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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard profesní kvalifikace připravila SR pro dopravu, logistiku, 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.