Energetický poradce / energetická poradkyně (kód: 66-058-N)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání:
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v legislativě v oblasti energetiky	5
Orientace na trhu s energiemi	5
Orientace v obchodní činnosti energetického poradce	5
Uplatňování komunikačních dovedností ve styku se zákazníkem	5
Odborné poradenství zákazníkovi a nabídka dodávek energií	5
Kalkulace plateb a vyúčtování služeb za energie	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v legislativě v oblasti energetiky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a vysvětlit zákon na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů	Písemné ověření
b) Popsat a vysvětlit energetický zákon č. 458/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů	Písemné ověření
c) Popsat a vysvětlit zákon o zadávání veřejných zakázek č. 134/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů	Písemné ověření
d) Popsat a vysvětlit občanský zákoník č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů	Písemné ověření
e) Popsat a vysvětlit zákon o ochraně osobních údajů a o změně dalších zákonů č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace na trhu s energiemi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a vysvětlit organizaci trhu s energiemi, účastníky trhu a jejich role	Ústní ověření
b) Vyjmenovat orgány státní správy a vysvětlit jejich kompetence	Ústní ověření
c) Charakterizovat výrobu, přenos a distribuci jednotlivých druhů energií	Ústní ověření
d) Vysvětlit princip tvorby cen energií, včetně tvorby cen prostřednictvím elektronické aukce velkoobchodního trhu s energiemi	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v obchodní činnosti energetického poradce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní typy smluv mezi účastníky energetického trhu a jejich obsahové náležitosti	Ústní ověření
b) Vysvětlit význam obchodní činnosti organizace pro energetický trh	Ústní ověření
c) Vyjmenovat kontrolní orgány v oblasti obchodní činnosti a vysvětlit jejich kompetence	Ústní ověření
d) Charakterizovat jednotlivé funkce obchodní činnosti	Ústní ověření
e) Vysvětlit principy fungování dodavatelsko-odběratelských vztahů	Ústní ověření
f) Vysvětlit zákazníkovi možnosti výběru dodavatele energie prostřednictvím elektronické aukce	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování komunikačních dovedností ve styku se zákazníkem

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit pravidla etického chování vůči zákazníkovi	Ústní ověření
b) Zodpovědět otázky zákazníka z oblasti energetiky	Praktické předvedení
c) Řešit různé konfliktní situace při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a druh nabízené energie	Praktické předvedení
d) Vysvětlit na konkrétním příkladu postupy při řešení reklamace nebo jiných sporů	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Odborné poradenství zákazníkovi a nabídka dodávek energií

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a vysvětlit různé možnosti dodávek jednotlivých druhů energií	Ústní ověření
b) Informovat zákazníka o přednostech jednotlivých druhů energií vzhledem k jeho potřebám	Praktické předvedení
c) Poradit zákazníkovi možnosti výběru dodavatele energie prostřednictvím elektronické aukce	Praktické předvedení
d) Poskytnout zákazníkovi odborné poradenství z hlediska efektivního a ekonomického provozu z pohledu spotřeby energií	Praktické předvedení
e) Zpracovat nabídku na příslušnou dodávku energie	Praktické předvedení
f) Vyplnit vzorovou smlouvu na příslušnou dodávku energie	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kalkulace plateb a vyúčtování služeb za energie

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a vysvětlit rozsah, náležitosti a termíny vyúčtování dodávek jednotlivých druhů energií a jejich služeb	Ústní ověření
b) Provést kontrolu zálohových plateb za určité období	Praktické předvedení
c) Vypočítat platby za dodávky energie a související služby	Praktické předvedení
d) Vypočítat daně z energií	Praktické předvedení
e) Popsat a vysvětlit skladbu spotřeby energií v domácnosti	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.
Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Pro účely standardu je **zákazníkem**:
- domácnost
- firma

Druhy nabízených energií:
- elektřina
- plyn
- tepelná energie

Daně z energií:
- DPH
- ekologická daň

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování
Testové otázky pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:

A. Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.
B. Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněné následující podmínky:
B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy: Pro každé kritérium existuje několik otázek.
B2. Pro jednotlivé vygenerované testy:
Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň jednu otázku.
B3. Pro úspěšné splnění požadavků testu:
Za úspěšné splnění testu se považuje 75 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.

Písemný test zpracuje autorizovaná osoba. Otázky písemného testu vychází z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu:
- **Orientace v legislativě v oblasti energetiky - kritéria hodnocení a) – e)**

Před zahájením zkoušky autorizovaná osoba zadá uchazeči případovou studii, kterou vypracuje na přípravě před zkouškou. Podkladem je vyúčtování za energie, za jeden rok odběru, smlouva s dodavatelem energie včetně obchodních podmínek. Obsahem případové studie je zpracování a vyčíslení nákladů na energie (tepelná energie, elektřina, plyn) - posouzení stávajícího smluvního vztahu klienta, zhodnocení jeho potřeb, navržení optimálního řešení požadavků zákazníka, představení cenových nabídek s ohledem na stávající typ smluvního vztahu – doba určitá, neurčitá atd.).

Kritéria, u kterých je uvedeno praktické předvedení, bude uchazeč řešit u zkoušky, s využitím případové studie, kterou si vypracuje v rámci přípravy na zkoušku. Jde o tyto kompetence a kritéria:
- **Odborné poradenství zákazníkovi a nabídka dodávek energií - kritéria hodnocení b – f)**

kritérium b) Na základě vyúčtování za energii vyhledá uchazeč ceny za jednotlivé druhy energií. Provede jejich cenové srovnání, včetně orientačních nákladů na změnu topného média a výpočtu návratnosti a informuje zákazníka o přednostech jednotlivých druhů energií.
kritérium c) Uchazeč vysvětlí pojem elektronické aukce, vyhledá poskytovatele, provede srovnání podmínek zajištění aukce a vysvětlí klady a zápory energetické aukce u vyhledaných poskytovatelů na základě zveřejněných informací.

kritérium d) Vyhledá ceny od jiných dodavatelů a provede cenové srovnání. Výsledkem je orientace v cenách nabízených na energetickém trhu a výstupem grafické znázornění cenových kalkulací.
kritérium e) Na základě cenového srovnání připraví uchazeč přehlednou nabídku s doporučením ekonomicky výhodného dodavatele. Zde je nutné zapracovat typ smlouvy a obchodních podmínek se stávajícím dodavatelem (výpovědní doba, sankce, pokuty, datum přechodu k novému dodavateli, termín zaslání výpovědi stávajícímu dodavateli, forma zaslání).
kritérium f) Vyplnění smlouvy s navrženým dodavatelem.

- **Kalkulace plateb a vyúčtování služeb za energie - kritéria hodnocení b) – d)**

kritérium b) Podle předloženého vyúčtování přepočítat zálohové platby, které byli stávajícím dodavatelem předepsány a vyhodnotit zda by adekvátní k roční spotřebě, včetně zdůvodnění rozdílu.
kritérium c) Na základě doporučení z případové studie vypočítat platby za dodávky energie a související služby pro následující období.
kritérium d) Vypočítat DPH a ekologickou daň.

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 jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

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

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Vysokoškolské vzdělání technického směru nebo se zaměřením na oblast ekonomiky nebo energetiky
b) Profesní kvalifikace 66-058-N Energetický poradce / energetická poradkyně a vysokoškolské vzdělání

a současně:

- alespoň 5 let odborné praxe v oblasti energetického poradenství
- nebo alespoň 5 let odborné praxe v oblasti provozování nebo distribuce dodávek energií
- nebo alespoň 5 let odborné praxe ve funkci učitele odborných předmětů se zaměřením na energetiku, environment, ekonomiku

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, mpo.gov.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- učebna (zkušební místnost) vybavená počítačem, monitorem, tiskárnou a připojením na internet
- softwarové vybavení s textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem pro tvorbu prezentací s připojením k internetu
- tiskopisy (žádost/smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, žádost/smlouva o dodávce elektřiny, žádost/smlouva o sdružených službách dodávky plynu, žádost/smlouva o dodávce plynu, žádost/smlouva o připojení k distribuční soustavě v tištěné nebo elektronické podobě).
- psací potřeby
- příslušná legislativa v platném znění:

- Zákon na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Zákon o zadávání veřejných zakázek č. 134/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Zákon o ochraně osobních údajů a o změně dalších zákonů č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Energetický zákon č. 458/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

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 120 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). Doba trvání písemného testu jednoho uchazeče je 30 minut.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro obchod a marketing, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Českomoravská asociace energetických poradců
ČEZ, a. s.