Referent/referentka železniční dopravy (kód: 37-063-M)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v dokumentaci a v základních informacích železniční dopravy	3
Obsluha sdělovacího zařízení	3
Poskytování informací o vlakových spojích	4
Vyřizování operativních záležitostí v železničním provozu	3
Orientace ve smluvních přepravních podmínkách	4
Vypočítávání jízdného podle platných tarifů v osobní železniční dopravě	4
Uplatňování a vyřizování reklamací v železniční dopravě a přepravě	4
Obsluha železniční nákladní pokladny	4
Vedení ekonomické a účetní dokumentace na železniční stanici	4
Plánování a příprava železničního marketingu	4
Kontrola dodržování přepravních podmínek na železnici	4
Provádění výběru vozů pro nakládku, přejímku a předávku vozů a vozových zásilek	4

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 a ústní ověření
b) Vyjmenovat nejdůležitější právní předpisy týkající se přepravy osob	Písemné a ústní ověření
c) Prokázat znalost základní 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 a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha sdělovacího zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Obsluhovat informační a rozhlasové zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Obsluhovat sdělovací zařízení pro řízení drážní dopravy	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Obsluhovat zařízení interní počítačové sítě	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Hlásit srozumitelně a stručně při poruše informačního zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování informací o vlakových spojích

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat grafikon vlakové soupravy	Ústní ověření
b) Prokázat znalost jízdního řádu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést komunikaci s cestujícími	Praktické předvedení
d) Předvést znalost místopisu	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vyhledat dopravní spojení	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování operativních záležitostí v železničním provozu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost dopravních údajů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyřídit operativně záležitosti a problémy v železničním provozu během mimořádných situací	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vést předepsanou evidenci k operativnímu řízení	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace ve smluvních přepravních podmínkách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost přepravního řádu pro veřejnou drážní osobní dopravu	Praktické předvedení a 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 a ústní ověření
b) Vypočítat jízdné pro zadanou trasu v železniční dopravě	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Uplatňování a vyřizování reklamací v železniční dopravě a přepravě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost problematiky reklamací v železniční dopravě a přepravě	Ústní ověření
b) Reagovat na reklamaci	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Obsluha železniční nákladní pokladny

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat údaje z přepravních dokladů do nákladní pokladny	Praktické předvedení
b) Vystavit nákladní přepravní doklad	Praktické předvedení
c) Popsat způsob evidence doplňujících poplatků a ostatních výdajů vzniklých v průběhu plnění přepravní smlouvy	Ústní ověření
d) Popsat způsob vyhotovení evidence zásilek odloučených od části zásilky nebo její části	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení ekonomické a účetní dokumentace na železniční stanici

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat ekonomickou a účetní dokumentaci na železniční stanici	Písemné a ústní ověření
b) Vyjmenovat sledované položky v kontextu ekonomické a účetní dokumentace na železniční stanici	Písemné a ústní ověření
c) Zaevidovat sledované položky v příslušné dokumentaci podle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Provést ekonomický rozbor pro stanovení dopravních ukazatelů podle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Plánování a příprava železničního marketingu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní marketingové pojmy, marketinkové nástroje a komunikační kanály	Ústní ověření
b) Připravit průzkum trhu v oblasti železniční dopravy dle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhodnotit průzkum trhu v oblasti železniční dopravy	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vytvořit komunikační kampaň s použitím marketinkových nástrojů na nový produkt dle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kontrola dodržování přepravních podmínek na železnici

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat nejdůležitější právní předpisy týkající se přepravních podmínek na železnici	Písemné ověření
b) Vysvětlit, co jsou smluvní přepravní podmínky včetně jejich užití	Ústní ověření
c) Prokázat znalost přepravního řádu a tarifních podmínek	Ústní ověření
d) Zkontrolovat dodržování přepravních a tarifních podmínek	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění výběru vozů pro nakládku, přejímku a předávku vozů a vozových zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost standardních přepravních podmínek, zvláštních podmínek pro přepravu vozových zásilek a uvést příklad věci vyloučené z přepravy	Ústní ověření
b) Popsat typy smluv na přepravní služby vozových zásilek poskytované dopravcem	Ústní ověření
c) Předvést výběr vhodného vozu pro požadovanou přepravu dle druhu zásilky a katalogu přepravních vozů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Provést kontrolu technických parametrů vozů dle povahy zamýšlené přepravy zásilky	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Provést kontrolu správnosti naložení vozu dle přepravního řádu dopravce	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vyhotovit průvodní listiny (přepravní listina, soupis zásilek, úhrada přepravného)	Praktické předvedení a 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). Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=5346&kod_sm1=14).

Kritéria musí být ověřována v navazujících činnostech s využitím daných technologických postupů, zejména v oblasti osobní železniční dopravy.
Při ověřování kritérií formou praktického předvedení je třeba přihlížet především ke správnému provádění všech úkonů i k časovému hledisku zvládání operací.

Při ověřování kompetence "Poskytování informací o vlakových spojích" dostane uchazeč tři úkoly zaměřené na vyhledávání spojení mezi různými místy. Nejméně jeden z úkolů je vyhledání spojení s použitím tištěných jízdních řádů, nejméně jeden z úkolů je vyhledání spojení pomocí internetu.

Při ověřování kompetence "Uplatňování a vyřizování reklamací v železniční dopravě a přepravě" dostane uchazeč k vyřešení jednu modelovou situaci zaměřenou na reklamaci v osobní železniční dopravě a jednu modelovou situaci zaměřenou na reklamaci v nákladní železniční dopravě.

Ověřování kritérií, u kterých je předepsáno praktické předvedení, může být prováděno pomocí simulace.

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 výučním listem v oboru vzdělání železničář s praxí v délce minimálně 5 let v typové pozici referent železniční dopravy nebo ve vyšší kvalifikaci, která zahrnuje požadavky na tento kvalifikační stupeň v oblasti provozování železniční dopravy, z toho minimálně tři roky v období posledních pěti let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou se zaměřením na železniční dopravu s praxí v délce minimálně 5 let v oblasti provozování železniční dopravy, nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti v oblasti provozování železniční dopravy, z toho minimálně dva roky v období posledních pěti let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na železniční dopravu s praxí v délce minimálně 5 let v oblasti provozování železniční dopravy nebo ve funkci učitele odborných předmětů v oblasti provozování železniční dopravy, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, 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 autorizaci 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 vyhovujícím hygienickým standardům pro výukové prostory.
Pro vykonání zkoušky je třeba PC s přístupem na internet a s přístupem do aplikací, ve kterých lze vyhledávat informace o vlakových spojích, dále jízdní řády pro železniční osobní dopravu v tištěné a elektronické podobě a dokumenty uvedené v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace v aktuálním znění v tištěné nebo elektronické podobě.
Pro obsluhu sdělovacího a rozhlasového zařízení je třeba mít k dispozici takové zařízení nebo jeho simulaci.
Pro zajištění zkoušky je třeba mít dispozici železniční vůz v provozním stavu.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 15 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 4 až 6 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

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:
České dráhy, a. s.
Dopravní vzdělávací institut, a. s.