# Servisní pracovník mobilních komunikačních zařízení (kód: 26-086-H)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo průmyslu a obchodu
**Skupina oborů:** Elektrotechnika, telekomunikační a výpočetní technika (kód: 26)
**Týká se povolání:**
**Kvalifikační úroveň NSK - EQF:** 3

## Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|---|
| Orientace v dokumentaci mobilních komunikačních zařízení | 3 |
| Zjišťování závad a návrhování servisního řešení u mobilních komunikačních zařízení | 3 |
| Posuzování nároku na servisní zásah u mobilních komunikačních zařízení v rámci reklamačního řízení | 3 |
| Odhadování celkových nákladů na servisní zásah u mobilních komunikačních zařízení | 3 |
| Zřizování pracoviště z pohledu bezpečnosti práce, požární ochrany a ochrany před elektrostatickými výboji | 3 |
| Příprava mobilních komunikačních zařízení k instalaci odpovídajícího softwaru | 3 |
| Testování, kontrola a uvádění mobilních komunikačních zařízení do provozu | 3 |
| Provádění profylaktického servisu mobilních komunikačních zařízení | 3 |
| Měření a testování mobilních komunikačních zařízení, sestavování protokolu o výsledcích měření včetně hodnoticích parametrů | 3 |
| Odstraňování závad mobilních komunikačních zařízení | 3 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 29.04.2019 do: 27.10.2022

## 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.

V dalším textu 7 mobilních komunikačních zařízení (MKZ) představuje 5 mobilních telefonů od různých výrobců a 2 tablety od různých výrobců.

Zkouška se skládá ze tří částí:
- ústního ověření
- písemného a ústního ověření
- praktického předvedení a ústního ověření

Všechny části probíhají ve výše uvedeném pořadí chronologicky podle jednotlivých kompetencí.

**Ústní ověření**
Pro ústní ověření autorizovaná osoba připraví MKZ a uživatelskou dokumentaci k níže uvedeným kompetencím podle u nich uvedených instrukcí:
- Orientace v dokumentaci mobilních komunikačních zařízení
  - kritérium c) - 7 uživatelských dokumentací od 7 funkčních MKZ
- Posuzování nároku na servisní zásah u mobilních komunikačních zařízení v rámci reklamačního řízení
  - kritérium a) - sadu 5 dokladů ke každému z 7 plně funkčních MKZ a 7 nefunkčních MKZ (sada dokladů obsahuje 3 potřebné a 2 nepotřebné doklady k uznání uplatnění práv z vad). Pro zkoušku autorizovaná osoba náhodně vybere jedno MKZ z MKZ uvedených pro toto kritérium, včetně jeho sady dokladů. Pro splnění kritéria musejí být správně určeny jak potřebné, tak nepotřebné doklady.
  - kritérium b) - 7 nefunkčních MKZ. Pro zkoušku autorizovaná osoba náhodně vybere jedno nefunkční MKZ.
  - kritérium c) - 7 plně funkčních MKZ a 7 nefunkčních MKZ včetně dokumentace. Pro zkoušku autorizovaná osoba náhodně vybere jedno MKZ z MKZ uvedených pro toto kritérium. K tomu dodá dokumentaci všech uvedených MKZ.

- Příprava mobilních komunikačních zařízení k instalaci odpovídajícího softwaru
  - kritérium e) - 7 plně funkčních MKZ
- Testování, kontrola a uvádění mobilních komunikačních zařízení do provozu
  - kritérium e) - 7 plně funkčních MKZ a 7 nefunkčních MKZ
- Měření a testování mobilních komunikačních zařízení, sestavování protokolu o výsledcích měření včetně hodnoticích parametrů
  - kritérium c) - 7 plně funkčních MKZ a 7 nefunkčních MKZ

Pro zkoušku autorizovaná osoba náhodně vybere jedno MKZ z MKZ uvedených pro dané kritérium a jednu uživatelskou dokumentaci od jednoho ze 7 funkčních MKZ.

**Písemné a ústní ověření (doba trvání 120 minut)**
Pro písemné a ústní ověření autorizovaná osoba připraví v rámci níže uvedených kompetencí:
- Orientace v dokumentaci mobilních komunikačních zařízení
  - kritéria i), j) - servisní dokumentaci 7 plně funkčních MKZ

Pro zkoušku autorizovaná osoba náhodně vybere servisní dokumentaci jednoho z plně funkčních MKZ.

**Praktické předvedení a ústní ověření**
Pro praktické a ústní ověření autorizovaná osoba připraví 7 plně funkčních MKZ pro ověření níže uvedených kritérií hodnocení v rámci uvedených kompetencí:
- Orientace v dokumentaci mobilních komunikačních zařízení
  - kritérium f) - včetně balení
  - kritérium g)
- Zjišťování závad a návrhování servisního řešení u mobilních komunikačních zařízení

  - kritéria f), g)
- Příprava mobilních komunikačních zařízení k instalaci odpovídajícího software
  - kritéria a), b), c), d), f)
- Testování, kontrola a uvádění mobilních komunikačních zařízení do provozu
  - kritéria a), b), c), d)
- Provádění profylaktického servisu mobilních komunikačních zařízení
  - kritérium b)
- Odstraňování závad mobilních komunikačních zařízení
  - obě kritéria

Pro zkoušku autorizovaná osoba náhodně vybere jedno MKZ z MKZ uvedených pro dané kritérium.
Výjimkou je v rámci kompetence testování, kontrola a uvádění mobilních komunikačních zařízení do provozu kritérium c), kde se přebírá vylosované MKZ z kritéria b).

Dále pro praktické předvedení a ústní ověření autorizovaná osoba připraví 7 nefunkčních MKZ pro ověření níže uvedených kritérií hodnocení v rámci uvedených kompetencí:

- Zjišťování závad a navrhování servisního řešení u mobilních komunikačních zařízení
  - kritéria b), d), e)
- Měření a testování mobilních komunikačních zařízení, sestavování protokolu o výsledcích měření včetně hodnoticích parametrů
  - kritérium a)

Pro zkoušku autorizovaná osoba náhodně vybere jedno MKZ z MKZ uvedených pro dané kritérium.

Dále pro praktické předvedení a ústní ověření autorizovaná osoba připraví 7 plně fukčních a 7 nefunkčních MKZ pro ověření níže uvedených kritérií hodnocení v rámci uvedených kompetencí:

- Orientace v dokumentaci mobilních komunikačních zařízení
  - kritérium e)
- Zjišťování závad a navrhování servisního řešení u mobilních komunikačních zařízení
  - kritéria a), c)
- Měření a testování mobilních komunikačních zařízení, sestavování protokolu o výsledcích měření včetně hodnoticích parametrů
  - kritéria b), d)

Pro zkoušku autorizovaná osoba náhodně vybere jedno MKZ z MKZ uvedených pro dané kritérium.

Pro praktické a ústní ověření kompetence orientace v dokumentaci mobilních komunikačních zařízení, kritérium b) připraví autorizovaná osoba servisní dokumentaci 7 plně funčních MKZ. U každé dokumentace zadá jako její součást servisní téma. Autorizovaná osoba náhodně vybere jednu ze 7 dokumentací uvedených u tohoto kritéria.

Autorizovaná osoba připraví technické vybavení uvedené explicitně v jednotlivých kritériích.

## Autoři standardu

### Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard profesní kvalifikace připravila SR pro informační technologie a elektronické komunikace, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
BRITEX-CZ, s. r. o.
MOBIL POHOTOVOST GSM, s. r. o.
Microsoft, a. s.
ICT Unie