek v testu musí být 36. Určený člen komise poučí uchazeče o způsobu práce s testem před zahájením časového limitu.

K úspěšnému vykonání písemné části zkoušky je nutné odpovědět nejméně 75 %, to je 27 otázek testu správně. Zároveň od každého kritéria musí uchazeč získat alespoň 50 % bodů.

Praktická zkouška je založena na řešení konkrétních situací. U kompetencí Ovládání obranných prostředků a prvků sebeobrany a Komunikace s osobami ve střeženém nákupním centru a Poskytování první pomoci je k ověření potřeba figurant. Může se jednat i o člena zkušební komise.

V průběhu zkoušky mohou členové komise klást doplňující otázky.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 3 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Pokud autorizovaná osoba nemá zároveň vzdělání požadované k výkonu lékařského nebo nelékařského zdravotnického povolání bez odborného dohledu, musí zajistit, aby byla při ověřování odborné způsobilosti Provádění život zachraňujících úkonů přítomna osoba s tímto vzděláním, která není členem zkušební komise a má jen poradní hlas.

Lékařský zdravotnický pracovník musí mít odbornou způsobilost pro výkon povolání lékaře. Nelékařský zdravotnický pracovník musí mít odbornou způsobilost pro výkon povolání praktické sestry, nebo všeobecné (zdravotní) sestry, a/nebo dětské sestry, nebo zdravotnického záchranáře bez odborného dohledu nebo akreditovaný kurz opravňující vyučovat laickou první pomoc v rámci BOZP.

Všichni zkoušející musí být přitomni po celou dobu zkoušky.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jeden z těchto požadavků:

a) Minimálně středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v oboru ostraha majetku a osob (viz. nařízení vlády č. 288/2010 Sb., o obsahových náplních jednotlivých živností) nebo oboru příbuzném (viz § 7 (4) zákona č. 455/1991 Sb., v aktuálním znění).
b) Minimálně středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe jako učitel odborných předmětů oborů vzdělání Bezpečnostně právní činnost nebo Bezpečnostní služby.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem v souladu s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu dané profesní kvalifikace.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo vnitra ČR, www.mvcr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Autorizovaná osoba zajistí materiálně-technické zázemí v dále uvedeném rozsahu:

- vhodné prostory k vykonání zkoušky, zejména místnost pro provedení písemné části zkoušky a dále místnost či místo umožňující přípravu a řádné řešení zadaných typových situací
- figurínu pro nácvik umělého dýchání a srdeční masáže
- přenosný defibrilátor
- běžné prostředky zvyšující účinnost obrany pracovníka ostrahy, svítilna, lékárnička
- figurant pro praktickou ukázku profesní sebeobrany a komunikace s problematickými typy zákazníků
- texty právních předpisů, záznamní a ostatní pomůcky nezbytné pro práci komise a činnost uchazeče

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 10 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut), z toho písemná část zkoušky v délce trvání 45 minut. Zkouška nemůže být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnotící standard profesní kvalifikace připravila SR pro bezpečnost a ochranu osob a majetku a bezpečnost práce, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
b.i.g. FM service, s. r. o.
F.S.C. Bezpečnostní poradenství, a. s.
Jednota, spotř. družstvo v Uherském Ostrohu
Mark 2 Corporation, a. s.
Tesco Stores ČR
Prague adventures, s. r. o.
Cana, s. r. o.