Informátor/informátorka v dopravě (kód: 37-024-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo dopravy
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Pokladník – informátor v dopravě
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v dokumentaci a v základních informacích železniční dopravy	3
Orientace v dokumentaci a podkladech ke struktuře a organizaci autobusové dopravy a přepravy	3
Poskytování informací o autobusových a vlakových spojích	3
Orientace ve smluvních přepravních podmínkách	3
Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v osobní železniční dopravě	3
Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v autobusové dopravě a přepravě	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v dokumentaci a v základních informacích železniční dopravy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat nejdůležitější právní předpisy týkající se železniční dopravy	Písemné ověření
b) Vyjmenovat nejdůležitější právní předpisy týkající se přepravy osob	Písemné ověření
c) Prokázat znalost základní dopravní terminologie v železniční dopravě	Ústní ověření
d) Vysvětlit územní působnost železničních dopravců	Ústní ověření
e) Vysvětlit organizaci práce a základní pracovní postupy při provozování železniční dopravy	Písemné ověření s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v dokumentaci a podkladech ke struktuře a organizaci autobusové dopravy a přepravy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat nejdůležitější právní předpisy týkající se autobusové dopravy	Písemné ověření
b) Vyjmenovat nejdůležitější právní předpisy týkající se přepravy osob v autobusové dopravě	Písemné ověření
c) Prokázat znalost základní dopravní terminologie v autobusové dopravě	Ústní ověření
d) Vysvětlit územní působnost autobusových dopravců	Ústní ověření
e) Charakterizovat integrované dopravní systémy	Ústní ověření
f) Charakterizovat základní typy autobusů	Ústní ověření
g) Vysvětlit organizaci práce a základní pracovní postupy při provozování autobusové dopravy	Písemné ověření s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování informací o autobusových a vlakových spojích

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhledat dopravní spojení	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
b) Předvést znalost místopisu	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Předvést komunikaci s cestujícím	Praktické předvedení
d) Podat informace o rezervaci místa	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace ve smluvních přepravních podmínkách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost přepravního řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu	Ústní ověření

Je třeba splnit toto kritérium.

Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v osobní železniční dopravě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést tarifní a přepravní podmínky železniční dopravy	Písemné ověření s ústním vysvětlením
b) Vypočítat jízdné pro zadanou trasu v osobní železniční dopravě pomocí jízdního řádu	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Vypočítat jízdné pro zadanou trasu v osobní železniční dopravě pomocí informačního systému	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v autobusové dopravě a přepravě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést tarifní a přepravní podmínky autobusové dopravy	Písemné ověření s ústním vysvětlením
b) Vypočítat jízdné pro zadanou trasu v autobusové dopravě pomocí jízdního řádu	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Vypočítat jízdné pro zadanou trasu v autobusové dopravě pomocí informačního systému	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

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.

Před zahájením zkoušky musí uchazeč předložit následující doklady:
- doklad o znalosti anglického nebo německého nebo ruského jazyka v minimální úrovni jazykových znalostí B1

Kritéria by měla být ověřována v navazujících činnostech s využitím daných technologických postupů zejména v oblasti osobní železniční a autobusové dopravy.
Při ověřování kritérií formou praktického předvedení je třeba přihlížet především k správnému provádění všech úkonů i k časovému hledisku zvládání operací.
Znalost organizace práce a pracovních postupů při provozování drážní dopravy a organizace práce a pracovních postupů při provozování silniční dopravy se prokazuje v souladu s nařízením vlády č. 168/2002 Sb., kterým se stanoví způsob organizace práce a pracovních postupů, které je zaměstnavatel povinen zajistit při provozování dopravy dopravními prostředky.

Ověřování kompetencí
Při ověřování kompetence "Poskytování informací o autobusových a vlakových spojích", kritérium hodnocení a) - dostane uchazeč 3 úkoly vyhledání spojení mezi různými místy s použitím železniční dopravy (jeden úkol vyhledat spojení pomocí tištěného jízdního řádu a dva úkoly vyhledat spojení pomocí webových informačních systémů) a 3 úkoly vyhledání spojení mezi různými místy s použitím autobusové dopravy (jeden úkol vyhledat spojení pomocí tištěného jízdního řádu a dva úkoly vyhledat spojení pomocí webových informačních systémů); kritérium hodnocení b) - uchazeč vyhledá na tištěné nebo internetové mapě tři místa v České republice a tři místa v Evropě a současně vysvětlí územní uspořádání České republiky.
Při ověřování kompetence "Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v osobní železniční dopravě" dostane uchazeč úkoly vypočítat jízdné s návazností na úkoly z ověřování kompetence "Poskytování informací o autobusových a vlakových spojích". Uchazeč dostane jeden úkol vypočítat jízdné pomocí tištěných tarifních předpisů a dva úkoly vypočítat jízdné pomocí webových informačních systémů.
Při ověřování kompetence "Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v autobusové dopravě a přepravě" dostane uchazeč úkoly vypočítat jízdné s návazností na úkoly z ověřování kompetence "Poskytování informací o autobusových a vlakových spojích". Uchazeč dostane jeden úkol vypočítat jízdné pomocí tištěných tarifních předpisů a dva úkoly vypočítat jízdné pomocí webových informačních systémů.
Při ověřování kompetence "Orientace v dokumentaci a v základních informacích železniční dopravy" - kritérium hodnocení e), kompetence "Orientace v dokumentaci a podkladech ke struktuře a organizaci autobusové dopravy a přepravy" - kritérium hodnocení g), kompetence "Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v osobních železniční dopravě" - kritérium hodnocení a), a kompetence "Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v autobusové dopravě a přepravě" - kritérium hodnocení a), kde je požadováno písemné ověření s ústním vysvětlením, uchazeč písemně uvede postupy, pravidla, tarifní a přepravní podmínky požadované v jednotlivých kritériích a následně ústně vysvětlí jejich praktickou aplikaci.

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 2 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.

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) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na železniční osobní nebo autobusovou dopravu s praxí v délce minimálně 5 let v oblasti železniční osobní nebo autobusové dopravy.
b) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na železniční osobní nebo autobusovou dopravu s praxí v délce minimálně 5 let v oblasti železniční osobní nebo autobusové dopravy.

Další požadavky:
- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

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 stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo dopravy, www.mdcr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Pro vykonání zkoušky je třeba mít k dispozici prostory s technickým vybavením a sociálním zařízením vyhovující hygienickým standardům pro výukové prostory.
Pro vykonání zkoušky je třeba PC s přístupem na internet, jízdní řády pro železniční a silniční dopravu v tištěné a elektronické podobě a dokumenty uvedené v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace v aktuálním znění v tištěné nebo elektronické podobě.

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 30 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 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).
Doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 60 minut.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro dopravu, logistiku a poštovní a doručovací služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
České dráhy, a. s.
Dopravní vzdělávací institut, a. s.
Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
ČD Cargo, a. s.