Kontrolor/kontrolorka kvality dopravy (kód: 37-028-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo dopravy
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Kontrolor kvality dopravy
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Poskytování informací o autobusových a vlakových spojích	3
Vyřizování stížností a reklamací na provedené přepravy v osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravě	4
Orientace v právních a dalších předpisech pro řízení provozu osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravy	4
Vedení příslušné dokumentace v oblasti revize dopravy	4
Řízení a metodické usměrňování dodržování všech dopravních a provozně technických předpisů	4
Kontrola plnění standardů kvality a bezpečnosti dopravy	4
Kontrola plnění smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

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 informaci o přepravě zavazadel, jízdních kol, kočárků, invalidních osob a rezervaci míst	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování stížností a reklamací na provedené přepravy v osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost problematiky osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravy ve vztahu k přepravě cestujících	Ústní ověření
b) Reagovat na stížnost nebo reklamaci	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Orientace v právních a dalších předpisech pro řízení provozu osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat nejdůležitější právní předpisy týkající se řízení provozu osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravy	Písemné ověření
b) Prokázat základní znalost nejdůležitějších právních předpisů týkajících se řízení provozu osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravy	Ústní ověření
c) Prokázat znalost dopravní terminologie v osobní dopravě	Písemné ověření
d) Vysvětlit územní působnost dopravců	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení příslušné dokumentace v oblasti revize dopravy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat dokumentaci související s revizí dopravy	Písemné ověření
b) Prokázat schopnost orientovat se v dokumentech	Ústní ověření
c) Vyplnit formuláře standardů kvality	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení a metodické usměrňování dodržování všech dopravních a provozně technických předpisů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat nejdůležitější dopravní a provozně technické předpisy	Písemné ověření
b) Prokázat znalost dopravních a provozně technických předpisů	Ústní ověření
c) Prokázat znalost dopravních předpisů týkajících se sestavování a výpravy vlaku	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kontrola plnění standardů kvality a bezpečnosti dopravy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit účel a obecný obsah standardů kvality	Písemné ověření s ústním vysvětlením
b) Charakterizovat zásady bezpečnosti při přepravě cestujících	Ústní ověření
c) Vysvětlit organizaci práce a pracovní postupy při provozování železniční dopravy a autobusové dopravy	Písemné ověření s ústním vysvětlením
d) Vysvětlit obecné postupy a pravidla při přepravě osob a zavazadel	Písemné ověření s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kontrola plnění smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat základní znalost zákona o veřejných službách v přepravě cestujících	Ústní ověření
b) Prokázat znalost obsahu smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících	Ústní ověření

Je třeba splnit obě 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.

Metodické pokyny
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.
Při ověřování kompetence "Poskytování informací o autobusových a vlakových spojích", kritérium hodnocení a) - dostane uchazeč 3 úkoly vyhledání spojení mezi různými místy s použitím různých druhů dopravy. Nejméně jeden z úkolů je vyhledání spojení s použitím tištěných jízdních řádů, nejméně jeden z úkolů je vyhledání spojení pomocí internetu; 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.
Ověřování kompetence "Vyřizování stížností a reklamací na provedené přepravy v osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravě" se zaměřuje na problematiku přepravy cestujících, vztahy mezi dopravcem, objednavatelem a cestujícím. Uchazeč musí správně vyřešit stížnost na modelovou situaci zaměřenou na porušení standardů kvality podle nařízení vlády č. 63/2011 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
Ověřování kompetence "Orientace v právních a dalších předpisech pro řízení provozu osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravy" se zaměřuje na zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě,ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v dopravě, ve znění pozdějších předpisů; přepravní řády, smluvní přepravní podmínky, tarify apod. v aktuálním platném znění.
Ověřování kompetence "Kontrola plnění standardů kvality a bezpečnosti dopravy" se stejně jako ověřování kompetence "Kontrola plnění smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících" zaměřuje na práva a povinnosti cestujících, dopravců a objednavatelů dopravy.
Při ověřování kompetence "Vedení příslušné dokumentace v oblasti revize dopravy" uchazeč vyjmenuje měřicí formuláře standardů kvality a vyplní dva různé formuláře.
Při ověřování kompetence "Řízení a metodické usměrňování dodržování všech dopravních a provozně technických předpisů", kritéria hodnocení a) a b) – uchazeč vyjmenuje a prokáže znalost dopravních a provozně technických předpisů z oblasti železniční a autobusové dopravy.
Při ověřování kompetence "Kontrola plnění standardů kvality a bezpečnosti dopravy", kritéria hodnocení a), b) a d) – uchazeč prokáže znalosti plnění standardů kvality a bezpečnosti dopravy v oblasti železniční a autobusové dopravy.
Při ověřování kompetence "Kontrola plnění standardů kvality a bezpečnosti dopravy" - kritéria hodnocení c) a d), kde je požadováno písemné ověření s ústním vysvětlením, uvede uchazeč písemně postupy a pravidla požadovaná v jednotlivých kritériích a následně vysvětlí jejich aplikaci v praxi.

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 dopravu nebo autobusovou dopravu nebo MHD s praxí v délce minimálně 5 let v oblasti železniční nebo autobusové dopravy nebo MHD nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti železniční osobní dopravy nebo autobusové dopravy nebo MHD.
b) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na železniční osobní dopravu nebo autobusovou dopravu nebo MHD s praxí v délce minimálně 5 let v oblasti železniční osobní nebo autobusové dopravy nebo MHD nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti železniční osobní dopravy nebo autobusové dopravy nebo MHD.

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. Předpisy, měřicí formuláře pro sledování a vyhodnocování kvalitativních ukazatelů v osobní dopravě a dokumenty uvedené v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace musí být k dispozici v aktuálním znění v tištěné nebo elektronické podobě. Dokumenty mohou být od konkrétního dopravce, objednavatele nebo koordinátora dopravy, případně může autorizovaná osoba vytvořit vlastní dokumenty, které budou obsahově odpovídat požadavkům standardů kvality, uvedených v zákoně č. 194/2012 Sb., o veřejných službách v dopravě, resp. nařízení vlády č. 63/2011 Sb., o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících, ve znění pozdějších předpisů.

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 4 až 6 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).
Doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 90 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.