Odborný referent pro pojištění a reklamace v přepravě (kód: 37-065-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Zasílatel
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v úlohách a úkolech mezinárodního zasílatelství	4
Orientace v odpovědnostním pojištění	4
Orientace v dopravním pojištění	4
Orientace v kvalitativních ukazatelích a parametrech zasílatelské činnosti	4
Zpracování podkladů pro uzavření pojistky související s přepravou	4
Vyřizování reklamaci souvisejících s přepravou	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 05.02.2019 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v úlohách a úkolech mezinárodního zasílatelství

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat právní postavení zasílatele a jeho vztah k zákazníkům	Ústní ověření
b) Prokázat orientaci v národních a mezinárodních organizacích pro zasílatelství a obchod	Ústní ověření
c) Prokázat obecnou znalost dopravní geografie, světových dopravních toků včetně geopolitických aspektů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Charakterizovat jednotlivé druhy dopravy s ohledem na typ komodity, čas, místo a spolehlivost doručení	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v odpovědnostním pojištění

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat politiku pojištění odpovědnosti a odpovědnost jednotlivých stran včetně pokrytí rizika tímto druhem pojištění	Ústní ověření
b) Popsat vztah odpovědnostního pojištění ve vztahu k Nákladnímu listu FIATA	Ústní ověření
c) Prokázat orientaci v národních a mezinárodních právních normách vztahujících se k pojištění a reklamačnímu řízení	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v dopravním pojištění

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat obecné zásady pojišťovací politiky a jejich dopad na dopravní pojištění a typy krytí	Písemné a ústní ověření
b) Popsat povinnosti zasílatele v případě poškození zboží	Ústní ověření
c) Popsat povinnosti dopravce, přepravce a zasílatele při poškození, částečné ztrátě a úplné ztrátě, při nehodách a jiných událostech	Písemné a ústní ověření
d) Prokázat znalost základních produktů pojišťoven v kontextu činnosti zasílatele	Ústní ověření
e) Vysvětlit princip pojistky a pojistného certifikátu v přepravě	Ústní ověření
f) Navrhnout vhodný typ dodací/dodacích doložek (INCOTERMS)	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v kvalitativních ukazatelích a parametrech zasílatelské činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsoby budování a hodnocení systémů kvality v podmínkách zasílatelské činnosti	Ústní ověření
b) Prokázat znalost stanovení a hodnocení kvalitativních ukazatelů v zasílatelské činnosti	Písemné a ústní ověření
c) Popsat řešení rozporů v naplňování kvalitativních parametrů a řešení vzniklých reklamací	Ústní ověření
d) Vysvětlit postup v případě řešení pojistné události a reklamace v kontextu činnosti zasílatele	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování podkladů pro uzavření pojistky související s přepravou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat podklady pro uzavření pojistky podle zadání	Praktické předvedení
b) Popsat náležitosti pojistného certifikátu	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyřizování reklamaci souvisejících s přepravou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vyřízení reklamace vůči přepravci a vůči dopravci, případně k třetím stranám	Písemné a ústní ověření
b) Vyřídit reklamace podle zadání	Praktické předvedení

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.

Ověřování kompetencí:
Při ústním ověřování znalostí zodpovídá uchazeč otázky zkoušejících z daných kritérií hodnocení.
Autorizovaná osoba připraví minimálně 10 sad zadání pro praktické a písemné ověřování kompetencí podle kritérií hodnocení: Orientace v úlohách a úkolech mezinárodního zasílatelství – body c), d), Orientace v dopravním pojištění – body a), c), f), Orientace v kvalitativních ukazatelích a parametrech zasílatelské činnosti – body b), d), Zpracování podkladů pro uzavření pojistky související s přepravou – body a), b) a Vyřizování reklamací souvisejících s přepravou a), b). Každé zadání bude obsahovat tři úkoly/otázky pro každé z uvedených kritérií hodnocení. Každé zadání bude koncipováno tak, aby tvořilo ucelenou úlohu z oblasti pojištění a reklamace v přepravě. Uchazeč v rámci zadání bude řešit případovou studii, která bude simulovat realizaci obchodního případu z dané oblasti.
Uchazeč o zkoušku si před zahájením zkoušky vylosuje jednu sadu z minimálně 10 připravených sad.
Ověřování stanovených kompetencí spočívá v prověřování znalostí uchazeče podle jednotlivých kritérií hodnocení a způsobilosti uchazeče správně provést zadané úkoly.

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) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na zasílatelství nebo logistiku nebo na provoz a ekonomiku dopravy a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti zasílatelství nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti zasílatelství.
b) Vysokoškolské vzdělání ve studijním oboru technologie a řízení dopravy, technologie dopravy a přepravy nebo dopravní management, marketing a logistika, a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti zasílatelství nebo ve funkci učitele odborných předmětů v oblasti zasílatelství.

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.
- 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 předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.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, software umožňující řešit komplexně problematiku zasílatelství, dopravy, skladování a ekonomiky, aktuální studijní materiály v tištěné nebo elektronické podobě, sady zadání úloh a protokoly pro záznam průběhu zkoušky.

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 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 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí 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:
Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích, Katedra dopravy a logistiky
Svaz spedice a logistiky České republiky
Institut Jana Pernera, o. p. s.
Česká logistická asociace o. s.